

HÌNH THÀNH KỸ NĂNG ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP

Vũ Anh Tuấn

Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh

1. Phân biệt giữa ứng xử và giao tiếp để hình thành kỹ năng ứng xử nhằm thực hiện giao tiếp có hiệu quả

Theo chúng tôi quan niệm, ứng xử và giao tiếp là hai dạng hoạt động của con người trong một quá trình tiếp xúc - thực hiện các mối quan hệ xã hội. Theo Watson - nhà tâm lý học Mỹ thì ứng xử là quá trình tiếp nhận kích thích ngoại giới và là phản ứng đáp lại kích thích đó của cơ thể: S (kích thích) --- R (phản ứng). Phát triển quan niệm này, Skinner cho rằng: ứng xử của con người không thuần túy mang tính bản năng khi tiếp nhận kích thích mà có cả tác động của ý thức. Có thể hiểu ứng xử là một từ ghép của hai từ đơn có nghĩa: “ứng” và “xử”. Ứng là sự phản ánh trở lại của con người khi tiếp nhận kích thích từ bên ngoài nói chung. Trong tiếng Việt có những từ: ứng phó, ứng biến, ứng đáp... Chữ ứng chỉ những phản ứng chung phản ánh quy luật của sinh học, mang bản chất tự nhiên (bao hàm cả con người và sinh giới). Đây là vấn đề cần được quan tâm trong nghiên cứu về con người của khoa học hiện đại. Những thuộc tính tự nhiên - trước hết là cơ sở để con người tồn tại, thích nghi trong bậc thang tiến hoá của vật chất. Trong lịch sử xã hội, có thời kỳ chúng ta đã đề cao một cách giáo điều mặt ý thức, lý trí và xem nhẹ mặt bản năng sinh học, dẫn đến những định hướng giáo dục nhiều khi có “lý” mà không có “tình”. Nếu “ứng” mang bản tính tự nhiên thì “xử” mang bản tính xã hội và là sự phản ánh có ý thức của con người. Xã hội hình thành từ các mối quan hệ, liên quan hệ của con người, trong đó, ứng xử để đạt được mục đích khi giao tiếp trở thành phương tiện và là công cụ căn bản nhất cho sự phát triển. Điều đó buộc con người trong quan hệ xã hội phải biết “xử” - xử sự, đối xử, xử thế, xử lý... Ứng xử chịu sự quy định của tri thức, kinh nghiệm, các đặc điểm nhân cách và vị trí xã hội của mỗi con người.

Giao tiếp là quá trình hiện thực hoá các mối quan hệ xã hội giữa con người với nhau, trong đó bao gồm các quá trình trao đổi thông tin, tri giác, nhận thức về nhau và quá trình ảnh hưởng tác động lẫn nhau. Giao tiếp là hoạt động có ý thức phản ánh tính xã hội cao, là cơ sở, phương tiện cho sự hình thành, phát triển các mối quan hệ của con người. Bản tính xã hội của giao tiếp thể hiện qua các chức năng: thông tin và nhận thức thông tin; tổ chức, điều khiển (duy trì sự tiếp xúc); quy chiếu

và hình thành cảm xúc; giáo dục và phát triển nhân cách; định hướng xã hội các nhóm và cá nhân.

Để hình thành kỹ năng ứng xử trong hoạt động giao tiếp, trước hết, trên cơ sở phân tích nét khác biệt giữa ứng xử và giao tiếp nhằm hướng tới nắm bắt tâm lý đối tượng giao tiếp, góp phần thực hiện có hiệu quả mục đích giao tiếp. Đó là:

- Chủ thể thực hiện giao tiếp - bằng quan sát, phân tích qua cách ứng xử của đối tượng sẽ nhận diện được tâm lý đối tượng một cách sát thực hơn quan sát, phân tích qua các cách thức giao tiếp.

- Chủ thể thực hiện giao tiếp - bằng cách biết “kích” tâm lý sẽ khiến đối tượng bộc lộ những tập tính tâm lý, nhờ đó mà hiểu được tâm lý đối tượng để tiến hành giao tiếp.

- Chủ thể giao tiếp cần phân biệt ngôn ngữ và hành vi của ứng xử khác với ngôn ngữ và hành vi của giao tiếp (ứng xử phản ánh nét tự nhiên “tính thật”, còn giao tiếp mang tính “nghệ thuật” cao).

- Để đạt được mục đích giao tiếp, chủ thể giao tiếp cần rèn luyện kỹ năng ứng xử để chủ động và tạo được sự thống nhất cao trong các quá trình giao tiếp.

2. Hình thành kỹ năng ứng xử trong hoạt động giao tiếp - chủ thể thực hiện giao tiếp cần khai thác những đặc tính (có tính truyền thống) trong thuật ứng xử của người Việt Nam

- *Tính mềm dẻo - nhu thuật* được thể hiện trong ứng xử là sự khoan hoà, không cứng nhắc, không chối từ, mềm mỏng, uyển chuyển song cũng không kém phần mạnh mẽ, cương thường. Mặt tích cực phản ánh sự nhạy cảm, khả năng thích ứng cao, bao dung và dễ hoà nhập, song biết chọn lọc “gạn đục, khơi trong”. Chủ thể giao tiếp cần tránh khuynh hướng cực đoan khi ứng xử mang tính mềm dẻo, nhu thuật, dễ dẫn đến “chủ nghĩa cơ hội”, chiết trung, tư biện, thiếu triệt để theo kiểu “ở bầu thì tròn, ở ống thì dài”, “gần mực thì đen...”.

- *Trọng tính cộng đồng*. Trong tâm lý ứng xử, trọng tính cộng đồng được biểu hiện trên hai phương diện: Cách thức kết cấu - tổ chức cộng đồng và mối quan hệ giữa cộng đồng với cá nhân. Với biểu hiện tâm lý ứng xử trọng tính cộng đồng này có ảnh hưởng đến các hoạt động giao tiếp xã hội trên hai mặt: tích cực và tiêu cực. Mặt tích cực là sự liên kết nhanh và sức mạnh của tình đoàn kết, thống nhất, gắn bó cao. Do còn ảnh hưởng nhất định của kết cấu cộng đồng kiểu làng xã cổ truyền và mang dấu ấn tình cảm huyết tộc nên vai trò cá nhân, cá tính chưa được đề cao, khiến nhiều khi trong giao tiếp còn thiếu mạnh dạn, thụ động, không dám bộc lộ chính kiến. Mặt trái của khuynh hướng trọng tính cộng đồng một cách cực đoan dễ tạo cơ hội cho những cá nhân có thẩm quyền lợi dụng cộng đồng để mưu lợi và “triệt tiêu” những người đối lập. Hơn nữa, này sinh biểu hiện thiếu trách nhiệm, tạo phường hội, cục bộ, phân hoá nội bộ, gây chia rẽ, mất đoàn kết trong ứng xử thường nhật.

- *Ứng xử theo thiên hướng trọng tình, trọng đức, trọng nghĩa, trọng lễ và trọng văn* trong giao tiếp xã hội có ảnh hưởng đến hoạt động giao tiếp xã hội. Thiên hướng trọng tình cảm là một đặc tính trong tâm lý ứng xử của người Việt Nam nói chung. Do đó, đạt đến nghệ thuật ứng xử trong giao tiếp và để giao tiếp có hiệu quả - chủ thể thực hiện giao tiếp cần biết khơi dậy tình cảm của đối tượng bằng sự thể hiện tình cảm của chính mình. Trọng tình cảm trở thành giá trị truyền thống trong bản sắc văn hoá ứng xử có lý, có tình. Nên trong giao tiếp, chủ thể cần khắc hoạ sâu sắc bản sắc truyền thống đó. “Kính trên, nhường dưới”, thiết lập trật tự “trên - dưới” trong xã hội và công sở là biểu hiện tâm lý trọng đức trong ứng xử của người Việt. Hướng về cội nguồn, biết ơn công sinh thành, “ăn quả nhớ kẻ trồng cây” là đặc tính trọng lễ. Hướng thiện, chuộng lẽ phải, ưa sự công bằng, bất bình với cái ác là trọng nghĩa. Cầu thị, ham hiểu biết, tôn sư, trọng đạo là trọng văn... Đó là những đặc tính trở thành những giá trị truyền thống trong bản sắc văn hoá Việt Nam có ảnh hưởng tích cực đến hình thành kỹ năng ứng xử trong giao tiếp xã hội. Biết khơi dậy những đặc tính truyền thống đó từ đối tượng giao tiếp trên cơ sở chủ thể thực hiện giao tiếp trước hết phải chủ động thể hiện được những giá trị đó một cách có chọn lọc trong xung xử, nhờ đó, sẽ giúp chủ thể đạt hiệu quả cao trong giao tiếp có chủ đích.

3. Để đạt kỹ năng ứng xử trong hoạt động giao tiếp - chủ thể cần tuân thủ những quy tắc giao tiếp cơ bản sau

- *Quy tắc "Tự biết mình"*. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã viết: Đã không tự biết mình thì khó mà biết người. Vì vậy, muốn biết đúng sự phải trái ở người ta, thì trước hết phải biết đúng sự phải trái của mình. Nếu không biết sự phải trái ở mình, thì chắc không thể nhận rõ người cán bộ tốt hay xấu. Tự biết mình là một quy tắc bất định, có tính tiên đề và giữ vai trò quan trọng trong hình thành kỹ năng ứng xử. Trong thuật ứng xử, người xưa có câu: “Tiên trách kỷ, hậu trách nhân”. Quy tắc này xác lập mối quan hệ trên hai bình diện:

+ Bình diện chủ thể - phản ánh mối quan hệ “bên trong” - quan hệ giữa bản năng, sinh học với ý thức xã hội (giữa “cái tôi” và “cái ta”).

+ Bình diện liên chủ thể phản ánh mối quan hệ người - người trong các hoạt động giao tiếp xã hội.

Quy tắc tự biết mình xác định: để thực hiện sự tiếp xúc có hiệu quả trong một quá trình giao tiếp, trước hết chủ thể phải thực hiện tốt mối quan hệ “bên trong” - quan hệ với chính bản thân mình.

- *Gây ấn tượng ban đầu phù hợp với tình huống và đối tượng giao tiếp* là một quy tắc quan trọng góp phần hình thành thái độ, cảm xúc ban đầu cho đối tượng giao tiếp, tạo được những thiện cảm ban đầu có ý nghĩa tích cực giúp quá trình giao tiếp thực hiện có hiệu quả. Do vậy, khi tiếp xúc với các đối tượng, chủ thể thực hiện giao tiếp không thể không quan tâm đến quy tắc này. Quy tắc này biểu lộ qua các “kênh thông tin”:

+ Gương mặt phản ánh phù hợp với từng tình huống và đối tượng giao tiếp được biểu đạt qua: sắc mặt, ánh mắt, khuôn miệng...

+ Tạo tư thế phù hợp biểu thị qua: dáng hình, cách thức đi đứng, chọn trang phục, đầu tóc, giày dép... Có câu: “Người quen sợ da, người lạ sợ áo quần” hay người Châu Âu có câu cách ngôn: Bộ áo không làm nên thầy tu, nhưng không có bộ áo thì thầy tu không là thầy tu.

+ Cử chỉ, hành vi phản ánh đúng tính chất giao tiếp trong từng tình huống và đối tượng thể hiện bằng sử dụng các động tác khi giao tiếp như bắt tay, giơ tay trong khi nói, đặt tay trong tư thế ngồi...

+ Xác định cự ly, khoảng cách khi giao tiếp với từng tính chất và từng đối tượng có mức độ quan hệ khác nhau. Ví dụ, đối với người tiếp xúc lần đầu hoặc mới quen thì khoảng cách tiếp xúc nên xa hơn đối với những người thân.

+ Lựa chọn không gian giao tiếp căn cứ vào tính chất, nội dung giao tiếp. Ví dụ, với tính chất, nội dung giao tiếp trang trọng, lịch sự thì không nên chọn một địa điểm “dân dã”, ồn ào mà cần chọn những nơi yên tĩnh, lịch lãm hơn...

- *Lựa chọn và sử dụng cách nói trong ngôn ngữ giao tiếp.* Ngôn ngữ, lời nói phải phản ánh đúng tính chất, nội dung giao tiếp và vị thế chủ thể giao tiếp được thể hiện từ âm điệu, ngữ điệu đến ngôn ngữ. Lựa chọn ngôn ngữ phải phù hợp với trình độ đối tượng. Ví dụ, khi họp, hội ý, giao nhiệm vụ nên dùng cách nói chỉ rõ, hiển ngôn tức là nói trực diện, ngắn gọn, rõ ý. Khi góp ý, phê bình, khiển trách nên sử dụng cách nói cơ giới - nói thẳng. Với những đồng nghiệp có tính tự trọng cao nên sử dụng cách nói tình thái - tế nhị, có tình cảm hay với đối tượng là người hiểu biết nên sử dụng cách nói hàm ngôn, nói gợi, nói ví...

- *Thể hiện sự chín chắn, khiêm nhường, biết lắng nghe và biết tỏ thái độ đúng.* Sự hiểu biết càng cao, con người càng tỏ ra chín chắn, khiêm nhường. Đó không chỉ là quy tắc mà còn là đạo lý. Chín chắn, khiêm nhường trước hết thể hiện ở sự tinh tế trong quan sát và đánh giá đối tượng, kết hợp với kỹ năng biểu hiện những ý nghĩ, tình cảm của mình nhằm tạo được sự quý trọng, cảm tình và sự đồng cảm của đối tượng. Biết lắng nghe là thể hiện sự tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp. Đây là vấn đề rất cần thiết nhằm duy trì sự tiếp xúc có hiệu quả. Điều đó không chỉ tỏ ra sự quan tâm đến nhu cầu và giữ thể diện cho đối tượng mà còn phản ánh năng lực tự chủ, biết kiềm chế của chủ thể khi thực hiện giao tiếp. Biết tỏ thái độ đúng là vấn đề đặc biệt quan trọng, góp phần thực hiện có hiệu quả mục đích giao tiếp. Thái độ là sự biểu thị ý nghĩ, cảm xúc được phản ánh đồng thuận từ nét mặt, ánh mắt, khuôn miệng, ngôn ngữ, lời nói, cử chỉ, hành vi... nhằm tạo cho đối tượng nhận biết được thông tin từ chủ thể để xác định và xây dựng phương hướng giải quyết.

Hình thành kỹ năng ứng xử để hoạt động giao tiếp có hiệu quả - chủ thể thực hiện giao tiếp hãy coi những quy tắc cơ bản đó là người bạn đồng hành trên bước đường phấn đấu, hoàn thiện nhân cách của chính mình trong xu thế phát triển của xã hội văn minh.