

Các yếu tố chi phối cách ứng xử trong giao tiếp dưới góc độ tâm lý học

Trịnh Thanh Trang*

*ThS. Trường Cao đẳng Sư phạm Kiên Giang

Received: 26/02/2024; Accepted: 06/03/2024; Published: 15/03/2024

Abstract: For behavior to become an art in life, it is a matter that needs to be practiced in each individual. The art of behavior in communication is not innate or something we want to achieve by accident, but it also depends on many objective and subjective, internal and external factors in the process of communication and process of learning and training to perfect personality.

Keywords: Communication - Behavior

1. Đặt vấn đề

Nói về ứng xử tức là nói đến sự giao tiếp trong quan hệ Người - Người. Những tri thức khoa học và phương tiện mà loài người cần đến để tiến hành giao tiếp xã hội được con người lĩnh hội trong quá trình sống bằng hoạt động của chính bản thân họ. Những tri thức và phương tiện giao tiếp đó được thể hiện rất khác nhau ở mỗi người. Bởi lẽ mỗi người là một bản sắc riêng trong cái bản sắc chung của loài người. Mỗi chủ thể có khả năng sử dụng những cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, ánh mắt, lời nói để giao tiếp với người khác, nhằm đạt được mục đích ở mỗi chủ thể giao tiếp và có thể làm vừa lòng đối tượng giao tiếp.

2. Nội dung nghiên cứu

Theo quan điểm nhân văn thì những yếu tố ảnh hưởng đến cách ứng xử của con người bao gồm: khí chất, dư luận xã hội, không khí tâm lý, sự lây lan, học vấn, nhân tố thẩm mỹ, vị thế xã hội và nhân cách. [1].

2.1. Yếu tố khí chất

Kiểu ứng xử mạnh mẽ (kiểu thần kinh mạnh - không cân bằng - linh hoạt): Cách ứng xử của kiểu thần kinh này thể hiện rõ rệt khi có tác động bên ngoài đến họ, họ sẽ phản ứng lập tức khi nhận được kích thích, phản ứng đó thể hiện bằng thái độ, hành vi, cử chỉ. Những phản ứng đó có thể chứa đựng những yếu tố tích cực, có thể là tiêu cực.

Kiểu ứng xử linh hoạt (kiểu thần kinh mạnh - cân bằng - linh hoạt): Những người có kiểu khí chất này, đối với những tác động bên ngoài họ điều tiếp nhận nhẹ nhàng, thoải mái. Dù cho có sự ứng xử quá lời với họ thì họ sẽ không giận, không dễ dàng bị ảnh hưởng bởi người khác. Những người này khả năng giao tiếp ứng phó với các tình huống khác nhau lúc nào cũng đạt hiệu quả cao. Vì thế, họ dễ tạo ra mối quan hệ tốt trong giao tiếp, ứng xử.

Kiểu ứng xử bình thản (kiểu thần kinh mạnh - cân bằng - không linh hoạt): Những người có kiểu khí chất này trong giao tiếp - ứng xử tỏ ra bình tĩnh, chín chắn, thận trọng. Trước khi họ phản ứng với tác động bên ngoài, họ luôn suy nghĩ cân nhắc, lựa chọn hành vi, thái độ, cử chỉ cho phù hợp với tình huống. Do đó, phản ứng của họ bao giờ cũng thận trọng, có tính toán. Tuy nhiên, trong giao tiếp đôi khi họ tỏ ra chậm chạp, chưa linh hoạt. Vì vậy, họ cũng bỏ lỡ nhiều cơ hội và chậm thích khi xảy ra những tình huống bất thường

Kiểu ứng xử chậm (kiểu thần kinh yếu): Những người này khi giao tiếp với người lạ họ thường tỏ ra mặc cảm, sợ sệt, thu mình lại, trước đám đông, nhưng ở họ thường có sự nhạy bén, tinh tế về cảm xúc, giàu ấn tượng, trong quan hệ thường mềm mỏng, tế nhị, nhã nhặn, chu đáo và vị tha, họ thường sống với nội tâm của mình, đặc biệt là khó thích nghi với môi trường họ rất thụ động. Vì vậy, những tác động của thực tại khách quan dễ làm họ, lo lắng, thu mình lại về mặt tâm lý, không thể hiện tính chủ động trong giao tiếp.

2.2. Yếu tố dư luận xã hội (DLXH)

DLXH là trạng thái ý thức của xã hội, bao gồm thái độ của người đối với các hiện tượng, các sự kiện của hoạt động xã hội và các cá nhân. Do vậy, dư luận xã hội là phán đoán, ý kiến chung của mỗi người về một vấn đề, một sự kiện, một cá nhân, hoặc một tập thể nào đó, DLXH có phạm vi rộng và phạm vi hẹp. DLXH bao giờ cũng có tính chất công khai chính thức, nó có thể tích cực hoặc tiêu cực, có tác động cổ vũ hoặc lên án. DLXH thường được biểu hiện ở các lập luận khác nhau, xuất hiện trong quá trình trao đổi ý kiến, đánh giá, trong quá trình tranh cãi, thảo luận, trong quá trình giao tiếp - ứng xử, luôn

luôn diễn ra quá trình trao đổi thông tin, ý nghĩa, tư tưởng, tình cảm, ... hình thành nên hệ thống giá trị tư tưởng, hình thành nên những nhận định chung, những định hướng giá trị, qua đó những người tiếp thu được những khái niệm xã hội, những yêu cầu xã hội. DLXH là sự kết tinh những yêu cầu của những thành viên đối với chính mình. Nhờ vậy thông qua DLXH mà chủ thể giao tiếp biến yêu cầu của xã hội đối với con người thành chuẩn mực riêng mỗi người. Do vậy, những yêu cầu, những giá trị nào của xã hội được chủ thể giao tiếp thừa nhận, sẽ thành chuẩn mực ảnh hưởng đến các đối tượng giao tiếp. [3]

DLXH là một cơ chế quan trọng ảnh hưởng đến sự hình thành nhân cách nói chung và cách ứng xử nói riêng. DLXH phần nào cũng tạo cho con người tâm thế trong giao tiếp. DLXH về một người lãnh mạnh, chân thật sẽ tạo cho người đó cách ứng xử thoải mái, chân thật. Nếu DLXH không lãnh mạnh, bốp méo sự thật, không tôn trọng nhân cách con người, không tôn trọng con người, sẽ tạo cho con người tâm thế mặc cảm, trong giao tiếp, trong cách ứng xử với mọi người. Như vậy, DLXH có ý nghĩa quan trọng, nó là cơ chế hình thành và phát triển nhân cách, nó định hướng điều khiển điều chỉnh hành vi xã hội của con người. Do đó trong giao tiếp cần chú ý khi có hiện tượng DLXH. Vì thế, trong giao tiếp - ứng xử khi có dư luận xảy ra thì chúng ta phải chú ý tính chất hai mặt của DLXH. Đồng thời cũng tạo ra dư luận lãnh mạnh, trung thực để người ta tiến bộ hơn. Dư luận đó phải được xuất phát từ lòng vị tha nhân hậu, từ sự tôn trọng nhân cách con người, đặc biệt trong khi giao tiếp không được suy từ bụng ta ra bụng người. Khi có dư luận có thể tốt hoặc xấu, nhưng chúng ta cần nhớ: không ai sống bằng dư luận hoàn toàn, nếu chỉ sống bằng dư luận thì con người đánh mất cái riêng của mình, nhưng nếu bất cần dư luận thì dẫn đến hậu quả sau những hành vi của mình làm ảnh hưởng đến những người khác quanh mình. Vì thế trong giao tiếp - ứng xử chúng ta cần kết hợp, biết nhìn trước nhìn sau, biết phân biệt cái nào là cần thiết, cái nào là không cần thiết, thông tin nào có lợi, thông tin nào có lợi trong quan hệ của mình.

2.3. Yếu tố không khí tâm lý

Bầu không khí tâm lý là yếu tố rất quan trọng, ảnh hưởng đến cách ứng xử của con người. Trong giao tiếp để lại cảm giác vui vẻ dễ chịu sẽ làm cho người ta cảm thấy con người có phẩm chất tốt đẹp. Khéo léo tạo ra bầu không khí dễ chịu, hoà đồng, thoải mái, vui vẻ thì cách ứng xử của con người cũng được thoải mái, tự tin, tạo ra mối quan hệ giữa con người

với con người tốt đẹp hơn, hoà thuận hơn. Bầu không khí tâm lý giúp con người điều khiển, điều chỉnh hành vi sao cho phù hợp với hoàn cảnh, với mọi người xung quanh; bầu không khí nảy sinh trong tập thể, trong cộng đồng. Chủ thể giao tiếp phải nắm bắt và cần tạo ra bầu không khí tâm lý, nếu không thì quá trình giao tiếp gặp khó khăn, mọi người không thoải mái tự nhiên trong khi giao tiếp với nhau, không hiểu nhau thậm chí có khi còn hiểu nhầm nhau, có thái độ hành vi sai lệch. Như vậy bầu không khí tâm lý cũng là một trong những yếu tố hết sức quan trọng, vì giao tiếp - ứng xử nào cũng diễn trong hoàn cảnh, một tình huống nhất định, trong đó có bầu không khí. Do đó mà chúng ta cần quan tâm. Khi bàn đến không khí tâm lý, một hiện tượng của tâm lý học xã hội, ta cần chú ý những điểm sau:

2.4. Yếu tố sự lây lan

Đây là một hiện tượng tâm lý phổ biến nhất được biểu hiện trong phạm vi rộng: từ niềm vui, nỗi buồn, sự lo âu, đến một thời trang, ... sự lây lan tâm lý diễn ra ở hai giai đoạn cơ bản sau:

+ Giao động từ từ: là từ người nọ truyền đến người kia. + Sự bùng nổ: (tức là sự bất chước này được tích lũy và đến một lúc nào đó sẽ bùng nổ). Điều này sẽ làm cho con người căng thẳng về tinh thần, cảm xúc. Ý thức lúc đó yếu đi, họ không tự chủ được và dễ rơi vào tâm trạng hoảng loạn, bất chước phản ứng một cách máy móc. Đó chính là cơ chế bùng nổ tâm lý. Điều này làm cho con người phản ứng một cách mất phương hướng.

2.5. Yếu tố thẩm mỹ

Nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ, trang hoàng đẹp, không khí thoáng mát, người phục vụ lại lịch sự, dịu dàng, duyên dáng sẽ làm cho cư xử của ta trở nên thoải mái, lịch sự, có văn hoá. Lỡ ta có hành vi, cử chỉ, cách nói năng không khéo với ai trong hoàn cảnh đó ta sẽ tự cảm thấy xấu hổ về việc làm của mình. Do đó, buộc chúng ta phải điều chỉnh, kiềm chế tất cả những hành vi ứng xử không thuộc về "số ít" lệch chuẩn chung.

2.6. Yếu tố vị thế xã hội

Vị thế xã hội chính là một khái niệm tổng hợp nhằm chỉ vị trí xã hội cùng với những quyền hạn và nghĩa vụ tương ứng với các vị trí đó. Vị thế xét được trong mối liên hệ liên nhân cách, trong mối quan hệ với công việc. Mối quan hệ này thường dựa trên mức độ tình cảm quý mến đối với cá nhân này theo cách so sánh với các cá nhân khác trong nhóm, tập thể.

Một người thầy giáo thì có cách ứng xử của một người thầy giáo. Một cô bán rau ở chợ thì có cách

ứng xử của cô. Chúng ta không thể trách tại sao cô bán rau không ứng xử giống cách ứng xử của ông thầy giáo và càng không có quyền bắt buộc họ hoán đổi cho nhau cách ứng xử. Mỗi vị thế xã hội có cách ứng xử riêng. Tuy nhiên, mỗi người cũng nên luyện cho mình có cách ứng xử ở nhiều vị trí khác nhau. Vì mọi sự vật, hiện tượng trong thế giới khách quan luôn luôn vận động và phát triển. Một người trong những thời điểm khác nhau, sẽ có các vị thế khác nhau. Hôm nay chúng ta ở vị trí bị lãnh đạo, biết đâu ngày mai chúng ta ở vị trí lãnh đạo. Thực tế cho hay rằng, có người trong trường hợp này là lãnh đạo, còn trong trường hợp khác thì bị lãnh đạo. Vì thế, mỗi người nên thích ứng với cả hai kiểu ứng xử:

+ Kiểu ứng xử lãnh đạo: Bình tĩnh, thận trọng, quyết đoán, nhân hậu, ...

+ Kiểu ứng xử bị lãnh đạo; Tự trọng, khiêm tốn, phục tùng, bản lĩnh, cầu thị, trách nhiệm, vị tha, ...

2.7. Yếu tố vốn văn hoá

Khi phản ứng với những tác động của giao tiếp, con người thể hiện thái độ, hành vi, cách nói năng của mình để thu phục người khác, lúc đó con người cần vốn văn hoá. Qua cách ứng xử của mỗi người ta có thể phần nào đánh giá người này có văn hóa hay không có văn hóa, văn hoá ở đây được hiểu theo 2 nghĩa:

- *Văn hoá chung*: Văn hoá một dân tộc, một thời đại. Phong tục, tập quán, thuần phong Mỹ tục, trình độ văn hoá chung của mỗi dân tộc thể hiện ở người dân. Văn hoá chung được thể hiện trong mối quan hệ giữa người - người với người trong xã hội; thầy - trò, mẹ - con, tình làng xóm - nghĩa xóm, ...

- *Văn hoá riêng*: thể hiện ở vốn văn hoá của mỗi người, nó nói lên trình độ học vấn của từng người; tiểu học, trung học, đại học, ...

Văn hoá chung chi phối văn hoá riêng, văn hoá riêng thể hiện và làm phong phú văn hoá chung. Vì vậy, qua cách ứng xử của mỗi người chúng ta sẽ nhận thấy văn hoá ở họ văn hoá chung hay văn hoá riêng chiếm ưu thế, hoặc có sự hoà quyện của văn hoá chung với văn hoá riêng. Vậy học văn hoá cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến cách ứng xử của con người. Giúp con người hiểu nhau hơn, lịch sự nhau hơn trong giao tiếp và nó là nội lực của mỗi người, mỗi dân tộc.

2.8. Yếu tố nhân cách con người

Các nhà tâm lý học cho rằng khái niệm nhân cách là một phạm trù xã hội, có bản chất xã hội - lịch sử, nghĩa là nội dung của nhân cách là nội dung của những điều kiện lịch sử cụ thể của xã hội được chuyển vào trong mỗi con người [4].

Nhân cách là tổ hợp những đặc điểm, những thuộc tính tâm lý của cá nhân quy định bản sắc và giá trị xã hội con người. Ngoài những yếu tố trên đây, không hề không nói đến ảnh hưởng của nhân cách cá nhân, nhân cách con người không ai giống ai, và vì vậy mà cách ứng xử của con người cũng khó mà giống nhau: có người thì thật thà, vị tha, ... có người thì giả tạo, khôn ranh, ... Ví dụ: *Nhân vật Tào Tháo trong truyện Tam Quốc Chí của Trung Quốc, trong cách ứng xử của ông là luôn kiên định phương châm "thà ta phụ người, chứ không để người phụ ta". Cho nên có một lần ông đã giết làm cả nhà của người mà mình chịu ơn, mà đáng lẽ ra không nên giết, cũng chính bởi sự "đa nghi" có sẵn trong bản chất của ông.* Như vậy tâm lý con người vô cùng phong phú phức tạp, cho nên chúng ta khó thấy được sự giống nhau về mặt nhân cách của mỗi người, có thể có trường hợp hai nhân cách giống nhau, nhưng chỉ giống ở sự toàn diện về đạo đức: như cùng là người hiền hậu, nhân từ, ... hoặc là người thô tục, độc ác. Nhưng không thể giống nhau về cung cách ứng xử, cách thể hiện ra bên ngoài ở từng người, Bởi vì, trong những không gian thời gian khác nhau thì tương ứng với mỗi chủ thể có những bản sắc riêng lẻ, độc đáo mang dấu ấn cho mỗi người.

3. Kết luận

Mỗi chúng ta, ai cũng có chung một nhu cầu, đó là nhu cầu giáo tiếp - ứng xử đạt đến sự thành công. Điều đó làm cho con người cảm thấy thoải mái, dễ chịu, cũng là động lực để chúng ta sống và làm việc tốt hơn. Nhưng để có được sự thành công trong quá trình ứng xử, thì đòi hỏi ở mỗi người phải học hỏi, tích lũy tri thức, qua các phương tiện khác nhau, ... và qua sự trải nghiệm thực tế của bản thân. Theo quan điểm nhân văn, khi con người với tư cách là một cá nhân, một cộng đồng, thì quá trình giao tiếp ứng xử của họ sẽ chịu chi phối bởi các yếu tố; khí chất, dư luận xã hội, bầu không khí tâm lý, vị thế xã hội, học vấn, nhân cách, ... trong đó mỗi yếu tố có một vai trò quan trọng nhất định trong từng tình huống cụ thể. Vai trò của các yếu tố trên được hợp nhất lại để có thể tạo thành sức mạnh, điều khiển, điều chỉnh hành vi của mỗi người cho phù hợp và tạo ra các mối quan hệ tốt đẹp trong cuộc sống.

Tài liệu tham khảo

[1] Lê Thị Bùng (2003), *Tâm lý học ứng xử*, NXB GD. Hà Nội.

[2] Lê Thị Bùng (2005), *Những điều kỳ diệu về tâm lý con người*, NXB Sư phạm. Hà Nội.

[3] Nguyễn Quan Uẩn (chủ biên) (2006), *Tâm lý học đại cương*, Nxb ĐHSP Hà Nội.