



DSPACE

<https://dspace.org/>

**Giáo trình Tâm lý học giao tiếp: Dùng cho ào to trình i học
Công sát nhân dân, h Chính quy 4 nm theo tín ch, các
chuyên ngành - Lu hành ni b**

Nguyễn Thị Quy; Nguyễn Hi Lâm

2018

Công an nhân dân

<https://library.dhcsnd.edu.vn/handle/123456789/45>

BỘ CÔNG AN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẢNH SÁT NHÂN DÂN
TS. Nguyễn Thị Quy (chủ biên)

GIÁO TRÌNH
TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP

(Dùng cho bậc Đại học Cảnh sát nhân dân, hệ Chính quy 4 năm theo tín chỉ)

LƯU HÀNH NỘI BỘ



NHÀ XUẤT BẢN CÔNG AN NHÂN DÂN

thuvienso.dhcs.vn

GIÁO TRÌNH
TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP

thuvienso.dhcs.vn

Chủ biên:

TS. NGUYỄN THỊ QUY

Giảng viên chính - Phó Trưởng Bộ môn Tâm lý

Tham gia biên soạn:

TS. Nguyễn Thị Quy

*Giảng viên chính - Phó Trưởng Bộ môn Tâm lý
Chương 1 và Mục I, Chương 2*

TS. Nguyễn Hải Lâm

*Giảng viên chính - Bộ môn Tâm lý - Mục II
Chương 2 và Chương 3*

3095-2018/CXBIPH/16-217/CAND

BỘ CÔNG AN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẢNH SÁT NHÂN DÂN
TS. Nguyễn Thị Quy (chủ biên)

GIÁO TRÌNH
TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP

*(Dùng cho bậc Đại học Cảnh sát nhân dân,
hệ Chính quy 4 năm theo tín chỉ)*

LƯU HÀNH NỘI BỘ

TRƯỜNG ĐHCSSND
Kho TLKHCB - CSI
Số DK: 12.00.9966



NHÀ XUẤT BẢN CÔNG AN NHÂN DÂN

HỘI ĐỒNG THẨM ĐỊNH

(Thành lập theo Quyết định số 776/QĐ-T48 ngày 19/4/2018
của Hiệu trưởng Trường Đại học Cảnh sát nhân dân)

TT	HỌ TÊN THÀNH VIÊN	ĐƠN VỊ CÔNG TÁC	CHỨC DANH TRONG HỘI ĐỒNG
1	Đại tá, PGS, TS. Trần Thành Hưng Phó Hiệu trưởng	T48	Chủ tịch
2	Trung tá, ThS. Vũ Thị Hà Phó Trưởng bộ môn	T39 (Trường Cao đẳng Cảnh sát nhân dân II)	Phản biện
3	Trung tá, TS. Hoàng Đức Mạnh Phó Trưởng khoa	T48	Phản biện
4	Thượng tá, PGS, TS. Lê Văn Thiệu Trưởng phòng	T48	Ủy viên
5	Đại tá, TS. Đương Văn Quang Trưởng khoa	T48	Ủy viên
6	Thượng tá, TS. Nguyễn Ngọc Sơn Trưởng bộ môn	T48	Ủy viên
7	Trung tá, ThS. Nguyễn Quốc Khánh Phó Trưởng phòng	T48	Thư ký

LỜI NÓI ĐẦU

Trong xã hội loài người, để tồn tại và phát triển các cá nhân phải tác động với nhau thông qua giao tiếp. Giao tiếp không những là công cụ được con người sử dụng để phối hợp hành động, để thỏa mãn nhu cầu vật chất và tinh thần mà giao tiếp còn là phương thức để con người thiết lập và vận hành các mối quan hệ xã hội. Tuy nhiên, để hiệu quả, mỗi con người nói chung, mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân nói riêng không những phải có trình độ, năng lực chuyên môn cao, phẩm chất đạo đức đáp ứng nhu cầu của lĩnh vực hoạt động nghề nghiệp cụ thể mà còn phải được trang bị kiến thức về giao tiếp và kỹ năng giao tiếp nhất định.

Căn cứ vào Đề cương chi tiết học phần môn Tâm lý học giao tiếp (dùng cho đào tạo trình độ Đại học Cảnh sát nhân dân, hệ Chính quy - 4 năm theo hệ thống tín chỉ, chuyên ngành Quản lý trật tự an toàn giao thông), Bộ môn Tâm lý tiến hành biên soạn **Giáo trình Tâm lý học giao tiếp** nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tâm lý học giao tiếp, từ đó vận dụng vào thực tiễn cuộc sống và công tác, góp phần xây dựng phong cách người công an cách mạng theo tinh thần Chỉ thị 07/CT/BCA ngày 26/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Công an về “Tăng cường lãnh đạo nâng cao văn hóa ứng xử

Công an nhân dân trong tình hình mới". *Giáo trình đồng thời phục vụ công tác giảng dạy và nghiên cứu của cán bộ, giảng viên Nhà trường.*

Giáo trình Tâm lý học giao tiếp có cấu trúc gồm 3 chương:

- Chương 1: Nhận thức chung về giao tiếp.
- Chương 2: Những kỹ năng giao tiếp cơ bản của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân.
- Chương 3: Hoạt động giao tiếp của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân trong một số trường hợp cụ thể.

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi kế thừa nội dung các tài liệu, giáo trình về khoa học giao tiếp trong và ngoài ngành, cụ thể như: "Văn hóa ứng xử của người Cảnh sát nhân dân" do Cục Chính trị, Tổng cục Cảnh sát biên soạn năm 2007; "Kỹ năng giao tiếp của Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội" của tác giả Đinh Trọng Hoàn; "Tâm lý học giao tiếp" của tác giả Nguyễn Văn Đồng... Đồng thời, chúng tôi cũng nhận được nhiều ý kiến đóng góp của tập thể Bộ môn Tâm lý và Hội đồng Khoa học nhà trường. Dù đã tiếp thu và chỉnh sửa, song quá trình biên soạn không thể tránh khỏi thiếu sót. Chúng tôi mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các nhà khoa học, các đồng nghiệp, sinh viên và bạn đọc để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẢNH SÁT NHÂN DÂN

CHƯƠNG 1

NHẬN THỨC CHUNG VỀ GIAO TIẾP

I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

1. Khái niệm, đặc điểm, chức năng và phân loại giao tiếp

a. Khái niệm

Giao tiếp là một hiện tượng xã hội có liên quan và hiện diện trong tất cả các lĩnh vực hoạt động của đời sống xã hội và hiệu quả của nó có ảnh hưởng rất lớn đến kết quả của các hoạt động tương ứng. Vì thế, giao tiếp có tầm quan trọng đặc biệt đối với đời sống con người, là nhu cầu không thể thiếu của cá nhân và xã hội. Giao tiếp biểu hiện trình độ hiểu biết về văn hóa, xã hội của con người và sự văn minh của xã hội. Trong quá trình chung sống và làm việc, con người có rất nhiều nhu cầu cần được thỏa mãn, trong đó có các nhu cầu tâm lý xã hội như: Trao đổi thông tin, kinh nghiệm; Chia sẻ những tâm tư, tình cảm; Ảnh hưởng và tác động qua lại với nhau... Tất cả những nhu cầu tâm lý xã hội đó chỉ có thể được thỏa mãn thông qua giao tiếp.

Khi xác định khái niệm giao tiếp, mỗi tác giả có những cách tiếp cận khác nhau và chưa có sự thống nhất chung. Có thể nêu ra một số quan điểm về giao tiếp như sau:

Trong Từ điển Tâm lý, nhà nghiên cứu Nguyễn Khắc Viện cho rằng *“Giao tiếp là truyền đi, phát đi một thông tin từ một người hay một nhóm cho một người hay một nhóm người khác, trong mối quan hệ tác động lẫn nhau. Thông tin hay thông điệp được người phát mã hóa trước khi chuyển đến người nhận và người nhận phải giải mã, cả hai bên vận dụng một mã chung”*⁽¹⁾.

Theo tác giả Nguyễn Thạc, Hoàng Anh: *“Giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người với con người qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý, được biểu hiện ở các quá trình thông tin, hiểu biết, rung cảm, ảnh hưởng và tác động qua lại lẫn nhau”*⁽²⁾.

Tác giả Nguyễn Quang Uẩn, Trần Hữu Luyến, Trần Quốc Thành: *“Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa con người với con người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau. Hay nói khác đi, giao tiếp xác lập và vận hành quan hệ người - người, hiện thực hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác”*⁽³⁾.

Tác giả Vũ Dũng thì quan niệm: *“Giao tiếp là quá trình thiết lập và phát triển tiếp xúc giữa các cá nhân xuất phát từ nhu cầu phối hợp hành động. Giao tiếp bao gồm hàng loạt các*

⁽¹⁾ Nguyễn Khắc Viện (1995), *Từ điển Tâm lý học*. Nhà xuất bản Thế Giới, tr. 133.

⁽²⁾ Nguyễn Thạc, Hoàng Anh (1995), *Luyện giao tiếp sư phạm*. Trường Đại học sư phạm Hà Nội, tr. 16.

⁽³⁾ Nguyễn Quang Uẩn, Trần Hữu Luyến, Trần Quốc Thành (1998), *Tâm lý học đại cương*, Nhà xuất bản Đại học Sư phạm Hà Nội, tr. 21.

yếu tố như trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược hoạt động thống nhất, tri giác và tìm hiểu người khác"⁽¹⁾.

Tác giả Phạm Minh Hạc cho rằng "*Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người - người để hiện thực hóa quan hệ xã hội của con người với nhau*"⁽²⁾.

Tổng hợp các quan điểm nêu trên cho thấy, nội hàm của khái niệm giao tiếp bao gồm:

- Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý;

- Giao tiếp là sự tương tác hai hoặc nhiều chiều giữa con người với nhau;

- Giao tiếp thực hiện chức năng thông tin, nhận thức, trao đổi xúc cảm, tình cảm, phối hợp hoạt động và thiết lập, vận hành quan hệ liên nhân cách.

Từ những quan điểm trên, khái niệm giao tiếp được hiểu như sau: *Giao tiếp là quá trình tiếp xúc giữa con người với con người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, cảm xúc, tư tưởng, ảnh hưởng qua lại với nhau nhằm đạt được những mục tiêu nhất định, thỏa mãn nhu cầu của cá nhân và xã hội.*

Như vậy, giao tiếp là một hoạt động đặc thù của con người, là sự tiếp xúc có mục đích, có nội dung và phải sử dụng những phương tiện nhất định. Giao tiếp nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, nhận thức, đánh giá, tác động, ảnh hưởng qua lại lẫn nhau. Giao tiếp được thực hiện bởi các cá nhân cụ thể: một người hoặc nhiều người. Các cá nhân

⁽¹⁾ Vũ Dũng, *Từ điển Tâm lý học*, Nhà xuất bản Khoa học xã hội, tr. 228.

⁽²⁾ Phạm Minh Hạc (1995), *Tâm lý học đại cương*, Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội, tr. 81.

trong giao tiếp là các cặp “chủ thể - đối tượng” luôn đổi chỗ cho nhau và tác động lẫn nhau. Giao tiếp là hiện tượng phức tạp, chịu ảnh hưởng và bị chi phối bởi nhiều nhân tố xã hội (quan hệ sản xuất, các mối quan hệ xã hội, kinh tế, chính trị, văn hóa, phong tục, tập quán, thói quen...). Như vậy, với cách tiếp cận về giao tiếp như trên, chúng ta có thể hiểu khái niệm tâm lý học giao tiếp như là một phạm trù khoa học nghiên cứu các vấn đề về hoạt động giao tiếp của con người.

b. Đặc điểm của giao tiếp

Có nhiều cách nhìn nhận về đặc điểm của giao tiếp khác nhau dựa vào các tiêu chí khác nhau. Nhưng trong đa số các tài liệu về tâm lý học giao tiếp ở Việt Nam hiện nay đều cho rằng giao tiếp có những đặc điểm cơ bản sau đây:

- Giao tiếp mang tính xã hội

Để có thể tồn tại và phát triển, ngay từ những buổi sơ khai của xã hội loài người, con người đã biết phối hợp hành động trong săn bắn, hái lượm và tạo dựng các mối liên kết giữa người với người bằng cách biểu lộ thái độ, xúc cảm, tình cảm. Nhưng do khả năng diễn đạt của giao tiếp thông qua phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ còn nghèo nàn nên việc phát và nhận tín hiệu của con người thời kỳ ấy còn rất mơ hồ và hạn chế. Khi xã hội càng phát triển, giao tiếp đồng thời ngày tiến bộ vượt bậc, trở nên chính xác hơn và phong phú hơn nhất là khi có sự trợ giúp của các phương tiện kỹ thuật do chính lao động của con người tạo ra.

Vì thế, có thể nói, nguồn gốc của giao tiếp nằm trong chính hoạt động sống của xã hội. Sẽ không có giao tiếp nếu

không có xã hội và ngược lại, xã hội không phát triển nếu không có giao tiếp. Giao tiếp gắn kết chặt chẽ với xã hội, phát triển cùng xã hội.

+ Giao tiếp là phương tiện để con người xã hội hóa cá nhân.

Giao tiếp là phương tiện cơ bản nhất để con người tiếp thu nhanh chóng và hiệu quả kho tàng tri thức khổng lồ của nhân loại. Giao tiếp còn là công cụ để xã hội tích lũy tri thức và lưu truyền tri thức từ thế hệ này sang thế hệ khác.

Bên cạnh việc nhận thức thế giới, con người còn tri giác và nhận thức lẫn nhau. Giao tiếp giúp cá nhân tri giác người khác và đồng thời, người khác cũng tri giác cá nhân. Trong quá trình giao tiếp, cá nhân đi từ ấn tượng ban đầu về đối tượng tri giác đến việc hoàn thiện hình ảnh của đối tượng trong nhận thức. Hình ảnh của cá nhân trong nhận thức của người khác sẽ được cá nhân nhận thức thông qua những thông tin phản hồi. Nhờ giao tiếp mà cá nhân đã thực hiện được quá trình nhận thức bản thân. Dựa trên sự tự nhận thức và vốn tri thức của bản thân mà cá nhân tự điều chỉnh hành vi và ứng xử của mình cho phù hợp với xã hội. Chính vì vậy, giao tiếp có vai trò vô cùng quan trọng đối với sự xã hội hóa cá nhân.

+ Giao tiếp là phương tiện thiết lập và vận hành các quan hệ xã hội cũng như quan hệ liên nhân cách.

Thông qua giao tiếp, các cá nhân đặt mình vào một hệ thống quan hệ công việc (thông qua việc phân công, phối hợp hoạt động) với vai trò đa dạng, phong phú.

Trong khi hiện thực hóa các quan hệ xã hội, các cá nhân tác động qua lại lẫn nhau, đánh giá lẫn nhau, kỳ vọng vào nhau, tạo ra những mối quan hệ xúc cảm, tình cảm và thái độ đối với nhau. Thông qua giao tiếp, các quan hệ này hoặc được phát triển, hoặc bị mai một. Như vậy, với sự tham gia của giao tiếp, con người thiết lập, duy trì, phát triển hoặc xóa bỏ các quan hệ liên nhân cách.

- Tính văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể của giao tiếp

Mọi giao tiếp đều diễn ra trong một khung cảnh văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể. Mỗi cá nhân, tùy thuộc vào vị trí của mình trong xã hội, chịu sự ràng buộc về tư tưởng, điều kiện kinh tế, vị thế chính trị, học vấn, ... sẽ hình thành một hệ thống các mối quan hệ giao tiếp khác biệt so với người khác. Mỗi cộng đồng người, dưới ảnh hưởng của cùng một hệ tư tưởng, một hoàn cảnh kinh tế, một truyền thống văn hóa, thường có những đặc điểm chung trong hoạt động giao tiếp.

Như vậy, hoạt động giao tiếp trong bất cứ điều kiện xã hội, lịch sử nào cũng mang dấu ấn của giai cấp, tầng lớp, truyền thống văn hóa nhất định. Mỗi cá nhân hoạt động trong những lĩnh vực khác nhau, điều kiện hoạt động và những yêu cầu của nghề nghiệp đặt ra cho mỗi cá nhân là cơ sở để hình thành những đặc điểm giao tiếp mang tính nghề nghiệp.

- Tính phổ biến

Giao tiếp có tính phổ biến. Tính phổ biến thể hiện ở việc mọi cá thể người đều giao tiếp và họ giao tiếp ngay từ khi chào đời.

Tính phổ biến của giao tiếp còn thể hiện ở việc giao tiếp có mặt trong hầu hết các hoạt động sống của con người. Nhu cầu giao tiếp có liên quan đến những nhu cầu cơ bản của con người. Mặt khác, nhu cầu giao tiếp được quy định đồng thời bởi nhiều nhu cầu. Trong giao tiếp, con người không chỉ thỏa mãn nhu cầu giao tiếp mà còn hình thành, phát triển và thỏa mãn các nhu cầu khác.

- Tính bất đối xứng

Tính bất đối xứng của giao tiếp thể hiện trước hết ở việc thông tin mà người nhận tiếp thu không trùng khớp hoàn toàn với thông tin mà người phát tin đã gửi đi. Hơn nữa, mỗi chủ thể khi tham gia vào quá trình giao tiếp với những mục đích, động cơ khác nhau dẫn đến kết quả thu nhận được từ giao tiếp cũng sẽ không như nhau. Mặt khác, tính bất đối xứng của giao tiếp còn được thể hiện ở sự khác biệt về chức năng của giao tiếp đối với các bên giao tiếp. Đối với chủ thể, chức năng của giao tiếp là truyền tin, nhưng với đối tượng giao tiếp thì giao tiếp lại thực hiện chức năng nhận tin. Và chính những sự khác nhau đó đã tạo ra sự khác biệt giữa các chủ thể giao tiếp trong quan hệ liên nhân cách⁽¹⁾.

- Tính mềm dẻo

Quá trình giao tiếp có tính mềm dẻo và linh hoạt do có sự tác động lẫn nhau giữa các chủ thể giao tiếp nhằm định hướng, điều chỉnh nhận thức và hành vi của bản thân và của nhau. Trước khi giao tiếp, cá nhân có thể có những mục

⁽¹⁾ Xem Nguyễn Văn Đồng, *Tâm lý học giao tiếp*, Nhà xuất bản Chính trị - Hành chính, năm 2012, tr. 54-57.

đích, chiến lược và kế hoạch sơ bộ. Trong tiến trình giao tiếp, những thông tin phản hồi, thái độ và phản ứng của các bên giao tiếp có thể được tiếp nhận, xử lý ngay lập tức. Kết quả xử lý sẽ được sử dụng để điều chỉnh ứng xử và có thể làm thay đổi kế hoạch, chiến lược, thậm chí đôi khi cả mục đích ban đầu của các bên giao tiếp. Sự điều chỉnh kể trên xảy ra với mọi chủ thể giao tiếp.

- Tính chuyển tải thông điệp của giao tiếp

Thông điệp của giao tiếp chính là nội dung người phát truyền đến người nhận. Thông điệp có thể là thông tin hoặc xúc cảm, tình cảm mà chủ thể giao tiếp biểu lộ. Giao tiếp bao giờ cũng mang tính chuyển tải thông điệp cho dù các chủ thể giao tiếp có chủ ý gửi thông điệp hay không. Cụ thể là, trong trường hợp các chủ thể giao tiếp không muốn tiết lộ bất kỳ thông tin nào hoặc không muốn biểu lộ bất cứ xúc cảm nào thì đó cũng là thông điệp được gửi tới những đồng chủ thể giao tiếp khác.

- Tính cá thể của giao tiếp

Những yếu tố về khí chất, vốn sống, thói quen lứa tuổi, giới tính và những nét tính cách của mỗi người tạo nên sự phong phú riêng biệt trong giao tiếp giữa người này với người khác. Mặt khác, trong giao tiếp giữa các nhóm, luôn luôn có cá nhân nào đó đại diện cho nhóm phát biểu quan điểm, thái độ của nhóm hoặc thay mặt nhóm bàn luận và ra quyết định. Phong cách giao tiếp, thái độ, xúc cảm, tình cảm của cá nhân đại diện nhóm có tác động lớn đến tiến trình giao tiếp và do đó có thể tác động đến thỏa thuận giữa các nhóm tham gia giao tiếp.

c. Chức năng của giao tiếp

- *Nhóm chức năng xã hội:*

+ Chức năng thông tin

Đây là chức năng quan trọng nhất trong nhóm chức năng xã hội, vì chức năng khác của giao tiếp không thể thực hiện được nếu trước đó chức năng thông tin không được thực thi. Không có thông tin, con người không thể đạt được hiệu quả trong hoạt động, không thể truyền và nhận xúc cảm, tình cảm cũng như không thể tạo dựng quan hệ.

Chức năng thông tin có hai mặt gắn kết với nhau là truyền tin và nhận tin. Trong giao tiếp, các cá nhân thông báo cho nhau những thông tin, phản ánh thực tại - sự kiện, hiện tượng trong đời sống, sinh hoạt hàng ngày, những vấn đề thời sự, những tri thức mới - hoặc thông tin phản ánh đời sống nội tâm, suy nghĩ, tâm trạng, cảm xúc, thái độ của người truyền tin. Cũng thông qua giao tiếp, cá nhân thu nhận những thông tin phản hồi về thái độ, quan điểm, phản ứng của người đối thoại về một vấn đề, một sự việc cụ thể nào đó.

Phương tiện thực hiện chức năng thông tin của giao tiếp là ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Tuy nhiên, vai trò chính trong việc thực thi chức năng thông tin là ngôn ngữ. Ngôn ngữ có khả năng chuyển tải một số lượng không hạn chế các thông điệp và độ chính xác của việc phát và nhận tin rất cao. Trong khi đó, thông điệp của các phương tiện phi ngôn ngữ lại mơ hồ về nội dung và hạn chế về số lượng. Vì vậy, các phương tiện phi ngôn ngữ chỉ đóng vai trò phụ trợ trong

việc truyền tin. Chúng chỉ chuyển tải những thông điệp hỗ trợ giúp nhận biết về thái độ cảm xúc và sắc thái tình cảm của người phát thông điệp.

+ Chức năng điều khiển

Chức năng này được thể hiện trong khía cạnh tác động lẫn nhau của giao tiếp. Trong quá trình giao tiếp, các chủ thể dùng những phương pháp tác động lẫn nhau như: ám thị, thuyết phục, bắt chước, gây áp lực... để điều khiển người khác. Chức năng này rất quan trọng trong hoạt động của tổ chức. Bằng các hình thức giao tiếp khác nhau như ra lệnh, thuyết phục, tạo dư luận mà người lãnh đạo hướng hoạt động của cán bộ dưới quyền vào thực hiện mục đích chung của tổ chức.

+ Chức năng phối hợp hành động

Đây là một chức năng dựa trên cơ sở xã hội. Con người là một sinh vật xã hội, luôn luôn cần có sự hợp tác của người khác trong hoạt động sống. Nếu hành động riêng lẻ, con người rất khó thích ứng với thiên nhiên, với xã hội, rất khó để sinh tồn. Trong một tổ chức thường có nhiều bộ phận với nhiều chức năng, nhiệm vụ khác nhau. Để tổ chức hoạt động một cách thống nhất, đồng bộ và có hiệu quả thì các thành viên trong đó phải phối hợp với nhau một cách nhịp nhàng. Muốn vậy, họ phải tiếp xúc với nhau để trao đổi, bàn bạc, phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, từng người, phổ biến quy trình, cách thức thực hiện công việc và trong quá trình thực hiện cũng phải có những "tín hiệu" để mọi người

phối hợp hành động một cách thống nhất. Trong khi thực thi những nhiệm vụ đã đề ra, các cá nhân thông qua giao tiếp để giải quyết những bất đồng nảy sinh, chỉnh sửa kế hoạch hành động của cá nhân và của nhóm cho phù hợp với thực tế.

+ Chức năng động viên, khuyến khích

Chức năng này có liên quan đến lĩnh vực cảm xúc của con người. Trong quá trình giao tiếp, con người không chỉ truyền thông tin cho nhau hay tác động điều khiển nhau, mà còn tạo ra những cảm xúc, khuyến khích hành động của đối tượng giao tiếp. Trong hoạt động của tổ chức, người lãnh đạo có thể dùng những hình thức giao tiếp với người dưới quyền như khen ngợi, động viên hoặc có những lời nói, việc làm thể hiện sự quan tâm đúng lúc có thể làm cho người khác tự tin, tạo cho họ những cảm xúc tốt đẹp, kích thích họ cố gắng làm việc một cách hiệu quả hơn.

- *Nhóm chức năng tâm lý:*

+ Chức năng tạo lập mối quan hệ

Giao tiếp giúp cho con người có điều kiện chia sẻ thông tin, trao đổi tâm tư, nguyện vọng, xúc cảm, tình cảm với mọi người xung quanh, từ đó giúp họ gắn kết với nhau hơn, tạo lập các mối quan hệ với mọi người để cùng phối hợp hành động.

+ Chức năng cân bằng cảm xúc

Giao tiếp giúp con người thỏa mãn những nhu cầu xúc cảm, tình cảm. Nhu cầu giao tiếp thường xuất hiện khi cá nhân cần thay đổi trạng thái cảm xúc của mình. Cá nhân

thông qua giao tiếp để thông báo cho nhau về xúc cảm, tình cảm, thái độ và trạng thái tinh thần của mình và cũng thông qua giao tiếp, cá nhân có thể nhận biết được xúc cảm, tình cảm, thái độ và trạng thái tinh thần của các cá nhân khác để từ đó có sự điều chỉnh và thể hiện thái độ của bản thân một cách phù hợp.

Trong những đám đông hay nhóm nhỏ xã hội, ngoài việc thông báo và nhận biết xúc cảm, tình cảm...thì giao tiếp còn là phương tiện làm lây lan và cân bằng cảm xúc. Con người nhiều khi có những cảm xúc cần được bộc lộ: Vui sướng hay đau khổ, niềm vui hay nỗi buồn, hy vọng hay thất vọng... đều muốn được chia sẻ với người khác. Chỉ có trong giao tiếp, chúng ta mới tìm được sự đồng cảm, cảm thông và giải tỏa được cảm xúc của mình.

+ Chức năng phát triển nhân cách

Đây là chức năng quan trọng và phức tạp nhất của giao tiếp. Trong giao tiếp, con người tiếp thu nền văn hóa xã hội, lĩnh hội được kinh nghiệm xã hội, biến những kinh nghiệm đó thành vốn sống, kinh nghiệm của bản thân. Thông qua giao tiếp, con người còn nhận thức được các chuẩn mực đạo đức, phân biệt được tốt - xấu; Đẹp - không đẹp; Những điều nên làm, cần làm và không được làm, từ đó thể hiện thái độ và hành động cho phù hợp. Đồng thời, những phẩm chất nhân cách quan trọng như tinh thần trách nhiệm, nghĩa vụ, tính nguyên tắc, tính vị tha, tính trung thực chủ yếu được hình thành và phát triển trong giao tiếp. Cũng thông qua

giao tiếp, con người nhận thức và đánh giá được hành vi, thái độ, cách ứng xử và bản thân mình, từ đó điều chỉnh, hoàn thiện các phẩm chất nhân cách của bản thân đáp ứng tốt yêu cầu của xã hội.

d. Phân loại giao tiếp

- Căn cứ vào phương tiện giao tiếp

Căn cứ vào loại phương tiện được sử dụng khi tiến hành giao tiếp, các nhà tâm lý học chia giao tiếp thành 2 loại: Giao tiếp bằng ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ.

+ Giao tiếp bằng ngôn ngữ:

Giao tiếp bằng ngôn ngữ là hình thức giao tiếp đặc trưng của con người bằng cách sử dụng những tín hiệu chung là từ, ngữ. Đây là hình thức giao tiếp phổ biến nhất và đạt hiệu quả cao. Ngôn ngữ là các tín hiệu được quy ước chung trong một cộng đồng nhằm chỉ các sự vật hiện tượng gọi chung là nghĩa của từ. Người ta dùng từ để giao tiếp theo một ý nhất định. Tiếng nói và chữ viết trong giao tiếp ngôn ngữ thể hiện cả ý và nghĩa khi giao tiếp.

+ Giao tiếp phi ngôn ngữ:

Giao tiếp phi ngôn ngữ là hình thức giao tiếp không lời được thực hiện bởi những hành động, cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, nét mặt hoặc những yếu tố thuộc về sắc thái hành vi, những phương tiện phi ngôn ngữ khác và khi sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ đòi hỏi người giao tiếp phải hiểu về nhau một cách tương đối.

- Căn cứ vào khoảng cách giao tiếp

Căn cứ vào khoảng cách giao tiếp, giao tiếp được phân thành 2 loại: Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp.

+ Giao tiếp trực tiếp là hình thức giao tiếp mặt đối mặt khi các chủ thể trực tiếp phát và nhận tín hiệu của nhau.

Đây là loại hình giao tiếp phổ biến nhất trong đời sống con người. Loại giao tiếp này có những ưu điểm sau:

Bên cạnh ngôn ngữ, giao tiếp trực tiếp còn có thể sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ (ánh mắt, nét mặt, ăn mặc, trang điểm...), do đó lượng thông tin trao đổi trong giao tiếp thường phong phú, đa dạng hơn; Có thể nhanh chóng biết được ý kiến của người đối thoại; Có thể điều chỉnh quá trình giao tiếp một cách kịp thời để đạt mục đích.

Tuy vậy, loại hình giao tiếp trực tiếp bị hạn chế về mặt không gian hơn nữa khi tiếp xúc trực tiếp chúng ta dễ bị chi phối bởi yếu tố ngoại cảnh.

+ Giao tiếp gián tiếp là hình thức giao tiếp thông qua phương tiện trung gian như thư tín, điện tín, phương tiện kỹ thuật hoặc những yếu tố đặc biệt khác như tivi, điện thoại, internet...

Giao tiếp gián tiếp có ưu điểm là những người ở xa nhau vẫn có thể giao tiếp được với nhau và cùng một lúc có thể tiếp xúc với một số lượng lớn đối tượng.

Tuy nhiên giao tiếp gián tiếp bị hạn chế về mặt không gian, trong giao tiếp gián tiếp chúng ta thường không thấy

được người đối thoại, không thể sử dụng nhiều phương tiện phi ngôn ngữ khác.

- Căn cứ vào quy cách của giao tiếp

Theo quy cách, giao tiếp được phân ra thành 2 loại, giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức.

+ Giao tiếp chính thức là hình thức giao tiếp mang tính chất công vụ diễn ra theo quy định, theo chức trách. Khi tiến hành, các chủ thể trong giao tiếp phải tuân thủ những yêu cầu, quy định nhất định theo vai trò xã hội mà mình đang đảm nhiệm.

Ví dụ: Khi tiến hành hội nghị, chúng ta phải tiến hành đúng theo nghi thức tổ chức hội nghị: Chào cờ, tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự, nội dung chương trình, bế mạc.

Trong giao tiếp chính thức, vấn đề cần trao đổi, bàn bạc thường được xác định trước, thông tin cũng được các chủ thể cân nhắc trước, vì vậy thông tin thường có tính chính xác cao.

+ Giao tiếp không chính thức là hình thức giao tiếp không bị ràng buộc bởi các nghi thức mà dựa vào tính tự nguyện, tự giác, phụ thuộc vào nhu cầu, hứng thú, thể giới quan và cảm xúc của các chủ thể.

Ví dụ: Bạn bè gặp gỡ trò chuyện với nhau, người lãnh đạo trò chuyện riêng với cấp dưới...

Ưu điểm của loại giao tiếp không chính thức là không khí chân tình cởi mở và hiểu biết lẫn nhau. Vì vậy, có người còn gọi loại giao tiếp này là giao tiếp thân mật.

- Căn cứ theo vị thế giao tiếp

Vị thế giao tiếp được hiểu là vị trí, địa vị trong quan hệ xã hội của các bên giao tiếp có ảnh hưởng lẫn nhau. Vị thế giao tiếp biểu hiện mối tương quan giữa những người giao tiếp với nhau, nó nói lên được ai mạnh hơn ai, ai cần ai hơn, ai phụ thuộc vào ai trong giao tiếp.

Theo vị thế, giao tiếp được phân thành 3 loại: Giao tiếp ở thế mạnh, giao tiếp ở thế cân bằng và giao tiếp ở thế yếu.

Vị thế của người này so với người khác chi phối thái độ, hành vi, ứng xử của họ trong giao tiếp. Chẳng hạn, khi giao tiếp bạn bè, lời nói, cử chỉ, điệu bộ tư thế của chúng ta ít nhiều có sự khác biệt so với khi giao tiếp với cấp trên. Vì vậy, trong giao tiếp, chúng ta thường đánh giá đúng vị thế của mình và của đối tượng giao tiếp để có thái độ, ứng xử phù hợp.

Khi đánh giá vị thế của mình và của người khác, chúng ta cần cân nhắc nhiều khía cạnh khác nhau, bởi vì giữa chúng ta và người khác thường tồn tại nhiều mối quan hệ. Hơn nữa, nhiều khi chúng ta mạnh hơn người khác ở mặt này nhưng lại kém họ ở mặt khác.

- Căn cứ theo số lượng người tham gia giữa các bên giao tiếp

Theo số lượng người tham gia giữa các bên giao tiếp, chúng ta có 4 loại giao tiếp sau đây:

+ Giao tiếp giữa 2 cá nhân: Hai người trao đổi với nhau.
Ví dụ: Thủ trưởng đơn vị trao đổi công việc với một cán bộ, chiến sĩ trong đơn vị.

- Giao tiếp giữa cá nhân với nhóm: Ví dụ, đồng chí tổ trưởng tổ tuần tra kiểm soát giao thông phổ biến kế hoạch tuần tra của tổ đến các tổ viên trước khi lên ca; một sinh viên trong lớp đang trao đổi bài với các sinh viên khác sau giờ lên lớp; một người nói chuyện trước nhiều người.

+ Giao tiếp giữa các cá nhân trong nhóm: Giao tiếp giữa các thành viên trong một buổi họp, tọa đàm, hội thảo...

+ Giao tiếp giữa các nhóm: Cuộc đàm phán giữa 2 hay nhiều phái đoàn (đàm phán song phương, đa phương).

2. Các giai đoạn giao tiếp

a. Chuẩn bị trước khi thực hiện giao tiếp

Trong giai đoạn này, chủ thể giao tiếp phải mô hình hóa việc giao tiếp với đối tượng giao tiếp để chuẩn bị cho hoạt động giao tiếp sắp diễn ra.

Quá trình chuẩn bị được thực hiện trước khi chủ thể giao tiếp có sự tiếp xúc với đối tượng giao tiếp. Trong giai đoạn này, chủ thể giao tiếp phải có sự chuẩn bị về mục đích, nhiệm vụ, nội dung, hoàn cảnh giao tiếp, phác thảo trước chân dung tâm lý về đối tượng giao tiếp, hệ thống các phương tiện được sử dụng trong quá trình giao tiếp. Dự kiến trước hệ thống các tình huống giao tiếp có thể xảy ra để có cách giải quyết cũng như đề ra các biện pháp ứng xử phù hợp.

b. Mở đầu của quá trình giao tiếp

Giai đoạn này thực hiện chức năng nhận thức. Nghĩa là chủ thể giao tiếp sẽ trực tiếp tổ chức giao tiếp, cụ thể hóa

kế hoạch giao tiếp đã được chuẩn bị, chính xác các điều kiện giao tiếp và thực hiện sơ bộ giai đoạn khởi đầu giao tiếp trực tiếp.

Về bản chất, đây chính là giai đoạn bắt đầu nhận thức đối tượng giao tiếp. Nhận thức cảm tính là hạt nhân của giai đoạn này. Khi chưa quen biết, những thông tin về nhận thức cảm tính như: Dáng người, nét mặt, đôi mắt, trang phục... mang tính áp đặt. Các thông tin ban đầu phần lớn được thu nhận từ thị giác. Vì vậy, trong quản lý xã hội người ta quy định trang phục đặc thù cho một số nghề nghiệp như: Quân đội, công an, hàng không, hải quân, đường sắt, bác sĩ khi đang làm nhiệm vụ.

Nhận thức cảm tính ở giai đoạn này cũng có sự khác nhau tùy thuộc vào giới tính, lứa tuổi. Ở giai đoạn này, đối với người lạ lần đầu tiên tiếp xúc, các giác quan của cả chủ thể và đối tượng giao tiếp đều hoạt động tích cực để tiếp nhận thông tin về phía bên kia.

Mở đầu quá trình giao tiếp có sự tham gia đặc biệt của trực giác. Trực giác ở đây còn gọi là trực - cảm giác, nghĩa là ngay khi tiếp xúc với người lạ, bằng các giác quan ta có thể biết được sự dễ - khó, tốt - xấu, lành - dữ... hoặc có dự báo quan trọng để biết giao tiếp diễn biến theo chiều hướng nào. Trực giác được hình thành bằng vốn sống, vốn kinh nghiệm nghề nghiệp của chủ thể.

Mục đích của giai đoạn này là tạo ra được sự thiện cảm với đối tượng giao tiếp. Muốn vậy ở giai đoạn này cần chú ý:

Khi mở đầu giao tiếp, chủ thể phải thể hiện được sự thân thiện, gần gũi, muốn hợp tác, giao tiếp với đối tượng giao tiếp qua ánh mắt, nụ cười, trang phục...; cách đi đứng, nói năng phải đĩnh đạc, tự tin tạo cảm giác an toàn. Để giai đoạn này diễn ra tốt đẹp, thông thường chủ thể giao tiếp cần giới thiệu vài nét về mình để làm quen với đối tượng giao tiếp, sau đó mới đến nội dung chính. Giới thiệu cần ngắn gọn, tránh nói dài dòng, rườm rà, không quá nhấn mạnh, đề cao bản thân. Tuy nhiên, trong một số tình huống giao tiếp đặc thù, chẳng hạn như trong nghiệp vụ cảnh sát, khi tiến hành các biện pháp trình sát, cán bộ trình sát lại phải cố tình tạo ấn tượng không tốt nhằm kích thích phản ứng tiêu cực ở đối tượng. Và trong trường hợp này chủ thể có thể không tạo được sự thiện cảm hay cảm giác an toàn ở đối tượng.

c. Diễn biến của quá trình giao tiếp

Sự thành công hay thất bại của quá trình giao tiếp do giai đoạn này quyết định vì mọi thông tin, nội dung giao tiếp, mục đích giao tiếp đều được thực hiện ở giai đoạn này. Các phương án, tình huống giao tiếp đã dự kiến ở giai đoạn trước được cụ thể hóa và thực hiện trong thực tiễn của giao tiếp. Và cũng chính trong giai đoạn này, cả chủ thể và đối tượng giao tiếp sẽ bộc lộ bản chất đích thực của mình một cách sinh động và chân thực nhất.

Mỗi chủ thể, đối tượng giao tiếp có những đặc điểm tâm lý khác nhau, có cá tính riêng nhưng có thể được bộc lộ dần dần qua hành vi giao tiếp, ứng xử của họ. Vì vậy, mỗi người có thể thể hiện những thao tác, hành vi ứng xử khác nhau

tùy thuộc vào phương pháp giao tiếp, hoàn cảnh, nhiệm vụ và nội dung giao tiếp... cũng như đối tượng giao tiếp khác nhau, thậm chí cùng một đối tượng nhưng có thể ứng xử khác nhau trong hoàn cảnh khác nhau - đó là nghệ thuật giao tiếp.

Nội dung giao tiếp là biểu lộ nhu cầu trong quan hệ giữa con người với con người, đó là nhu cầu trao đổi thông tin, kinh nghiệm, tri thức, xúc cảm, tình cảm. Còn ngôn ngữ là phương tiện chủ yếu chuyển tải những nội dung giao tiếp sao cho đối tượng giao tiếp dễ tiếp nhận, dễ hiểu.

Sự hiểu biết ban đầu về tâm, sinh lý khi tiếp xúc với đối tượng giao tiếp giúp cho chủ thể giao tiếp định hướng, điều khiển, điều chỉnh được quá trình giao tiếp sao cho mỗi lời nói, cử chỉ, thao tác hành vi của mình thực hiện chức năng truyền tải, lĩnh hội, minh họa, giải thích, thuyết phục, cảm hóa... để đạt được mục đích giao tiếp.

Để thu hút sự chú ý của đối tượng giao tiếp một cách không chủ định, giọng nói của chủ thể cần được thay đổi lên bổng, xuống trầm, nhịp điệu tránh đơn điệu, kèm theo là cử chỉ, ánh mắt, nụ cười, tư thế đứng, ngồi sao cho hợp lý với thói quen cá nhân, phù hợp với khung cảnh không gian, thời gian, tiết trời (mưa, nắng, gió, rét...).

Trong quá trình giao tiếp cần tạo ra bầu không khí hiểu biết, tin tưởng lẫn nhau, cùng hợp tác để đạt mục đích và hiệu quả giao tiếp.

d. Kết thúc quá trình giao tiếp

Ở giai đoạn này, hệ thống giao tiếp đã được thực hiện và xây dựng mô hình giao tiếp cho hoạt động tiếp theo. Thông thường, cả chủ thể và đối tượng giao tiếp đều ý thức được điểm dừng của quá trình giao tiếp.

Khi kết thúc quá trình giao tiếp, không nên kết thúc một cách đột ngột mà nên có những tín hiệu ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ. Không nên kết thúc quá trình giao tiếp trong trường hợp mà hệ thống giao tiếp đang thực hiện dở dang hoặc dừng mà mục đích, yêu cầu giao tiếp chưa đạt được.

Có thể kết thúc quá trình giao tiếp nhưng cần để lại sự lưu luyến ở đối tượng giao tiếp, biết tạo cho đối tượng tâm thế chờ đợi lần giao tiếp tiếp theo. Đồng thời, chủ thể phải tạo điều kiện cho lần gặp sau.

Ấn tượng cuối cùng của một cuộc gặp gỡ cũng để lại những kỷ niệm đẹp cho đối tượng. Hãy kết thúc quá trình giao tiếp mà đối tượng mong muốn gặp lại người giao tiếp với mình cả về sự mẫu mực nhân cách, phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn, bản lĩnh trí tuệ.

Sự phân chia các giai đoạn của quá trình giao tiếp chỉ mang tính chất tương đối, vạch ra các nội dung, nhiệm vụ cũng như những đặc trưng tâm lý cơ bản của chủ thể và đối tượng ở mỗi giai đoạn. Bốn giai đoạn này bao giờ cũng thống nhất, tác động qua lại lẫn nhau. Nếu định hướng chính xác những thông tin ban đầu giúp ta lựa chọn các phương án ứng xử giao tiếp phù hợp, thực hiện trọn vẹn các nhiệm vụ

giao tiếp thì giao tiếp thường kết thúc nhẹ nhàng, tự nhiên mà vẫn đạt hiệu quả. Ngược lại, nếu không có định hướng mô hình nhân cách của đối tượng, chủ thể giao tiếp sẽ sử dụng những phương pháp giao tiếp không phù hợp dẫn đến hiệu quả giao tiếp thấp so với yêu cầu.

Sự điều chỉnh, định hướng, đánh giá, nhận xét đối tượng xảy ra liên tục ở các giai đoạn giao tiếp. Trong mỗi tình huống giao tiếp, đối tượng lại bộc lộ một phần bản chất của mình. Sẽ là ngộ nhận, chủ quan nếu chỉ qua một vài tình huống giao tiếp mà đã đánh giá nhân cách đối tượng. Không ít trường hợp phải qua rất nhiều lần giao tiếp thì chủ thể và đối tượng giao tiếp mới hiểu rõ được nhau, thậm chí có trường hợp phải thay đổi quan điểm, nhận xét, cách đánh giá về đối tượng.

3. Phương tiện giao tiếp

a. Phương tiện ngôn ngữ

- Khái niệm

Cùng với yếu tố hoạt động, trước hết là lao động, ngôn ngữ là một trong những yếu tố quyết định quá trình phát triển lịch sử loài người và sự phát triển của mỗi cá nhân. Nhờ ngôn ngữ mà con người thiết lập sự giao tiếp với nhau bằng ngôn ngữ.

Phương tiện giao tiếp đặc trưng của loài người là ngôn ngữ. Ngôn ngữ là phương tiện quan trọng để chuyển tải thông điệp trong giao tiếp. Bằng ngôn ngữ, có thể truyền đi được tất cả các nội dung thông tin khác nhau mà người nói

có nhu cầu như bộc lộ cảm xúc, thái độ, diễn tả tâm trạng, tình cảm, miêu tả hành động hay sự vật...

Ngôn ngữ là hệ thống ký hiệu dưới dạng từ ngữ chứa đựng ý nghĩa nhất định, được con người quy ước và sử dụng trong quan hệ giao tiếp.

- Đặc điểm của ngôn ngữ

+ Tính hệ thống của ngôn ngữ: Ngôn ngữ là một hệ thống phức tạp, bao gồm nhiều hệ thống thành viên ở các cấp độ. Các yếu tố tiêu biểu của hệ thống ngôn ngữ là các đơn vị ở nhiều cấp độ khác nhau: Âm vị, hình vị, từ, câu, đoạn văn, văn bản. Các đơn vị đó được tổ chức sắp xếp thành một chỉnh thể bằng nhiều mối quan hệ khác nhau (cấu trúc của hệ thống).

Âm vị được hiểu là là hệ thống các đơn vị âm thanh cơ bản của một ngôn ngữ và các quy tắc phối hợp các âm thanh cơ bản này để tạo ra những đơn vị của lời nói hay còn gọi là từ.

Hình vị là đơn vị có nghĩa cơ bản của ngôn ngữ, hình vị gồm từ và những phụ từ của ngữ pháp được gán ý nghĩa trừu tượng.

Từ là đơn vị ngôn ngữ nhỏ nhất có nghĩa hoàn chỉnh và cấu tạo ổn định. Vì vậy, có thể dùng từ để ám chỉ một sự vật, từ thường là những khái niệm, khái niệm càng trừu tượng hóa cao thì càng có thể ám chỉ nhiều sự vật khác nhau.

Câu là đơn vị có cấu tạo ngữ pháp mang một ý nghĩa tương đối trọn vẹn, thể hiện thái độ, sự đánh giá của người

nói; hoặc có thể kèm theo thái độ, sự đánh giá giúp hình thành, biểu hiện, truyền đạt tư tưởng, tình cảm. Câu đồng thời là đơn vị thông báo nhỏ nhất của ngôn ngữ.

+ Tính tín hiệu: Ngôn ngữ có chức năng chủ yếu làm công cụ để giao tiếp và tư duy. Để đảm nhận chức năng này, ngôn ngữ được tạo thành bởi các tín hiệu. Tín hiệu ngôn ngữ gồm hai mặt: Cái biểu hiện (hình thức) và cái được biểu hiện (nội dung, ý nghĩa). Hình thức của tín hiệu ngôn ngữ là âm thanh và chữ viết. Nội dung, ý nghĩa của tín hiệu ngôn ngữ chính là ngữ nghĩa của chúng. Trong ngôn ngữ, đơn vị tín hiệu tiêu biểu nhất là từ. Từ có hình thức (âm thanh, chữ viết) và có ý nghĩa (tên gọi, quan niệm, sắc thái tình cảm, cảm xúc...).

- Chức năng của ngôn ngữ

+ Chức năng chỉ nghĩa: Chức năng này làm cho ngôn ngữ của con người khác với sự thông tin ở con vật. Con người dùng ngôn ngữ để chỉ chính bản thân sự vật hiện tượng (bởi vì từ hoặc cụm từ mà ta dùng bao giờ cũng được gắn chặt với một sự vật, hiện tượng hoặc một loại sự vật, hiện tượng nào đó). Còn những âm thanh do con vật phát ra không chỉ các sự vật, hiện tượng mà chúng chỉ biểu thị trạng thái sợ hãi, đói khát, thỏa mãn... nhờ tính chất giống nhau của các thể hiện ấy ở tất cả các cá thể trong cùng một loài, "ngôn ngữ" không có nội dung đối tượng.

+ Chức năng khái quát hóa: Từ ngữ không chỉ dùng để một sự vật, hiện tượng riêng lẻ mà còn dùng chỉ một loạt

các sự vật, hiện tượng có chung những thuộc tính bản chất, chính nhờ vậy nó là một phương tiện đặc lực của hoạt động trí tuệ.

+ Chức năng thông báo: Mỗi quá trình ngôn ngữ đều chứa đựng một nội dung thông tin, sự biểu cảm dùng để truyền đạt từ người này tới người kia, hay tự mình nói với bản thân mình bằng ngôn ngữ thầm. Nếu hai chức năng trên nói lên mặt bên trong của ngôn ngữ thì chức năng thông báo nói lên mặt bên ngoài của ngôn ngữ. Chức năng thông báo gồm ba mặt: Thông tin, biểu cảm và thúc đẩy hành động.

+ Ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp và tư duy. Chính vì để thỏa mãn chức năng này mà ngôn ngữ hình thành và phát triển. Loài người có nhiều ngôn ngữ khác nhau: Tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Đức, tiếng Nga, tiếng Hán, tiếng Việt... Mỗi một dân tộc có ngôn ngữ riêng để giao tiếp giữa các thành viên và để phục vụ cho quá trình tư duy.

Như vậy, *giao tiếp ngôn ngữ được hiểu là quá trình trao đổi thông tin giữa người với người thông qua lời nói và chữ viết.*

- Các dạng ngôn ngữ

+ Ngôn ngữ nói là ngôn ngữ được hướng vào người khác, được biểu hiện bằng âm thanh và được tiếp nhận bằng cơ quan phân tích thính giác.

Trong sự phát triển giống loài cũng như cá thể, ngôn ngữ nói có trước ngôn ngữ viết. Việc sử dụng ngôn ngữ nói trong giao tiếp vừa đơn giản, tiện lợi vừa đem lại hiệu quả.

Ngôn ngữ nói đem lại sự trao đổi nhanh với sự phản hồi ngay tức khắc, thông tin được làm rõ, cụ thể. Trong ngôn ngữ nói, các câu thường được rút gọn nhờ hoàn cảnh giao tiếp cụ thể và nhờ những phương tiện thông báo ngoài ngôn ngữ như: Cử chỉ, điệu bộ, nét mặt... Tuy nhiên, giao tiếp bằng ngôn ngữ nói thường không tiết kiệm được thời gian.

Ngôn ngữ nói bao gồm ngôn ngữ đối thoại và độc thoại.

Ngôn ngữ đối thoại là ngôn ngữ được diễn ra ở một người với một hay một số người khác, trong đó khi người này nói thì người khác nghe và ngược lại. Vai trò chủ thể giao tiếp luôn thay đổi, khi người này là chủ thể thì người kia là đối tượng giao tiếp và ngược lại. Do đối thoại trực tiếp mặt đối mặt nên ngoài việc sử dụng phương tiện ngôn ngữ còn có phương tiện phi ngôn ngữ. Vì vậy, trong quá trình giao tiếp, chủ thể phải biết cách diễn đạt bằng lời nói và phải biết nghe, biết theo dõi trên nét mặt, cử chỉ của người giao tiếp, phán đoán tâm trạng của người đó và tự điều chỉnh tâm lý của mình.

Ngôn ngữ độc thoại là ngôn ngữ mà người nói cho một hoặc một số đồng người nghe mà không có chiều ngược lại một cách trực tiếp. Giao tiếp bằng ngôn ngữ độc thoại là loại giao tiếp liên tục mà quyền nói hầu như chỉ thuộc về một người. Trong độc thoại, phản hồi của người nghe là các biểu hiện phi ngôn ngữ.

+ Ngôn ngữ viết: Là ngôn ngữ hướng vào người khác được biểu hiện bằng các ký tự và được thu nhận bằng cơ quan

phân tích thị giác (người khiếm thị thu nhận ngôn ngữ viết bằng cơ quan xúc giác).

Đặc trưng của ngôn ngữ viết là được tách ra khỏi bối cảnh. Ấn phẩm cho phép con người tiếp xúc với nhau một cách gián tiếp mặc dù giữa họ có khoảng cách lớn về không gian, thời gian. Văn bản được người đọc xử lý không phụ thuộc vào quá trình nó được viết ra. Đồng thời, người viết cũng không có được phản hồi tức thời từ người đọc để kịp thời điều chỉnh nội dung văn bản.

So với ngôn ngữ nói thì ngôn ngữ viết ra đòi hỏi hơn. Ngôn ngữ viết có những yêu cầu nhất định đối với cả người viết và người đọc. Trong ngôn ngữ viết, người viết không thể sử dụng những phương tiện hỗ trợ như giọng nói, cử chỉ, điệu bộ, nét mặt; Người viết đôi khi không thể biết rõ mức độ hiểu biết cũng như kiến thức của người đọc đồng thời cũng không thể biết trước được phản ứng của người đọc đối với điều mình viết ra.

Ngôn ngữ viết cũng được chia thành hai loại: Ngôn ngữ đối thoại (thư tín, fax,...) và ngôn ngữ độc thoại (sách, báo...).

Thông thường, so với ngôn ngữ nói thì ngôn ngữ viết cho phép liên lạc với nhau trong khoảng cách rất lớn về không gian, thời gian. Tuy nhiên, ngày nay, nhờ các phương tiện kỹ thuật hiện đại, con người có thể nói với nhau trong những khoảng cách rất xa (truyền hình trực tuyến, điện thoại...).

b. Phương tiện phi ngôn ngữ

- Khái niệm

Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ là loại phương tiện giao tiếp được sử dụng trong quan hệ giao tiếp thông qua các cử động của cơ thể như điệu bộ, cử chỉ, tư thế, hành động hoặc trang phục hay khoảng cách gần xa giữa các bên giao tiếp.

Khi sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ chúng ta cần phải hết sức cẩn nhắc để tránh những hiểu lầm hay ngộ nhận đáng tiếc. Bởi lẽ:

+ Phương tiện phi ngôn ngữ được sử dụng trong giao tiếp một cách có ý thức hoặc vô thức.

+ Phương tiện phi ngôn ngữ mang tính đa nghĩa. Chỉ một tín hiệu nhưng chủ thể muốn gửi gắm nhiều ý nghĩa đến đối tượng giao tiếp hoặc cùng một tín hiệu nhưng có thể được các chủ thể khác nhau phát ra với ý nghĩa khác nhau hay cùng một tín hiệu do chủ thể phát ra có thể được các đối tượng khác nhau hiểu theo nhiều cách khác nhau.

+ Phương tiện phi ngôn ngữ chịu sự chi phối chặt chẽ bởi đặc trưng của nền văn hóa, vùng miền.

+ Giới tính, lứa tuổi cũng ảnh hưởng đến việc sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ của các bên giao tiếp.

- Chức năng của giao tiếp phi ngôn ngữ

+ Chức năng truyền đạt thông tin: Chức năng này có cả ở người và động vật, nhưng ở người thì có biến thể văn hóa

đối với tín hiệu được sử dụng và những quy tắc, tình huống chỉ đạo cách sử dụng chúng.

+ Chức năng hỗ trợ và bình luận cho giao tiếp bằng lời nói. Điều này chỉ thể hiện ở loài người và được kết hợp với lời nói theo cách rất phức tạp.

+ Hệ thống các tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ được phát triển để thay thế lời nói và trở thành ngôn ngữ cử chỉ. Một vài giao tiếp của động vật có đặc tính tương tự và ngôn ngữ cử chỉ của người có thể dạy được cho động vật.

Giao tiếp phi ngôn ngữ phần nhiều chân thực hơn giao tiếp ngôn ngữ vì ngôn ngữ cơ thể có cội nguồn sinh học là dựa trên hành vi bản năng gắn liền với quá trình tiến hóa - di truyền từ thế giới động vật, không phải lúc nào cũng có sự tham gia của ý thức.

- Một số hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ

Để tiến hành quá trình giao tiếp con người thường sử dụng một số hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ sau:

+ Giao tiếp qua ánh mắt, nét mặt, nụ cười

Trên khuôn mặt của con người có nhiều cơ quan cảm giác như thị giác, khứu giác, xúc giác và nhiều bộ phận khác. Chúng được vận động bởi khoảng 200 cơ khác nhau. Sự phối hợp vận động của các cơ, các giác quan, các bộ phận trên khuôn mặt tạo thành nhiều điệu bộ mang các trạng thái xúc cảm khác nhau. Đó là các xúc cảm và thái độ như: Vui mừng, thích thú, buồn bã, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận, khinh bỉ,

quan tâm, thờ ơ, tán thành, phản đối, căng thẳng, thanh thản, mong chờ, thất vọng, kinh ngạc...

Ngoài tính biểu cảm, nét mặt còn cho biết ít nhiều về cá tính con người. Chẳng hạn, người vô tư, lạc quan, yêu đời thì nét mặt thường vui vẻ; Người vất vả, phải lo nghĩ nhiều thì vẻ mặt thường căng thẳng, trầm tư; Người có nét mặt căng thẳng thường là người dứt khoát, trực tính, người có nét mặt mềm mại ở vùng môi miệng thì hòa nhã, thân mật, biết vui đùa và dễ thích nghi.

Trong khuôn mặt, ba bộ phận tham gia nhiều nhất vào biểu cảm là mắt, miệng và mũi.

Đôi mắt không chỉ là bộ phận quan trọng trên cơ thể mà còn là công cụ hữu hiệu trong giao tiếp. Đôi mắt phản ánh một cách đầy đủ thế giới nội tâm của con người. Các nhà nghiên cứu về ngôn ngữ và tâm lý cho rằng, trong số các giác quan của con người, đôi mắt có thể chuyển tải lượng thông tin lớn nhất (83%). Ánh mắt phản ánh trạng thái xúc cảm, bộc lộ tình cảm, tâm trạng, ước muốn của con người ra bên ngoài. Qua ánh mắt của đối tượng giao tiếp, ta có thể biết được họ vui hay họ buồn, họ quan tâm nhiều hay ít, họ có chú ý đến vấn đề không, có tôn trọng bạn không, đồng tình hay phản đối ý kiến của bạn.

Miệng, mũi: Những cử động của miệng và mũi trong đa số trường hợp phải diễn giải theo tình huống.

Trong phần miệng chú ý nụ cười vì nụ cười là phương tiện giao tiếp quan trọng chứa đựng nhiều nội dung phong phú.

Nụ cười không chỉ biểu hiện tình cảm, thái độ của con người mà cả những nét tính cách nhất định của họ nữa. Đôi lúc nụ cười còn được sử dụng như tín hiệu âm thanh lấp đầy. Cười được thể hiện trước hết bằng hình dạng đặc trưng của miệng. Tùy mức độ thể hiện xúc cảm và tình cảm mà mắt, mũi và thanh quản tham gia vào hành động cười. Thực tế cho thấy, cười có nhiều kiểu, mỗi kiểu cười đều biểu hiện một thái độ nào đó.

Ngoài ra, cá nhân có thể phát đi thông điệp qua lông mày và chớp mắt. Nhướn lông mày thường là dấu hiệu cho biết người ta không hiểu và muốn lặp lại thông tin, đôi khi nó chỉ sự không tin tưởng ở đối tượng giao tiếp. Nhăn trán, cau mày là dấu hiệu phổ biến của sự lúng túng và sự lo lắng, đôi khi là biểu hiện của sự giận dữ. Nhướn lông mày, chớp mắt còn được sử dụng khi chào hỏi, tán chuyện, khuyến khích, cảm ơn và nhấn mạnh điều được nói ra.

+ Giao tiếp qua diện mạo của con người: Trang phục, trang sức, trang điểm, kiểu tóc...

Trang phục, y phục cũng được con người sử dụng trong giao tiếp với tư cách là phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ, bởi vì việc một người ăn mặc như thế nào trong giao tiếp không những thể hiện khiếu thẩm mỹ, văn hóa của người đó mà còn thể hiện thái độ của họ đối với người khác và đối với công việc.

Trang phục là một loại tín hiệu thông báo trong giao tiếp, là một chỉ số nói lên tuổi tác, nghề nghiệp, tầng lớp xã hội,

đẳng cấp, khiếu thẩm mỹ hay hoàn cảnh của đối tượng giao tiếp. Trang phục, bản thân nó không có ý nghĩa tâm lý nhưng khi được người sử dụng, nó phản ánh các nội dung tâm lý như: tính cách chu đáo, cẩn thận hay cầu thả, luộm thuộm; ngăn nắp, gọn gàng hay tùy tiện, bừa bãi; cầu kỳ hay đơn giản; tế nhị, kín đáo hay phô trương, hình thức; đứng đắn, nghiêm chỉnh, lịch sự, tôn trọng mọi người hay bất lịch sự, coi thường mọi người.

+ Giao tiếp qua tư thế, động tác, dáng đi, điệu bộ, cử chỉ, thói quen hành vi...

Điệu bộ, cử chỉ thường xuất hiện ở các bộ phận của cơ thể theo chiều từ đầu đến chân, là sự phối hợp vận động của các cơ ở đầu, cổ, mặt, tay, chân, thân.

Cử chỉ được người nói thực hiện để minh họa, nhấn mạnh hoặc chỉ dẫn, bổ sung thêm cho chủ thể giao tiếp, đặc biệt khi khả năng ngôn ngữ của họ không thể diễn tả được. Cử chỉ thậm chí có thể dùng thay thế lời nói. Dấu hiệu được dùng để thay thế hoàn toàn cho những thông điệp bằng lời. Cử chỉ được dùng để biểu lộ cảm xúc và thái độ. Trong nhiều trường hợp, cử chỉ lại là thói quen cá nhân. Những cử chỉ này là những động tác mang tính thích nghi, biểu lộ thói quen riêng của từng người, thường được hình thành từ tuổi nhỏ. Những cử chỉ theo thói quen này thường được dùng khi thể hiện sự tự kiểm chế, trấn át, bực bội, khó chịu, căng thẳng. Đồng thời, điệu bộ, cử chỉ chịu sự chi phối của lứa tuổi, của giới tính, nghề nghiệp.

Trong các điệu bộ, cử chỉ xuất hiện ở các bộ phận của cơ thể thì cử chỉ, điệu bộ của bàn tay được sử dụng nhiều nhất và khả năng thể hiện cao nhất. Cử động của tay có thể được phối hợp chặt chẽ với lời nói để diễn đạt và nhấn mạnh nội dung của của lời nói.

Tư thế là sự vận động của toàn thân hướng theo một chủ đích nào đó. Tư thế con người được hình thành từ thời thơ ấu, do gia đình xây dựng cho trẻ thông qua những thói quen thỏa mãn nhu cầu. Tư thế là một bộ phận quan trọng của các nghi thức (lễ nghi) trong giao tiếp, có thể như khung hay nền cho hình ảnh của con người. Tư thế trong giao tiếp rất đa dạng, phong phú và mang những thông điệp khác nhau.

Tư thế có chức năng truyền tải những thông tin về quan hệ xã hội, trạng thái hay vai trò, vị trí xã hội của cá nhân. Chẳng hạn: Khi tiếp xúc với người thân quen, tư thế thường thoải mái, tự do. Trái lại, với đối tượng gặp mặt lần đầu tiên hoặc trước cấp trên thì tư thế phải thực hiện đúng với các chuẩn mực xã hội đã quy định. Tư thế cá nhân còn tham gia quản lý tình huống giao tiếp trực tiếp. Nó có thể kích thích, khích lệ hay giảm hoặc chấm dứt giao tiếp. Ví dụ, tư thế ngồi vươn về phía trước được tiếp nhận như biểu hiện của sự hào hứng, hứng thú, tò mò.

Dáng đi, cung cách đi, đứng của con người nói lên nhiều điều về họ. Đi lại thể hiện tính nết, cá tính, sức khỏe, tư cách, trí tuệ của mỗi người. Qua bước đi có thể đoán biết được vị thế, tâm trạng, sự pha trộn về văn hóa và chủng tộc cũng như nhận thức về đối tượng giao tiếp. Dáng đi còn mang theo cả

những khuôn mẫu văn hóa nhất định: Người phương Tây và người phương Đông có dáng đi khác nhau.

Giao tiếp qua hành vi: Đó là sự phối hợp vận động của toàn bộ các bộ phận của cơ thể như: Giác quan, tư thế, nét mặt, ánh mắt... của cơ thể hướng vào một đối tượng nhất định.

Nói chung, hành vi giao tiếp được hình thành từ các nguồn gốc: Thứ nhất, thói quen hành vi giao tiếp của con người được hình thành từ thời thơ ấu, bằng con đường vô thức. Thứ hai, hành vi giao tiếp của cá nhân tập nhiễm được do "bắt chước hành vi của những người xung quanh".

Hành vi giao tiếp của con người thể hiện được mối quan hệ giữa chủ thể với đối tượng giao tiếp. Hành vi giao tiếp mang rất nhiều thông tin, thể hiện nhiều chức năng, trong các tình huống khác nhau, thể hiện các hành vi khác nhau và phản ánh mối quan hệ cũng khác nhau.

+ Giao tiếp thông qua ngôn ngữ đồ vật, quà tặng.

+ Ngoài ra, sự im lặng, không gian, thời gian, khoảng cách cũng là phương tiện ngôn ngữ không lời rất hiệu quả và có rất nhiều ý nghĩa khi sử dụng.

4. Nguyên tắc giao tiếp

a. Khái niệm

Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những quan điểm chỉ đạo, định hướng thái độ, hành vi ứng xử và lựa chọn các phương pháp, phương tiện giao tiếp của cá nhân.

Nguyên tắc giao tiếp mang tính chất bền vững và tương đối ổn định, có tác dụng chỉ đạo, định hướng, điều chỉnh thái độ và các phản ứng hành vi của cá nhân trong quan hệ giao tiếp. Nguyên tắc giao tiếp là kim chỉ nam cho quan hệ giao tiếp ứng xử, nó được hình thành từ thói quen, vốn kinh nghiệm và được rèn luyện trong hoạt động sống của cá nhân.

b. Một số nguyên tắc giao tiếp cơ bản

- Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp

Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp tức là tôn trọng nhân cách của nhau. Điều đó cũng có nghĩa là tôn trọng phẩm giá, tâm tư, nguyện vọng của nhau, không ép buộc nhau bằng uy lực.

Trong giao tiếp, chủ thể giao tiếp phải coi đối tượng giao tiếp là những con người, họ có đầy đủ các quyền của con người và được bình đẳng với mọi người trong các quan hệ xã hội. Để tôn trọng nhân cách của người khác, chủ thể giao tiếp không nên kiêu căng, tự phụ, tự cho mình là hơn người vì như vậy sẽ làm nảy sinh tư tưởng, hành vi coi thường người khác, coi khinh họ và có thể đi đến vi phạm nhân quyền của họ.

Để thể hiện sự tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp, chủ thể giao tiếp cần có những biểu hiện như:

Biết lắng nghe ý kiến của đối tượng giao tiếp, không cắt ngang lời họ bằng các cử chỉ, điệu bộ như: xem đồng hồ, phẩy tay hoặc ngoảnh đi chỗ khác với vẻ mặt khó chịu...

Có thái độ ân cần, niềm nở và thể hiện các phản ứng biểu cảm của mình một cách chân thành, trung thực.

Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp còn được thể hiện rõ qua hành vi giao tiếp có văn hóa. Bất luận trong trường hợp nào cũng không nên dùng những câu, từ xúc phạm đến nhân cách của nhau, nhất là ở nơi công cộng hoặc chỗ đông người.

Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp còn được thể hiện ở trang phục, đầu tóc phải gọn gàng, sạch sẽ và phù hợp. Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp sẽ tạo cho đối tượng giao tiếp có niềm tin vào chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp sẽ cởi mở hơn, chân thành, tự tin hơn.

- Có thiện chí trong giao tiếp

Trong mỗi chúng ta, ai cũng có điểm mạnh, điểm yếu của mình, không ai hoàn hảo một cách toàn diện. Vì vậy, khi giao tiếp - ứng xử với ai cũng nên thể hiện sự thiện cảm khi tiếp xúc với họ và nhìn nhận cái tốt ở họ là cơ bản. Vì bản chất ứng xử trong giao tiếp là lòng nhân hậu, vị tha, là sự tôn trọng nhân cách của con người.

Để đạt kết quả trong giao tiếp, ngay từ lần gặp đầu tiên chủ thể giao tiếp cần tạo được cảm tình từ đối tượng giao tiếp với mình. Làm được điều này, chủ thể phải xuất phát từ cái tâm, cái tình, từ sự chân thành của mình khi giao tiếp, kể cả về hiểu biết, tri thức, kinh nghiệm cuộc sống... và thể hiện chúng qua nét mặt, cử chỉ, hành vi.

Vậy, có thiện chí trong giao tiếp được hiểu là sự thể hiện đạo đức của người tham gia giao tiếp. Đó là cái tâm, lòng thiện,

tính thiện, sự nhân hậu... của người tham gia giao tiếp. Hay nói cách khác, đó chính là sự mong muốn chân thành trong giao tiếp.

Để thể hiện thiện chí trong giao tiếp, trước hết chủ thể giao tiếp phải biểu lộ qua nét mặt, sự biểu cảm; cử chỉ lịch thiệp; Thái độ lịch sự, nhã nhặn khi giao tiếp với đối tượng. Quan trọng hơn, chủ thể cần đặt niềm tin ở đối tượng giao tiếp, thấy được ưu điểm của họ và dành cho họ những tình cảm tốt đẹp. Điều này sẽ giúp đối tượng giao tiếp cố gắng vươn lên để xứng đáng với lòng tin mà chủ thể giao tiếp gửi gắm vào họ.

Chủ thể cần có sự công bằng, khách quan trong nhận xét, đánh giá. Đồng thời đánh giá, nhận xét cần mang tính chất động viên, khích lệ. Vì chính sự đánh giá công bằng, khách quan, có tính chất khuyến khích đã nâng con người lên cao hơn cái hiện có một chút, tạo cho họ một sức bật vươn lên phía trước, giúp họ gạt hái những thành công, đồng thời vươn tới sự hoàn thiện hơn, tốt đẹp hơn.

Tuy nhiên, cũng cần lưu ý, có thiện chí và tin tưởng đối tượng là điều tốt trong giao tiếp, song mọi niềm tin cần phải được xây dựng trên cơ sở hiểu biết lẫn nhau một cách chắc chắn, tránh niềm tin mù quáng.

- Đồng cảm trong giao tiếp

Thực tế cuộc sống cho thấy, trong giao tiếp, chủ thể không nên bắt đối tượng giao tiếp phải suy nghĩ và hành động như mình. Một người nào đó nếu suy nghĩ và hành động

không đúng như mình muốn cũng không nên vội kết luận hay quy kết cho họ ngay. Bởi vì, mỗi con người trong suy nghĩ và hành động đều có lý do riêng. Điều quan trọng là cần hiểu được nguyên nhân nào dẫn đến những suy nghĩ và hành động đó.

Vậy, có thể hiểu đồng cảm trong giao tiếp là biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để cùng cảm nhận, cùng suy nghĩ với họ nhằm tạo ra sự “đồng điệu”, “đồng pha” với nhau trong giao tiếp.

Đồng cảm là cơ sở hình thành mọi hành vi ứng xử nhân hậu, độ lượng, khoan dung. Khi thấy họ sai phạm đến đạo đức, cần nhẹ nhàng khuyên can họ, để cho họ tự giác nhận thấy lỗi lầm để tự họ điều chỉnh lại thái độ và hành động của mình. Nếu cứ khăng khăng bắt họ phải theo ý của mình thì khó có thể tránh khỏi những bất bình và dẫn đến sự hiểu nhau không đúng.

Nhờ có sự đồng cảm mà chủ thể giao tiếp mới có hành vi ứng xử phù hợp với nhu cầu, nguyện vọng, mong muốn của đối tượng giao tiếp. Có sự đồng cảm trong giao tiếp sẽ rút ngắn được khoảng cách giao tiếp, tạo ra sự gần gũi, cởi mở và tạo cảm giác an toàn khi giao tiếp với nhau. Sự đồng cảm trong giao tiếp giữ một vai trò quan trọng, giúp con người hiểu biết lẫn nhau để từ đó ảnh hưởng tới nhau, rung cảm lẫn nhau... khiến cho quá trình giao tiếp đạt được kết quả cao hơn, thành công hơn.

Ngược lại với sự đồng cảm là cách giải quyết cứng nhắc, duy ý chí... và điều này sẽ gây nên sự bức bối, cáu gắt, thậm chí làm tổn thương tình cảm, gây thù hằn, làm giảm hiệu quả giao tiếp và làm gián đoạn quá trình giao tiếp. Vì vậy, trong giao tiếp hãy biết đặt mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để có cách cư xử đúng mực, tạo hiệu quả cao trong giao tiếp.

Các nguyên tắc giao tiếp trên đây luôn thống nhất và tác động qua lại biện chứng với nhau trong quá trình giải quyết các tình huống giao tiếp cụ thể. Thực hiện tốt các nguyên tắc trên sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp của cá nhân.

II. VĂN HÓA GIAO TIẾP

1. Khái niệm

Văn hóa là một lĩnh vực khoa học, không chỉ là những gì thuộc về hệ tư tưởng, cách nghĩ hay biểu tượng tâm linh mà còn là hành động cụ thể của mỗi con người trong mối quan hệ với cộng đồng. Theo Từ điển tiếng Việt: *"Văn hóa là tổng thể nói chung những giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo ra trong quá trình lịch sử"*⁽¹⁾. Văn hóa là tổng thể hệ thống các giá trị bao gồm các mặt vật chất và tinh thần của xã hội. Nó bao hàm cả phương thức sống, những quyền cơ bản của con người, truyền thống, tín ngưỡng, tâm linh. Hướng con người đến cuộc sống chân, thiện, mỹ.

Trong quá trình phát triển của lịch sử - xã hội luôn luôn diễn ra sự giao tiếp giữa người với người. Sự giao tiếp đó

⁽¹⁾ Hoàng Phê (2000), *Từ điển tiếng Việt*. Nhà xuất bản Đà Nẵng, tr. 1.100.

được thực hiện trong một môi trường văn hóa nhất định, trong những nền văn hóa nhất định. Bất cứ người nào, dân tộc nào thông qua quan hệ giao tiếp cũng phản ánh trình độ văn hóa chung và văn hóa giao tiếp của cá nhân, của dân tộc và xã hội mình. Trên cơ sở đó, có thể hiểu khái niệm văn hóa giao tiếp như sau:

Văn hóa giao tiếp là tổng thể những chuẩn mực về ứng xử trong giao tiếp được cộng đồng dân cư xây dựng trong tiến trình lịch sử xã hội.

Như vậy, giao tiếp là một khoa học, nhưng giao tiếp ứng xử với nhau như thế nào cho đúng với bản chất một con người, đó lại là văn hóa giao tiếp - một trong những yêu cầu quan trọng của xã hội.

Văn hóa giao tiếp chính là nền nếp, lối sống chuẩn mực cho mỗi cá nhân, mỗi nhóm người, một dân tộc, một quốc gia, tạo nên bản sắc giao tiếp của cá nhân hay nhóm người đó.

Văn hóa giao tiếp được hình thành trên cơ sở văn hóa truyền thống của dân tộc. Cá nhân tiếp thu những yếu tố văn hóa giao tiếp của cộng đồng, của dân tộc trong môi trường xã hội để xây dựng văn hóa giao tiếp của bản thân. Có thể thấy văn hóa giao tiếp của cá nhân được quy định bởi các nội dung:

Những chuẩn mực giao tiếp của dân tộc: Những chuẩn mực này được hình thành trên cơ sở những hệ giá trị truyền thống của dân tộc. Phong cách giao tiếp của giai tầng mà cá nhân là thành viên, niềm tin tôn giáo, phong tục tập quán của cộng đồng mà cá nhân là thành viên.

Ngôn ngữ: Mỗi một ngôn ngữ có một hệ thống ngầm định văn hóa riêng, quy định chuẩn mực lịch sự và cách biểu lộ thái độ. Ngoài ra, mỗi ngôn ngữ đều có những đặc ngữ, thành ngữ và phong cách mô tả sự vật hiện tượng đặc trưng cho chính nó.

Những nét văn hóa giao tiếp của các dân tộc khác mà cá nhân tiếp nhận trong quá trình sống. Một số cá nhân thể hiện văn hóa ngoại lai với tất cả mọi người, nhưng một số cá nhân chỉ thể hiện yếu tố này tùy thuộc vào đối tượng giao tiếp.

Mỗi dân tộc, mỗi quốc gia có một nền văn hóa giao tiếp riêng, tạo ra những yếu tố đặc thù của từng dân tộc. Tuy nhiên, văn hóa giao tiếp của các dân tộc luôn luôn có những yếu tố giống nhau - hay còn gọi là yếu tố phổ biến.

Văn hóa giao tiếp của một dân tộc, một xã hội được biểu hiện thông qua các quan hệ xã hội, qua các hoạt động và được biểu hiện tập trung ở lối sống, phong tục, tập quán và truyền thống văn hóa chung của một xã hội, một dân tộc. Văn hóa giao tiếp của mỗi dân tộc được thể hiện ở hành vi giao tiếp của từng cá nhân trong xã hội đó, dân tộc đó.

Văn hóa giao tiếp của một cá nhân được thể hiện ở lối sống, phong cách giao tiếp, cách nói năng, cách xử thế... thông qua các quan hệ của cá nhân đó đối với người khác và đối với những người xung quanh thông qua hoạt động (vui chơi, học tập, lao động...).

2. Hành vi giao tiếp có văn hóa

Trong giao tiếp, bất cứ người nào, dân tộc nào cũng phản ánh trình độ văn hóa chung và văn hóa giao tiếp của dân tộc, xã hội của mình qua quan hệ và hành vi. Một hành vi giao tiếp có văn hóa là hành vi phù hợp với lối sống, phong tục, tập quán, pháp luật của một xã hội và những giá trị văn hóa chung của nhân loại. Đó chính là những hành vi giao tiếp có văn hóa.

Hành vi giao tiếp có văn hóa là những biểu hiện cụ thể bên ngoài của con người, chứa đựng những giá trị chuẩn mực văn hóa và được thực hiện theo những quy tắc giao tiếp, ứng xử của xã hội, thông qua lời nói, chữ viết, cử chỉ, điệu bộ... của con người trong các quan hệ giao tiếp, ứng xử trong cuộc sống.

- Để có được hành vi giao tiếp có văn hóa đòi hỏi phải có sự tham gia của nhận thức, tình cảm, thói quen, chính các thành phần này đã tạo nên cấu trúc của hành vi giao tiếp có văn hóa.

Yếu tố nhận thức: Cá nhân hiểu biết ý nghĩa của các chuẩn mực và nắm được các quy tắc thực hiện hành vi giao tiếp đã được xã hội thừa nhận - tức là có sự đòi hỏi ý thức của cá nhân về các chuẩn mực mà cá nhân cần tuân thủ.

Yếu tố tình cảm: Đó là sự tin tưởng và mong muốn thực hiện các chuẩn mực giao tiếp - tức là đòi hỏi cá nhân có động cơ đúng đắn để thúc đẩy hành động giao tiếp.

Yếu tố thói quen: Biết lựa chọn và sử dụng các phương tiện giao tiếp một cách linh hoạt, sáng tạo, phù hợp với từng đối tượng giao tiếp, với hoàn cảnh, với mục đích và chủ đề giao tiếp.

Ba thành phần này có quan hệ chặt chẽ với nhau, tạo nên cấu trúc chỉnh thể điều chỉnh hành vi của con người trong những hành động ứng xử hàng ngày, thông qua các phương tiện giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.

- Nội dung của hành vi giao tiếp có văn hóa được biểu hiện cụ thể trong các nhóm giá trị xã hội đặc trưng, bao gồm:

Nhóm giá trị quan hệ với người khác và các dân tộc khác: Cởi mở, đoàn kết với mọi người, với tập thể, có thiện chí và thẳng thắn, chân thành trong quan hệ với mọi người, sẵn lòng giúp đỡ người khác khi họ gặp khó khăn, tôn trọng và khoan dung đối với người khác, quan tâm tới nhu cầu và lợi ích của những người xung quanh, lịch sự và tế nhị khi giao tiếp với mọi người; Hiểu biết và sẵn sàng hợp tác, thực hiện các quy định chung của cộng đồng, của các nền văn hóa khác, có thái độ đúng mực và biết hành động đảm bảo sự hài hòa giữa lợi ích cá nhân, lợi ích dân tộc và lợi ích chung của nhân loại, khu vực...

Nhóm giá trị quan hệ với bản thân: Tự tin vào bản thân, hiểu mình và đánh giá đúng mình, có bản lĩnh và ý chí vươn lên, có lòng tự trọng, khiêm tốn và giản dị...

Nhóm giá trị trong quan hệ với công việc: Cần cù học tập, ham hiểu biết và biết vận dụng tri thức một cách sáng tạo

vào thực tiễn năng động và sẵn sàng tiếp nhận cái mới, cái tiến bộ, có ý thức kỷ luật có tinh thần trách nhiệm cao...

- Hình thức biểu hiện của hành vi giao tiếp có văn hóa thông qua các phương tiện giao tiếp:

Ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết: Ngôn ngữ khi giao tiếp phải giản dị, trong sáng, rõ ràng, mạch lạc, dễ hiểu, có nội dung, tư tưởng, tình cảm đúng đắn, tránh cầu kỳ, rườm rà, sáo rỗng; Ngôn ngữ có văn hóa biểu hiện ở việc phát âm đúng, không nói từ lóng, từ tục tĩu, từ chưa nắm được đầy đủ ý nghĩa; Giọng nói và ngữ điệu khi giao tiếp phải tế nhị, ân cần, khéo léo, tránh hách dịch, mệnh lệnh; Phải đúng vai xã hội, phù hợp với trình độ người nghe và hoàn cảnh giao tiếp, phù hợp với yêu cầu của xã hội (như cách nói của người Việt Nam: Lễ phép, biết cảm ơn, xin lỗi, biết chào hỏi khi gặp gỡ hoặc chia tay...).

Cử chỉ, điệu bộ... bên ngoài: Biểu hiện đúng mực, thể hiện sự kính trọng khiêm nhường với người trên, tôn trọng và thân mật với người dưới hay người ngang hàng, cư xử có lý có tình khi giao tiếp...; Biểu lộ sự cảm thông, sự quan tâm đến nhu cầu của người khác, đoàn kết, cùng hợp tác và giúp đỡ lẫn nhau...; Biểu lộ sự tự trọng của bản thân, tôn trọng và khoan dung với người khác.

- Tiêu chuẩn để đánh giá hành vi giao tiếp có văn hóa:

Hành vi đó được thực hiện với động cơ nào, có chứa đựng nội dung và hình thức của các chuẩn mực giao tiếp

xã hội không - tức là việc thực hiện các hành vi đó đòi hỏi con người phải nhận thức được ý nghĩa xã hội, ý nghĩa cá nhân và quy tắc thực hiện các chuẩn mực xã hội. Tiêu chuẩn này nhằm kiểm tra xem hành vi đó có phù hợp với các chuẩn mực đã được quy định hay không, hành vi đó được thực hiện với động cơ đúng hay sai, bằng tình cảm chân thực hay giả dối.

Hành vi đó phải được thực hiện đúng các quy tắc giao tiếp xã hội ở mọi nơi, mọi lúc và trong mối quan hệ đối với bản thân, với người khác, với cộng đồng... tức là phải trở thành thói quen hành vi thể hiện trong cuộc sống hàng ngày. Tiêu chuẩn này nhằm kiểm tra xem hành vi đó có mang tính phổ biến, bền vững, có được thực hiện trong mọi điều kiện hay không.

Hai tiêu chuẩn trên hợp thành một hệ thống nhất để đánh giá hành vi giao tiếp của con người. Như vậy, nội dung của hành vi giao tiếp có văn hóa chính là nội dung của các chuẩn mực giao tiếp xã hội, được thể hiện trong những nhóm giá trị của các mối quan hệ đối với người khác, đối với bản thân, đối với công việc... còn hình thức biểu hiện của nó chính là các quy tắc giao tiếp xã hội thể hiện ở lời nói, cử chỉ, điệu bộ... Do đó, người có hành vi giao tiếp có văn hóa là người không chỉ nhận thức được nội dung các giá trị chuẩn mực giao tiếp mà còn biết thể hiện chúng một cách thường xuyên và trở thành thói quen hành vi trong cuộc sống hàng ngày theo các quy tắc giao tiếp có văn hóa đã được xã hội thừa nhận.

III. VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CHIẾN SĨ CẢNH SÁT NHÂN DÂN

1. Đặc điểm văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân

a. Đối tượng giao tiếp rất đa dạng

Trong giao tiếp công vụ, mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải xác lập và xử lý rất nhiều các mối quan hệ khác nhau. Mỗi một loại quan hệ sẽ có những chuẩn mực mang tính đặc thù:

+ Đối với đồng đội: Quan hệ giữa các cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân với nhau là quan hệ đồng chí, đồng đội, đồng nghiệp trên cơ sở của sự tôn trọng, đoàn kết, thương yêu, giúp đỡ nhau hoàn thành nhiệm vụ.

+ Đối với nhân dân: Luôn luôn kính trọng, lễ phép; Nhã nhặn, lắng nghe ý kiến của nhân dân; Hướng dẫn cụ thể, giải thích rõ ràng những yêu cầu của nhân dân và giải quyết nhanh chóng, kịp thời các công việc của nhân dân theo thẩm quyền. Có thái độ niềm nở khi tiếp xúc với nhân dân; Không được lạnh nhạt, cửa quyền, hách dịch, trù úm, coi thường, dọa nạt nhân dân; Có lời nói, việc làm xúc phạm đến nhân dân hoặc có thái độ thờ ơ, né tránh, bàng quan, thiếu trách nhiệm trước yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của nhân dân cho dù họ thuộc thành phần xã hội nào, độ tuổi, ngành nghề, trình độ học vấn....

+ Đối với đối tượng, người có hành vi vi phạm pháp luật: phải hết sức mềm dẻo, khôn khéo nhưng nghiêm túc,

kiên quyết khi tiếp xúc, đấu tranh với các loại đối tượng, người có vi phạm; Có ý thức cảnh giác tự bảo vệ mình, bảo vệ nhân dân và đồng đội. Lấy giáo dục, thuyết phục là biện pháp chính để cảm hóa, giáo dục đối tượng, người có vi phạm; Không được có lời nói, việc làm có tính chất lăng mạ, xa lánh hoặc gây mặc cảm đối với họ. Khi cần xử lý đối tượng, người có vi phạm phải thận trọng, cương quyết, đúng pháp luật; chỉ áp dụng với các trường hợp đã giáo dục, thuyết phục nhưng không có hiệu quả và không có biện pháp nào khác, cần làm cho người vi phạm thấy rõ việc họ bị xử lý là đúng.

+ Đối với các tổ chức, cá nhân là người nước ngoài: cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của Nhà nước, các quy định của Bộ Công an và quy chế ngoại giao; Tôn trọng phong tục, tập quán, luật pháp của nước sở tại; Giữ đúng tư thế, lễ tiết, tác phong; Không làm điều gì ảnh hưởng đến danh dự của Tổ quốc và uy tín của lực lượng Cảnh sát nhân dân.

b. Mục đích giao tiếp

Mỗi chủ thể khi tham gia vào quá trình giao tiếp đều có mục đích giao tiếp của mình dù ý thức về mục đích giao tiếp đến mức độ nào và có thể không trùng nhau. Nhưng với chủ thể là cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân, quá trình giao tiếp trên các mặt công tác đều hướng tới mục đích bảo vệ tính mạng, tài sản, bảo vệ cuộc sống bình yên và hạnh phúc của nhân dân. Mục đích giao tiếp của lực lượng Cảnh sát nhân dân xét cho cùng là để phục vụ lợi ích của nhân dân.

Việc xác định được mục đích giao tiếp giúp cho chủ thể giao tiếp có định hướng rõ ràng, biết cách tiếp cận vấn đề, cách cung cấp, khai thác thông tin, lập luận và ngôn từ hiệu quả hơn.

c. Nội dung giao tiếp gắn với việc thực hiện đúng các chuẩn mực xã hội

Giao tiếp của lực lượng Cảnh sát nhân dân có tính pháp lý do liên quan nhiều tới chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và chịu sự quy định chặt chẽ bởi pháp luật. Ngôn ngữ của chiến sĩ Cảnh sát nhân dân vừa thể hiện sự ân cần, sâu sắc, vừa phải đanh thép, cứng rắn. Đặc biệt khi phát ngôn trước công chúng, ngôn từ cần hết sức thận trọng. Chúng ta phải ý thức sâu sắc rằng đó là lời nói đại diện cho sự đúng đắn, tính nghiêm minh của người thực thi pháp luật.

Nội dung giao tiếp của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân cũng chính là nội dung công tác của từng lực lượng nhằm giúp đảm bảo thực hiện hiệu quả công tác công tác đấu tranh, phòng chống tội phạm và các vi phạm pháp luật, giữ vững trật tự an toàn xã hội. Tùy thuộc vào nội dung thông tin chứa đựng trong nội dung giao tiếp mà chủ thể lựa chọn hình thức, phương tiện truyền đạt cũng như thời gian, hoàn cảnh, đối tượng giao tiếp cho phù hợp.

d. Môi trường, điều kiện giao tiếp phức tạp

Hoạt động giao tiếp công vụ của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân có thể diễn ra ở những địa bàn và trong những hoàn cảnh, điều kiện rất khác nhau, trong đó có thể có những hoàn cảnh, điều kiện không thuận lợi gây trở ngại và

tác động trực tiếp đến trạng thái cảm xúc, hành vi của mỗi cán bộ, chiến sĩ khi thực thi nhiệm vụ.

Không gian giao tiếp có thể diễn ra tại trụ sở làm việc, cũng có thể tại nhà riêng, trên đường đi... hay tại bất cứ địa điểm nào phát sinh nhiệm vụ mà lực lượng Cảnh sát nhân dân phải thực hiện.

Điều kiện hoàn cảnh giao tiếp không phải lúc nào cũng diễn ra thuận lợi mà thường gặp nhiều khó khăn, bất lợi, thậm chí có những tình huống căng thẳng, cân não đòi hỏi sự quyết đoán và nhạy bén của lực lượng Cảnh sát nhân dân khi thực hiện nhiệm vụ.

Trong môi trường, không gian, thời gian, điều kiện hoàn cảnh đó, hoạt động giao tiếp của lực lượng Cảnh sát nhân dân phải không những thực hiện đạt được yêu cầu nhiệm vụ công tác, mà còn xử lý hài hòa mối quan hệ với nhân dân, trấn áp được người vi phạm pháp luật, người phạm tội, đảm bảo được kỷ cương pháp luật và trật tự an toàn xã hội. Để thực hiện được điều đó, yêu cầu về nâng cao kiến thức và kỹ năng giao tiếp của lực lượng Cảnh sát nhân dân càng có ý nghĩa quan trọng.

2. Yêu cầu cơ bản trong giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát nhân dân

a. Nghiêm túc phấn đấu, rèn luyện phong cách giao tiếp, ứng xử có văn hóa

Bản chất, phong cách, nếp sống văn hóa của từng con người sẽ phản ánh qua hành vi ứng xử của con người đó.

Vì vậy, xây dựng cho mình phong cách, nếp sống văn hóa mới, giao tiếp ứng xử có văn hóa có vai trò quan trọng trong cuộc sống đời thường, trong công việc cũng như trong mọi hoạt động khác. Để có những phẩm chất nêu trên, chúng ta hãy phân tích vấn đề *“Đối với tự mình”*.

Đối với mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân, bản chất là cái gốc, là cơ sở cho mọi hành vi, ứng xử của họ. Vì thế, trong quan hệ công việc, mỗi người họ sẽ có biểu hiện hành vi, cử chỉ, thái độ, lời nói khác nhau khi giao tiếp nên kết quả công việc mỗi người đạt được cũng là khác nhau. *“Tự mình”* gần như đồng nghĩa với bản chất vốn có trong từng con người, bản chất đó là kết quả của sự trau dồi, phấn đấu trong công tác, học tập, rèn luyện của mỗi cán bộ, chiến sĩ. *“Tự mình” được hiểu là tự nghiêm khắc với chính mình, cho phép mình được làm cái gì và không được làm cái gì.*

Quan điểm, chủ trương của Đảng ta về xây dựng lực lượng Công an nhân dân nói chung, lực lượng Cảnh sát nhân dân nói riêng là yếu tố xuyên suốt trong công tác xây dựng lực lượng Công an nhân dân. Trong công tác xây dựng lực lượng, tổ chức bộ máy có ý nghĩa hết sức quan trọng nhưng con người mới là yếu tố quyết định. Vì thế, việc giáo dục, rèn luyện cán bộ, chiến sĩ về phẩm chất, năng lực chuyên môn, ý thức tổ chức phải được đặt lên hàng đầu. 5 lời thề danh dự của Công an nhân dân đã thể hiện những phẩm chất, năng lực cần có và phải có của người cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân.

Trong 10 điều kỷ luật của Công an nhân dân Việt Nam quy định những điều cơ bản về tác phong, thái độ, những điều cần làm, phải làm, những điều nghiêm cấm không được làm... thể hiện sự nghiêm minh trong xây dựng tác phong, thái độ người cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân. Việc học tập, thực hiện 6 điều Bác Hồ dạy đối với lực lượng Công an trở thành nhiệm vụ thường xuyên trong lực lượng Cảnh sát nhân dân. Bác Hồ dạy Công an nhân dân (điều đầu tiên trong 6 điều Bác Hồ dạy Công an nhân dân), “Đối với tự mình” phải: Cần, Kiệm, Liêm, Chính, đây chính là thước đo “tính người” trong từng cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân. Tinh thần này đã được cụ thể hóa trong Chỉ thị 07/CT/BCA ngày 26/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Công an về “Tăng cường lãnh đạo nâng cao văn hóa ứng xử Công an nhân dân trong tình hình mới”.

b. Đoàn kết, thân ái, hỗ trợ, giúp đỡ đồng đội

Đồng sự ở đây có nghĩa là đồng đội, đồng chí, những người cùng công tác trong một đơn vị, địa phương trong lực lượng Công an nhân dân, những người cùng chung lý tưởng, chiến đấu vì sự nghiệp bảo vệ an ninh chính trị, giữ gìn trật tự an toàn xã hội và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa. Đó chính là cơ sở cho tình đoàn kết, thân ái, giúp đỡ nhau trong học tập, công tác, chiến đấu và trong cuộc sống.

Thân ái, giúp đỡ đồng sự - phép xử thế mang đậm truyền thống nhân văn của dân tộc ta, đồng thời trong đó sự nhìn nhận của Chủ tịch Hồ Chí Minh không chỉ là thuần túy

kế thừa những bài học lịch sử mà còn hàm chứa nhiều nội dung, tư tưởng phù hợp với yêu cầu của thời đại mới.

Đoàn kết là sức mạnh, sức mạnh là đoàn kết. Đoàn kết là nét nổi bật trong truyền thống tốt đẹp của dân tộc ta, không đoàn kết sẽ không có sức mạnh để chiến thắng kẻ thù.

Để thực hiện được điều đó đòi hỏi mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải nỗ lực phấn đấu không ngừng nhằm hoàn thiện mình. Quan hệ với đồng sự chỉ thật sự trong sáng khi mỗi cán bộ, chiến sĩ tự đấu tranh để chiến thắng chủ nghĩa cá nhân trong chính bản thân mình.

c. Kính trọng, lễ phép, vì nhân dân phục vụ

Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân là con em yêu quý của nhân dân, từ nhân dân mà ra, vì nhân dân mà chiến đấu. Việc động viên thu hút đông đảo quần chúng tham gia giữ gìn trật tự an toàn xã hội là một biện pháp tổ chức và hoạt động của nhà nước ta, nó biểu hiện tính nhân dân sâu sắc, tính dân chủ rộng rãi theo phương châm: “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”. Bởi vậy, trong quá trình chiến đấu, xây dựng và trưởng thành, mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải luôn trung thành với Đảng, với Nhà nước và nhân dân, kính trọng lễ phép với nhân dân⁽¹⁾.

Để xây dựng được hình ảnh đẹp, mối quan hệ tốt với nhân dân, qua đó hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, yêu cầu

⁽¹⁾ Xem Nguyễn Vinh Dương, *Công tác tiếp xúc với nhân dân của lực lượng Cảnh sát giao thông tại trụ sở làm việc và ở các địa bàn công cộng*, Đại học Cảnh sát nhân dân năm 2014.

khách quan đã đặt ra cho cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân là phải kính trọng lễ phép với nhân dân. Có thực hiện được như vậy lực lượng Cảnh sát nhân dân mới xứng đáng là lực lượng của dân, do dân và vì dân.

Kính trọng, lễ phép với nhân dân là cơ sở để lực lượng Cảnh sát nhân dân hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình. Trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, hoạt động của các loại tội phạm trong nước và quốc tế sẽ tiếp tục diễn biến hết sức phức tạp. Bởi vậy muốn đấu tranh chống tội phạm có hiệu quả, yêu cầu khách quan đặt ra là lực lượng Cảnh sát nhân dân phải dựa vào dân. Có dựa vào dân phát huy sức mạnh tổng hợp của nhân dân, tạo thành “thiên la địa võng” phát hiện, xử lý tội phạm, giúp cho cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân hoàn thành tốt nhiệm vụ. Do vậy, phải biết dựa vào dân, tổ chức vận động các tầng lớp nhân dân thực sự là tai mắt của mình để phát hiện tội phạm và các hành vi vi phạm pháp luật khác, tạo môi trường xã hội ổn định, an toàn để xây dựng, phát triển kinh tế xã hội.

CHƯƠNG 2

NHỮNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN CỦA CÁN BỘ, CHIẾN SĨ CẢNH SÁT NHÂN DÂN

I. NHẬN THỨC CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

1. Kỹ năng

a. Khái niệm

Khi xác định nội hàm của khái niệm kỹ năng, các nhà nghiên cứu có những cách tiếp cận khác nhau:

- Kỹ năng được coi là biểu hiện kỹ thuật của hành động

Tác giả A.G. Côvaliov quan niệm *"Kỹ năng là sự vận dụng kỹ thuật hành động phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh và yêu cầu của hoạt động"*⁽¹⁾.

Một cách cụ thể hơn, tác giả P.A.Rudic (1980) cho rằng *"Kỹ năng là kỹ thuật của từng thao tác"*⁽²⁾. Còn tác giả Trần Hữu Luyện thì quan niệm kỹ năng là kỹ thuật của hành động, tức là kỹ thuật của các thao tác, là sự kết hợp nhiều thao tác theo một trật tự phù hợp với mục đích và điều kiện của hoạt động. Cách hiểu này cho phép kỹ năng bộc lộ một cách có

⁽¹⁾ A.G. Côvaliov (1983), *Tâm lý học cá nhân*. Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội, tr. 11.

⁽²⁾ P.A. Rudich (1980), *Tâm lý học thể thao*. Nhà xuất bản Thể dục thể thao, Hà Nội, tr. 47.

hệ thống, linh hoạt và phù hợp cho việc xây dựng kỹ năng hoạt động nghề nghiệp.

- Kỹ năng được hiểu là *năng lực của cá nhân trong hoạt động*

Các tác giả: Nguyễn Quang Uẩn, Vũ Dũng, Trần Quốc Thành, Hoàng Thị Anh, Nguyễn Văn Đính đã quan tâm đến kết quả hoạt động khi bàn đến kỹ năng. Theo những tác giả này, kỹ năng không chỉ là sự vận dụng phù hợp các thao tác, mà còn đem lại kết quả cho hoạt động. Kỹ năng được đồng nhất với năng lực và hiểu tương đối khái quát: vừa là mặt kỹ thuật, vừa là năng lực của cá nhân.

Kỹ năng là năng lực, có nghĩa nó được bộc lộ một cách linh hoạt, ổn định, bền vững trong hoạt động. Tác giả K.K.Platonov cho rằng, người có kỹ năng không chỉ hành động có kết quả trong một hoàn cảnh cụ thể, mà còn phải đạt kết quả tương tự trong những điều kiện khác nhau. Ở đây, tri thức và sáng tạo của cá nhân có vai trò quan trọng. Sự kết hợp với tri thức giúp sự vận dụng kỹ năng phù hợp, linh hoạt và sáng tạo với từng điều kiện hoạt động.

Như vậy, các tác giả theo khuynh hướng này đã xác định tương đối toàn diện và khái quát về kỹ năng. Tuy nhiên, các tác giả chưa quan tâm phân tích về mặt thao tác, hành động của kỹ năng.

Kế thừa đóng góp của hai xu hướng nghiên cứu nêu trên, chúng tôi tiếp cận kỹ năng từ góc độ kỹ năng vừa là năng lực hoạt động của cá nhân, vừa là kỹ thuật của hành động.

Với cách thức tiếp cận này và qua phân tích các cách tiếp cận trên, có thể đưa ra khái niệm kỹ năng như sau:

Kỹ năng là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, thái độ của cá nhân một cách đúng đắn và phù hợp với thực tiễn vào trong những điều kiện cụ thể để thực hiện hoạt động có kết quả.

b. Đặc điểm của kỹ năng

Kỹ năng là mức độ đúng đắn của việc triển khai hành động trong thực tiễn. Hành động chưa thể có kỹ năng nếu còn mắc nhiều sai lầm và vụng về, còn tiêu tốn nhiều công sức và thời gian triển khai nó. Vì vậy, để có kỹ năng hành động, cá nhân không chỉ hiểu sâu sắc về hành động (mục đích, cơ chế, điều kiện hành động) mà chủ yếu là triển khai trong thực tiễn theo đúng logic của nó với mọi vật liệu có thể có. Theo K.K.Platonov, kỹ năng luôn được nhận thức. Cơ sở tâm lý của nó là sự hiểu biết về mối quan hệ qua lại giữa mục đích của hành động, các điều kiện và phương thức thực hiện hoạt động. Tức là, kỹ năng được hình thành trên cơ sở của các tri thức và kỹ xảo nên người có kỹ năng thì không chỉ hành động có kết quả trong một hoàn cảnh cụ thể mà còn phải đạt được kết quả tương tự trong những điều kiện khác. Theo P.B.Gurvitv thì dấu hiệu đặc trưng của kỹ năng là khả năng thay đổi hành động theo những điều kiện luôn biến đổi.

Tổng hợp các phân tích trên về kỹ năng cho thấy, mặc dù có nhiều quan niệm khác nhau về kỹ năng cũng như các đặc điểm của kỹ năng, nhưng các quan niệm đều gắn kỹ năng

với hành động và hoạt động. Nó là khả năng và phương thức hành động phù hợp với điều kiện và yêu cầu của hoạt động và giúp mang lại hiệu quả của hoạt động. Vì thế, xét một cách tổng thể, kỹ năng có những đặc điểm cơ bản sau:

- Một là, *tính đầy đủ của kỹ năng*, tức là chủ thể phải nhận thức hay nói cách khác, chủ thể phải có được đầy đủ các tri thức, có hiểu biết về kỹ năng. Việc thực hiện hành động, hoạt động có hiệu quả phải cần đầy đủ các tri thức, các thao tác, các quy trình (ở giai đoạn đầu) của kỹ năng. Chỉ đến những giai đoạn sau của kỹ năng thì một số thao tác, quy trình có thể được lược bỏ.

- Hai là, *tính thuần thực của kỹ năng*, tức là trong quá trình thực hiện hành động, chủ thể thực hiện các thao tác, hành vi một cách thành thạo, thuần thực, không còn những thao tác thừa, không còn gặp vướng mắc khi triển khai hành động. Có được sự hoàn toàn thuần thực là một trong những biểu hiện của đỉnh cao của kỹ năng hành động. Điều này làm cho kỹ năng được thực hiện một cách đúng đắn và chính xác.

- Ba là, *tính linh hoạt của kỹ năng*, tức là không chỉ trong một trường hợp cố hữu, duy nhất chủ thể mới có thể thực hiện được có hiệu quả hành động đó mà trong những trường hợp tương tự hoặc trong những hoàn cảnh khác nhau chủ thể vẫn biết sử dụng các tri thức, kinh nghiệm đã có và thao tác phù hợp để thực hiện có hiệu quả hoạt động. Tính linh hoạt còn được thể hiện ở chỗ chủ thể biết tự mình bỏ đi những thao tác không cần thiết trong những tình huống nhất định hoặc thêm vào những thao tác phù hợp để thực hiện có hiệu

quả hành động. Tính linh hoạt là biểu hiện đặc trưng của tính sáng tạo trong kỹ năng.

- Bốn là, *tính hiệu quả của kỹ năng*. Điều này thể hiện ở chỗ chủ thể có kỹ năng hành động nếu như hành động đó đạt được hiệu quả mong muốn. Tính hiệu quả của kỹ năng là sự biểu hiện tổng thể giá trị cuối cùng của hành động có kỹ năng của chủ thể. Tri thức, kinh nghiệm đã có và các thao tác phù hợp sẽ không có giá trị nếu như chủ thể không đạt được hiệu quả của hành động. Vì vậy, có thể nói, tính hiệu quả của hoạt động là biểu hiện cao nhất và cuối cùng của kỹ năng hành động.

Những đặc điểm kỹ năng nêu trên sẽ là cơ sở để xây dựng các tiêu chí xem xét, đánh giá kỹ năng của cá nhân trong từng lĩnh vực hoạt động cụ thể.

c. Quá trình hình thành kỹ năng

Quá trình đào tạo và hình thành kỹ năng của cá nhân đi từ việc hình thành các tri thức đến việc thực hành và có được thao tác. Tác giả Nguyễn Như An đã đề xuất quy trình hình thành kỹ năng đi từ nhận thức đầy đủ về mục đích, điều kiện cách thức hành động đến quan sát, làm theo mẫu và luyện tập để tiến hành các hành động theo các điều kiện của hành động nhằm đạt được mục đích⁽¹⁾. Như vậy, việc hình thành kỹ năng diễn ra ở hai cấp độ chính: Cấp độ nhận thức và cấp độ thao tác hành động. Ở cấp độ nhận thức, chủ thể

⁽¹⁾ Nguyễn Như An (1991), *Phương pháp dạy học giáo dục học*, Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội., tr. 117.

phải có được các tri thức cần thiết về mục đích, yêu cầu của hoạt động và các tri thức về cách thức hành động. Ở cấp độ hành động, chủ thể phải thực hiện được kỹ năng trong thực tiễn và sau đó vận dụng kỹ năng đó vào các điều kiện khác nhau của hoạt động.

Trên cơ sở những phân tích trên, chúng ta thấy quy trình hình thành kỹ năng gồm các giai đoạn sau:

Giai đoạn 1: Hình thành các tri thức, hiểu biết cần thiết về việc sử dụng kỹ năng (mục đích, yêu cầu, điều kiện hoạt động, các nguyên tắc sử dụng kỹ năng trong hoạt động);

Giai đoạn 2: Tri giác để nắm được các thao tác của kỹ năng, từ đó nhận diện được kỹ năng cũng như cách thức tiến hành kỹ năng (nắm được bức tranh tổng thể về kỹ năng và cách thực hiện kỹ năng đó);

Giai đoạn 3: Thực hành các tri thức đã có về kỹ năng trong tình huống ổn định;

Giai đoạn 4: Vận dụng kỹ năng vào tình huống khác nhau của hoạt động (bao gồm cả thử nghiệm và luyện tập).

d. Các mức độ của kỹ năng

Kỹ năng được hình thành và phát triển theo từng giai đoạn với các mức độ khác nhau. Nó có thể là những kỹ năng nguyên phát - dạng kỹ năng đơn giản, tương ứng với những thao tác của hành động nhất định. Nó có thể là kỹ năng thứ phát - là tập hợp của nhiều yếu tố để tạo nên kỹ năng phức hợp, nâng cao.

Một số tác giả chia kỹ năng thành hai mức độ như A.V.Petrovski, V.A. Crutetski, N.D.Levitop, B.V.Belaiev, V.A.Archinomov, P.A.Ridic và G.Thodorson. Chẳng hạn, P.A.Ridic và G.Thodorson chia kỹ năng thành hai mức độ: Mức độ các thao tác riêng lẻ, chưa được hoàn thiện và mức độ kỹ xảo. Theo cách chia này, mức độ của kỹ năng được đánh giá qua các tiêu chí là tính đầy đủ, tính thành thực của các thao tác, thể hiện ở số lượng và chất lượng của kỹ năng. Việc chia kỹ năng thành hai mức độ như vậy là khá khái quát nên việc đánh giá kỹ năng sẽ gặp khó khăn.

Kỹ năng phát triển theo một quá trình từ thấp tới cao. K.K. Platonov đưa ra 5 mức độ tương ứng với 5 giai đoạn phát triển kỹ năng:

Giai đoạn 1: Kỹ năng còn rất sơ đẳng khi chủ thể mới ý thức được mục đích và tìm kiếm cách thức hành động dưới dạng “thử và sai”;

Giai đoạn 2: Kỹ năng đã có, nhưng chưa đầy đủ (hiểu biết về phương thức thực hiện);

Giai đoạn 3: Kỹ năng đã có khá tốt, song còn mang tính riêng lẻ;

Giai đoạn 4: Kỹ năng ở trình độ cao, cá nhân sử dụng thành thạo các thao tác kỹ thuật, cách thức thực hiện để đạt được mục đích;

Giai đoạn 5: Kỹ năng tay nghề cao khi cá nhân không những sử dụng các kỹ năng khác nhau thành thạo mà còn sáng tạo trong những điều kiện khác nhau.

Một số tác giả khác đánh giá mức độ biểu hiện kỹ năng theo các giai đoạn phát triển của nó. Chẳng hạn, tác giả Phạm Tất Dong đã đánh giá mức độ kỹ năng qua 4 giai đoạn phát triển. Tương tự, tác giả K.K.Platonov cũng đánh giá kỹ năng qua 5 giai đoạn phát triển. Ở đây, mức độ kỹ năng được đánh giá dựa trên một số thông số như: Mức thực hiện hành động, độ khái quát, sự toàn vẹn của các thao tác, trình độ thành thạo. Theo cách phân chia này, kỹ năng được bộc lộ từ thấp đến cao qua các giai đoạn: Từ nắm được tri thức về kỹ năng đến có kỹ năng nhưng chưa đầy đủ, chưa thành thực, rồi có đầy đủ và cao nhất là có kỹ năng đầy đủ, thực hiện chúng thành thực và linh hoạt trong mọi điều kiện của hoạt động. Kỹ năng không chỉ thể hiện qua tính đầy đủ và thành thạo mà còn qua tính đúng đắn, bền vững và linh hoạt, giúp đánh giá kỹ năng khá toàn diện về định lượng và định tính. Việc phân chia mức độ của kỹ năng thành nhiều giai đoạn giúp cho việc hình thành và nghiên cứu kỹ năng thuận lợi.

Phân tích cách đánh giá mức độ kỹ năng và kỹ năng ở trên cho thấy, có nhiều tiêu chí và nhiều mức độ đánh giá kỹ năng. Theo chúng tôi, xem xét đánh giá kỹ năng căn cứ qua các đặc điểm biểu hiện bên ngoài được xem là phù hợp nhất. Bởi vì, chỉ có dựa vào các đặc điểm bên ngoài (hay bộc lộ bên ngoài) thì mới thấy hết được trình độ phát triển kỹ năng của cá nhân đó như thế nào. Vì thế, dựa trên các đặc điểm của kỹ năng, các giai đoạn phát triển và theo các tiêu chí: tính thuần thực, tính linh hoạt, tính đúng đắn và tính hiệu quả sẽ phù hợp cho việc hình thành và đánh giá kỹ năng.

2. Kỹ năng giao tiếp

a. Khái niệm

Hiện nay trong tâm lý học giao tiếp vẫn chưa có sự thống nhất về khái niệm kỹ năng giao tiếp. Hầu hết các nhà nghiên cứu có xu hướng đưa ra những khái niệm khác nhau dựa trên những mục tiêu và cách tiếp cận nghiên cứu của riêng mình. Tuy nhiên, có một điểm chung giữa các nhà nghiên cứu là đều thống nhất cho rằng kỹ năng giao tiếp chính là mặt tập trung nhất của vấn đề giao tiếp. Bởi lẽ, kết quả của hoạt động giao tiếp phụ thuộc rất nhiều vào kỹ năng giao tiếp mà mỗi cá nhân có được.

Theo tác giả John Steward, *"Kỹ năng giao tiếp là kỹ thuật, trình độ truyền đạt và tiếp nhận thông tin nhằm thực hiện quá trình truyền đạt thông tin"*⁽¹⁾.

Robert N. Lussier cho rằng kỹ năng giao tiếp chính là chìa khóa cho việc xây dựng và phát triển mối quan hệ con người với con người, người có kỹ năng giao tiếp là người luôn luôn duy trì được trạng thái ưu thế trong bất kỳ tình huống giao tiếp nào, tức là luôn đảm bảo được sự thỏa mãn giữa của tất cả các bên tham gia giao tiếp. Tác giả đề ra 9 yêu cầu để có được kỹ năng giao tiếp là: luôn lạc quan (1), luôn chủ động (2), biết quan tâm đến mọi người (3), giữ nụ cười trên môi (4), gọi người khác bằng tên riêng (5), lắng nghe (6), sẵn lòng giúp đỡ (7), suy nghĩ trước khi hành động (8) và luôn duy trì tình trạng giao tiếp thẳng- thẳng (9). Với

⁽¹⁾ John Steward (2002), *Bridges not walls: A book about interperson communication*. McGraw - Hill, tr. 26.

xu hướng nghiên cứu mang tính ứng dụng cao, các tác giả phương Tây thường đề ra những kỹ năng giao tiếp một cách khá cụ thể và chi tiết, để có được những kỹ năng này rõ ràng đòi hỏi cá nhân vừa phải có năng lực vừa phải thường xuyên rèn luyện các kỹ năng một cách thành thạo.

Các tác giả Hoàng Thị Anh, Nguyễn Thạc, Đỗ Thị Châu khi bàn về kỹ năng giao tiếp cho rằng *"Kỹ năng giao tiếp thực chất là sự phối hợp phức tạp giữa những chuẩn mực hành vi xã hội của cá nhân với sự vận động của cơ mặt, ánh mắt, nụ cười (vận động môi miệng), tư thế đầu cổ, vai, tay, chân, đồng thời với ngôn ngữ nói, viết"*⁽¹⁾.

Tác giả Đinh Trọng Hoàn thì định nghĩa về kỹ năng giao tiếp với tính chất liệt kê, mô tả. Tác giả cho rằng, *"Kỹ năng giao tiếp là khả năng tri giác, hiểu được những biểu hiện bên ngoài cũng như những diễn biến bên trong của các hiện tượng, trạng thái tâm lý của đối tượng giao tiếp. Trên cơ sở đó biết tổ chức, điều khiển quá trình giao tiếp từ lúc bắt đầu, diễn biến đến khi kết thúc, sử dụng hợp lý các phương tiện tiếp xúc nhằm đảm bảo cho quá trình giao tiếp đạt kết quả"*⁽²⁾. Tác giả Đinh Trọng Hoàn khẳng định, kỹ năng giao tiếp có quan hệ chặt chẽ với năng lực giao tiếp, năng lực giao tiếp được thể hiện thông qua kỹ năng giao tiếp và khi năng lực giao tiếp đạt đến một trình độ nhất định sẽ giúp chủ thể giao tiếp giải quyết được không chỉ những tình huống quen

⁽¹⁾ Hoàng Thị Anh, Đỗ Thị Châu, Nguyễn Thạc (2007), *Hoạt động - Giao tiếp- Nhân cách*. Nhà xuất bản Đại học Sư phạm, tr. 63.

⁽²⁾ Đinh Trọng Hoàn (2010), *Kỹ năng giao tiếp của cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội*. Nhà xuất bản Công an nhân dân Hà Nội, tr. 22.

thuộc mà cả những tình huống có tính chất phức tạp nữa. Kỹ năng giao tiếp được hình thành trong quá trình sống, hoạt động của con người dưới tác động của nhiều yếu tố: sinh học; môi trường sống, lao động, học tập và giáo dục; hoạt động của cá nhân. Cũng theo tác giả, để giao tiếp công vụ đạt được hiệu quả, Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội cần phải có các kỹ năng giao tiếp cơ bản là: kỹ năng sử dụng có hiệu quả các phương tiện ngôn ngữ, kỹ năng sử dụng có hiệu quả các phương tiện phi ngôn ngữ, kỹ năng tiếp xúc để thiết lập mối quan hệ giao tiếp, kỹ năng đặt câu hỏi khi giao tiếp, kỹ năng lắng nghe đối tượng giao tiếp, kỹ năng phản hồi trong giao tiếp, kỹ năng định hướng trong giao tiếp, kỹ năng tự chủ cảm xúc và hành vi, kỹ năng diễn đạt mạch lạc dễ hiểu, kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp, kỹ năng nhận thức trạng thái tâm lý của đối tượng và kỹ năng điều khiển điều chỉnh quá trình giao tiếp.

Từ phân tích trên, cùng với việc xác định khái niệm kỹ năng cho phép chúng ta đưa ra khái niệm kỹ năng giao tiếp như sau:

Kỹ năng giao tiếp là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, thái độ của chủ thể vào những hoàn cảnh giao tiếp cụ thể để thực hiện có hiệu quả các mục tiêu giao tiếp đã đề ra.

Khái niệm trên cho thấy:

Kỹ năng giao tiếp là một loại năng lực của cá nhân thể hiện trong hoạt động giao tiếp của chủ thể. Để có kỹ năng giao tiếp, chủ thể trước hết phải có tri thức, kinh nghiệm, vốn hiểu biết về lĩnh vực giao tiếp; phải nắm được bản chất

của quá trình giao tiếp và nắm được một số quy tắc giao tiếp ứng xử thông thường cũng như một số quy luật về tâm lý con người diễn ra trong quá trình giao tiếp. Người có kỹ năng giao tiếp cũng phải có những kinh nghiệm nhất định trong quá trình tiếp xúc, giao tiếp với người khác. Đồng thời, người có kỹ năng giao tiếp phải biết vận dụng một cách linh hoạt, sáng tạo vào các tình huống giao tiếp cụ thể để đạt mục đích giao tiếp, nhằm thực hiện có hiệu quả quá trình giao tiếp.

Kỹ năng giao tiếp thực chất là sự phối hợp phức tạp giữa những chuẩn mực hành vi xã hội của cá nhân với sự vận động của cơ mặt, ánh mắt, nụ cười (vận động môi, miệng), tư thế đầu, cổ, vai, tay, chân, đồng thời với ngôn ngữ nói, viết của chủ thể giao tiếp. Sự phối hợp hài hòa, hợp lý giữa các vận động mang một nội dung tâm lý nhất định, phù hợp với mục đích, ngôn ngữ và nhiệm vụ giao tiếp cần đạt được của chủ thể.

Kỹ năng giao tiếp có vai trò vô cùng quan trọng trong cuộc sống cá nhân. Kỹ năng giao tiếp là một trong những yếu tố giúp cá nhân thành đạt và tạo dựng hạnh phúc. Trong quan hệ liên nhân cách, kỹ năng giao tiếp tốt giúp cá nhân tạo dựng hình ảnh tốt về bản thân, xây dựng thiện chí và các mối quan hệ hợp tác ở đối tác.

b. Phân loại

Có rất nhiều loại kỹ năng giao tiếp và nhiều cách phân loại khác nhau. Tuy nhiên, cách phân loại được nhiều người đồng tình và sử dụng khá nhiều trong khoảng thời gian gần đây là:

- Nhóm kỹ năng định hướng

Kỹ năng định hướng là năng lực tri giác ban đầu về các biểu hiện bên ngoài (hình thức, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ...) trong thời gian và không gian giao tiếp để xác định được động cơ, tâm trạng, nhu cầu, mục đích, sở thích của đối tượng giao tiếp.

Nhóm kỹ năng định hướng được biểu hiện ở năng lực dựa vào sự biểu cảm, ngữ điệu, thanh điệu của ngôn ngữ, cử chỉ, động tác, thời điểm và không gian giao tiếp để phán đoán nhân cách cũng như mối quan hệ của chủ thể tham gia giao tiếp.

Kỹ năng định hướng giao tiếp có vai trò quan trọng, quyết định thái độ và hành vi của chủ thể giao tiếp khi tiếp xúc đối tượng giao tiếp. Mô hình nhân cách của đối tượng giao tiếp đúng là những định hướng cho chủ thể trong suốt quá trình giao tiếp và sẽ đem lại hiệu quả cho quá trình giao tiếp.

Nhóm kỹ năng định hướng bao gồm các kỹ năng:

+ Kỹ năng đọc trên nét mặt, cử chỉ, hành vi, lời nói.

Nhờ tri giác tinh tế và nhạy bén các trạng thái tâm lý qua nét mặt, cử chỉ, ngữ điệu, âm điệu của lời nói mà chủ thể giao tiếp có thể phát hiện chính xác, đầy đủ thái độ của đối tượng. Những động tác biểu cảm không chỉ thể hiện ở các cơ mặt mà còn ở các cơ bắp khác trong cơ thể như tay, chân... Do vậy, việc tri giác những biểu cảm bên ngoài là cần thiết, song điều quan trọng hơn là biết dựa vào đó để nhận xét,

đánh giá và phán đoán đúng nội tâm của đối tượng giao tiếp, nghĩa là chuyển từ tri giác bên ngoài vào nhận biết bản chất bên trong của nhân cách.

+ Kỹ năng chuyển từ tri giác bên ngoài vào nhận biết bản chất bên trong của nhân cách.

Sự biểu hiện các trạng thái tâm lý của con người qua ngôn ngữ và điệu bộ là vô cùng phức tạp. Có thể cùng một trạng thái cảm xúc nhưng biểu lộ bằng ngôn ngữ và điệu bộ khác nhau; hoặc ngôn ngữ, điệu bộ như nhau nhưng lại biểu hiện tâm trạng khác nhau. Do vậy, với việc hình thành kỹ năng này có thể giúp ta thông qua những biểu hiện chung nhất bên ngoài mà phán đoán đúng các trạng thái, đặc điểm tâm lý của đối tượng.

+ Kỹ năng định hướng trước, trong quá trình tiếp xúc với đối tượng giao tiếp.

Đây là khả năng phác thảo bức tranh chân dung tâm lý của đối tượng cần tiếp xúc để thực hiện mục đích giao tiếp. Việc phác thảo chân dung tâm lý đối tượng giao tiếp để có cơ sở cho sự ứng xử phù hợp nhằm đem lại hiệu quả cao trong giao tiếp. Định hướng trước khi tiếp xúc là cơ sở để chủ thể giao tiếp khi bắt đầu giao tiếp có được thái độ thiện cảm, tự tin tạo cảm giác thoải mái cho đối tượng giao tiếp để họ bộc lộ chân thực những đặc điểm tâm lý cá nhân của mình. Định hướng trong quá trình giao tiếp là thiết lập các thao tác trí tuệ, tư duy và liên tưởng với vốn kinh nghiệm cá nhân một cách cơ động, linh hoạt, mềm dẻo... Ở chủ thể

giao tiếp đồng thời biểu hiện ra bên ngoài bằng phản ứng, hành vi, điệu bộ, cách nói năng sao cho phù hợp với những thay đổi liên tục về thái độ, hành vi, cử chỉ, nội dung, ngôn ngữ của đối tượng giao tiếp trong quá trình giao tiếp. Kỹ năng định hướng này phải dựa trên nền tảng của việc trả lời các câu hỏi sau: mục đích của việc giao tiếp được thực hiện là gì, những điều gì không được vi phạm khi giao tiếp.

Nhóm kỹ năng định hướng bao gồm các kỹ năng cụ thể như kỹ năng lập kế hoạch, xác định mục tiêu giao tiếp; Kỹ năng tư duy; Kỹ năng quan sát...

- Nhóm kỹ năng định vị

Kỹ năng định vị là năng lực xây dựng mô hình tâm lý, phác thảo chân dung nhân cách đối tượng giao tiếp đạt mức độ chính xác và tương đối ổn định dựa trên hoạt động nhận thức tích cực.

Kỹ năng định vị giúp chủ thể giao tiếp xác định đúng vị trí giao tiếp; đặt mình vào hoàn cảnh của người khác để biết, hiểu và thấu cảm sự vui, buồn và tạo điều kiện cho đối tượng chủ động giao tiếp với mình, từ đó tạo sự đồng cảm, hiểu biết lẫn nhau giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp.

Kỹ năng định vị là kỹ năng xây dựng những nội dung chủ yếu thuộc về nhóm dấu hiệu nhân cách và vị trí của đối tượng giao tiếp trong các quan hệ xã hội. Tính khái quát và tính cá biệt được lưu ý khi xây dựng, phác thảo chân dung nhân cách đối tượng giao tiếp. Do vậy để hình thành kỹ năng này, cá nhân phải rèn luyện trong lĩnh vực nghề nghiệp, tiếp xúc nhiều với đối tượng giao tiếp cùng sự vận dụng tri

thức, vốn kinh nghiệm sống của mình để hoàn thiện kỹ năng định vị và vận dụng hiệu quả trong giao tiếp.

Kỹ năng định vị này phải dựa trên nền tảng của việc trả lời các câu hỏi sau: tôi là ai, người giao tiếp với tôi là ai, mối quan hệ này như thế nào... Kỹ năng này liên quan chặt chẽ đến việc hiểu về mình và hiểu về người khác trong quá trình giao tiếp đã phân tích trước đó.

Nhóm kỹ năng định vị bao gồm các kỹ năng cụ thể như kỹ năng nhận thức bản thân, kỹ năng xác định vị trí của mình, xác định không gian, khoảng cách của mình trong giao tiếp; Xác định thời gian, thời điểm bắt đầu và kết thúc trong giao tiếp; Kỹ năng quản lý bản thân, kỹ năng đồng cảm, chia sẻ với đối tượng giao tiếp...

- Nhóm kỹ năng điều khiển

Kỹ năng điều khiển là năng lực lôi cuốn, thu hút đối tượng giao tiếp, duy trì sự hứng thú, sự tập trung chú ý của đối tượng trên cơ sở xác định được nguyện vọng, hứng thú của đối tượng giao tiếp để chủ thể có khả năng làm chủ trạng thái cảm xúc và biết cách sử dụng hiệu quả các phương tiện giao tiếp.

Nhóm kỹ năng điều khiển bao gồm:

+ Kỹ năng làm chủ trạng thái cảm xúc của bản thân.

Kỹ năng này biểu hiện ở chỗ biết tự kiềm chế, che giấu được tâm trạng của bản thân khi cần thiết, biết điều chỉnh và điều khiển các trạng thái tâm lý của mình và các cách thức khác tiến hành giao tiếp. Để từ đó, chủ thể thể hiện điều

bộ, ánh mắt, hành vi... của mình phản ứng phù hợp với đối tượng giao tiếp, với hoàn cảnh giao tiếp cũng như mục đích, nội dung, nhiệm vụ giao tiếp... Tuy nhiên để tự chủ hành vi, kiềm chế cảm xúc và tình cảm của mình một cách hợp lý, chủ thể cần hiểu được nhu cầu của đối tượng, ý nghĩa thực sự của những biểu hiện bên ngoài của đối tượng giao tiếp.

+ Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

Phương tiện giao tiếp của con người là ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Từ ngữ và ngữ điệu có tác động mạnh mẽ đến tình cảm của con người. Nhà sư phạm Xô viết Xukhomlinxki đã viết: *"Từ là sự tác động mạnh mẽ nhất đến trái tim, nó có thể trở nên mềm mại như bông hoa đang nở và nước thần, chuyển thành niềm tin và sự đôn hậu... một từ thông minh và hiền hòa tạo ra niềm vui, một từ ngu xuẩn hay tàn ác không suy nghĩ và không lịch sự đem lại sự thiếu tin tưởng, cổ vũ hoặc làm giảm sức mạnh của tâm hồn"*⁽¹⁾. Vì vậy, việc lựa chọn các từ ngữ một cách có văn hóa là rất quan trọng trong giao tiếp, từ ngữ phải phù hợp với tình huống giao tiếp. Ngoài ngôn ngữ diễn cảm thì tác phong, điệu bộ, nét mặt, cái nhìn, nụ cười... cũng có tác dụng bổ sung cho thái độ của chủ thể giao tiếp. Do vậy khi giao tiếp, chủ thể cần phải làm chủ các phương tiện giao tiếp của mình thì mới thu được hiệu quả trong giao tiếp. Ở đây, việc phân loại kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp này có thể trùng lặp với một vài cách phân loại khác nhưng về cơ bản, các yêu cầu của việc sử dụng hai nhóm phương tiện giao tiếp nêu trên được

⁽¹⁾ Dẫn theo Hoàng Anh, Đỗ Thị Châu, Nguyễn Thạc (2007), *Hoạt động - Giao tiếp - Nhân cách*, Nhà xuất bản Đại học sư phạm Hà Nội.

đảm bảo thì chắc chắn rằng kỹ năng này đã được thực hiện một cách hiệu quả. Để việc sử dụng các phương tiện giao tiếp hiệu quả thì việc tìm hiểu về giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ trở thành yêu cầu rất quan trọng.

+ Kỹ năng tác động tâm lý, ảnh hưởng đến đối tượng giao tiếp.

Tác động ảnh hưởng lẫn nhau là một phần quan trọng trong giao tiếp, qua đó các chủ thể tùy từng trường hợp khác nhau để tác động ảnh hưởng đến đối tượng giao tiếp nhằm đạt được mục đích giao tiếp. Trong công tác công an, với đặc trưng nghề nghiệp thường xuyên tiến hành những mối quan hệ giao tiếp người - người, trong đó đối tượng giao tiếp thường rất phong phú, đa dạng và hết sức phức tạp. Hoạt động giao tiếp này rất cần những kỹ năng để tác động, ảnh hưởng đến đối tượng giao tiếp để thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ. Những kỹ năng cụ thể để tác động, ảnh hưởng đến đối tượng giao tiếp như kỹ năng giáo dục, thuyết phục cảm hóa đối tượng, kỹ năng truyền đạt thông tin, kỹ năng dẫn dắt tư duy; Kỹ năng ra mệnh lệnh trực tiếp, kỹ năng ám thị gián tiếp; Kỹ năng đặt câu hỏi...

II. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

1. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu

a. Khái niệm

Theo tác giả Trần Hiệp, ấn tượng về một người nào đó là "Hình ảnh tổng thể trên cơ sở ta nhìn nhận họ một cách toàn diện, qua việc cảm nhận các biểu hiện như: Diện mạo,

lời nói, tác phong, ánh mắt, nụ cười, thái độ... Sau lần tiếp xúc ban đầu, ta sẽ có một ấn tượng nhất định về đối tượng của mình"⁽¹⁾.

Ấn tượng ban đầu có thể hiểu là những nhận xét, những dấu hiệu sơ khai ban đầu mà con người có được về đối tượng giao tiếp (người khác) trong lần đầu tiên gặp gỡ.

Thông thường, cái gì có được sau lần tiếp xúc, trải nghiệm đầu tiên thường để lại dấu ấn khó phai, có nhiều cảm xúc mạnh mẽ, thậm chí ấn tượng đó phải mất rất nhiều công sức để thay đổi. Ấn tượng ban đầu là kết quả của sự tri giác của các chủ thể sau lần đầu tiên tiếp xúc gặp gỡ nhau, nó có nội dung nhận thức và nội dung xúc cảm, tình cảm.

Trước hết, ấn tượng ban đầu thể hiện những nhận thức của chủ thể về đối tượng, những nhận thức này được cô đúc, rút gọn ở những nét đặc trưng nhất, bao gồm cả nhận thức cảm tính và nhận thức lý tính. Thành phần cảm tính (chiếm ưu thế): Thông qua những dấu hiệu bề ngoài như cử chỉ, điệu bộ, trang phục, giọng nói, ánh mắt... Thành phần lý tính: Gồm những dấu hiệu về phẩm chất cá nhân (xu hướng, tính cách, khí chất và năng lực).

Tiếp theo là phần xúc cảm: Từ nhận thức đó, chủ thể sẽ có được những xúc cảm, tình cảm về đối tượng, biểu thị ra ở thái độ đánh giá "xấu" - "tốt" về đối tượng đó, qua đó các chủ thể sẽ tìm cách điều chỉnh, lựa chọn phương thức hành vi của mình trong những buổi giao tiếp tiếp theo.

⁽¹⁾ Trần Hiệp (chủ biên), *Tâm lý học xã hội những vấn đề lý luận*, Nhà xuất bản Khoa học xã hội, Hà Nội năm 1996.

Tạo ấn tượng ban đầu tích cực của người khác đối với mình là chìa khóa của sự thành công trong các giai đoạn giao tiếp tiếp theo. Ấn tượng ban đầu chịu tác động ảnh hưởng của nhiều yếu tố như quan điểm sống của cá nhân, định kiến xã hội, quy gán xã hội, sự ám thị...

Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm về quá trình giao tiếp vào việc sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, cử chỉ, tác phong, ánh mắt, nụ cười, thái độ, trang phục... nhằm gây được thiện cảm cho đối tượng giao tiếp để có được những khởi đầu tốt đẹp.

b. Yêu cầu của kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu

- Tạo cho mình một diện mạo bề ngoài phù hợp với môi trường giao tiếp.

Cho dù có sự khác biệt về văn hóa ở nhiều nơi trên thế giới, con người vẫn có xu hướng đánh giá người khác dựa vào diện mạo bề ngoài của con người đó trong những giây phút đầu tiên gặp gỡ. Người Việt Nam có câu: “Trông mặt mà bắt hình dong” nói về vai trò của hình ảnh bề ngoài ban đầu của đối tượng giao tiếp, cho nên việc tạo ra hình ảnh ấn tượng ban đầu là một trong những kỹ năng giao tiếp quan trọng, góp phần xây dựng được hình ảnh tích cực, tạo được cảm giác yên tâm, tin cậy để chia sẻ của đối tượng giao tiếp.

Các đặc điểm diện mạo bên ngoài: Lời nói, cử chỉ, tác phong, ánh mắt, nụ cười, thái độ, trang phục... phải phù hợp với môi trường giao tiếp cụ thể: Nơi làm việc, nơi công cộng, đám cưới, đám tang. Chúng ta phải biết lựa chọn trang phục

và tạo ra diện mạo bề ngoài phù hợp với mỗi hoàn cảnh, tình huống.

Đối với môi trường giao tiếp, nếu giao tiếp tại phòng làm việc ở cơ quan đơn vị thì phải biết sắp xếp, tổ chức phòng làm việc một cách khoa học, gọn gàng. Chúng ta phải chủ động tạo ra một môi trường giao tiếp công khai với đối tượng giao tiếp.

• - Biết cách tạo ra những cử chỉ, điệu bộ, nét mặt thân thiện, cởi mở.

Một nét mặt cởi mở và gần gũi, những nụ cười thân thiện và thoải mái, một ánh mắt ấm áp cùng một cái bắt tay chắc chắn sẽ giúp cho các đối tượng giao tiếp có được ấn tượng ban đầu tích cực.

Những việc làm trên sẽ truyền cảm hứng cho đối tượng giao tiếp, tạo cho họ có cảm giác an toàn, tin cậy hơn, họ cảm nhận mình được lắng nghe, được cảm tình, được chú ý và tin tưởng người mà mình đang giao tiếp.

• - Biết chủ động chào hỏi, thăm dò nhu cầu của đối tượng giao tiếp.

Chủ động chào hỏi, thăm dò nhu cầu của đối tượng giao tiếp, cũng như sẵn sàng giúp đỡ họ. Tức là chủ thể giao tiếp phải biết tạo cho cơ thể và nét mặt luôn được vẻ thân thiện và cởi mở; Chủ động chào hỏi đối tượng giao tiếp ngay khi vừa xuất hiện và biết chủ động đặt những câu hỏi để thăm dò nhu cầu của đối tượng giao tiếp. Bằng cái nhìn hân hoan, sự chào hỏi thân mật và giọng nói ấm áp, sự quan tâm đến

nhu cầu của đối tượng giao tiếp là những kỹ năng quan trọng nhất để tạo được ấn tượng ban đầu tích cực⁽¹⁾.

- Biết làm cho đối tượng giao tiếp cảm nhận là mình được coi trọng và quan tâm.

Cảm nhận mình được coi trọng là một trong những nhu cầu xã hội cơ bản của con người, thỏa mãn nhu cầu này sẽ giúp cá nhân có được những xúc cảm tích cực để góp phần đạt kết quả tốt trong quá trình giao tiếp. Quy tắc này đúng với mọi nền văn hóa, mọi giới tính, lứa tuổi và thành phần xã hội. Biết xưng hô phù hợp, quan tâm đến nhớ tên và gọi đúng tên người đang giao tiếp với mình.

Biết phát ra những tín hiệu tích cực làm cho đối tượng giao tiếp cảm nhận được mình được quan tâm, chú ý như đưa mắt nhìn nhanh cùng với một nụ cười thân thiện, biết dừng những công việc riêng của mình khi khách mới xuất hiện, thể hiện sự vui vẻ và sẵn lòng được gặp gỡ, giúp đỡ đối tượng giao tiếp sẽ đem lại kết quả tốt đẹp trong việc tạo ra những ấn tượng ban đầu tích cực.

Ngoài ra, quan tâm đến đối tượng còn đòi hỏi chúng ta biết những quy tắc xã giao thông thường, dùng những câu hỏi thăm theo văn hóa giao tiếp của từng vùng phù hợp với đối tượng giao tiếp, biết áp dụng những ưu tiên một cách hợp lý khi làm việc với đối tượng giao tiếp

- Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu còn đòi hỏi chúng ta phải có được những ấn tượng ban đầu về người khác một cách nhanh chóng, chính xác. Bởi vì:

⁽¹⁾ Xem Nguyễn Thị Quy, *Kỹ năng giao tiếp của lực lượng Cảnh sát giao thông đường bộ với người tham gia giao thông*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, năm 2015.

Giúp chúng ta phát họa được chân dung tâm lý của đối tượng giao tiếp, từ đó xác định được cách thức giao tiếp, ứng xử cho phù hợp với văn hóa, lứa tuổi cũng như những đặc điểm tâm lý khác.

Việc quan sát đối tượng để có được ấn tượng ban đầu về họ còn giúp cho chúng ta biết được nhu cầu của họ và có được những phương án tối ưu nhất để giải quyết công việc đạt hiệu quả.

2. Kỹ năng quan sát

a. Khái niệm

Quan sát là loại tri giác tích cực, có chủ định, diễn ra tương đối độc lập và lâu dài, nhằm phản ánh đầy đủ, rõ rệt sự vật hiện tượng và những biến đổi, những khía cạnh khác nhau của chúng.

Năng lực quan sát trong giao tiếp là khả năng tri giác một cách nhanh chóng và chính xác những điểm quan trọng, chủ yếu và đặc sắc của đối tượng giao tiếp.

Kỹ năng quan sát trong giao tiếp là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, thái độ của chủ thể vào quá trình tri giác những đặc điểm của đối tượng giao tiếp nhằm giúp cho hoạt động giao tiếp được hiệu quả hơn.

b. Các yêu cầu để có kỹ năng quan sát tốt trong giao tiếp

Quan sát hướng đến và phục vụ cho mục đích, chủ ý rõ ràng. Nếu không sử dụng óc quan sát, chúng ta chỉ nhìn thấy mọi thứ xung quanh mình một cách ngẫu nhiên. Nói quan sát là một kỹ năng bởi nó không chỉ phụ thuộc vào thị giác,

tích cách con người mà còn có thể rèn luyện để phát triển. Trong đời sống hàng ngày, việc quan sát có mục đích, có kế hoạch sẽ giúp thu thập thông tin và đưa ra nhận định, đánh giá thông tin đó.

- Xác định rõ mục đích, yêu cầu, ý nghĩa của việc quan sát đối tượng giao tiếp, trên cơ sở đó xác định thái độ, nhiệm vụ quan sát đối tượng. Chuẩn bị chu đáo cho quá trình quan sát như: Phương tiện hỗ trợ quan sát đối tượng giao tiếp phù hợp, dụng cụ ghi lại kết quả quan sát

- Tiến hành quan sát đối tượng giao tiếp có kế hoạch, có hệ thống. Khi quan sát cần sử dụng phương tiện ngôn ngữ, thu thập, tích lũy thông tin, xử lý kết quả quan sát được một cách tích cực.

- Phải biết vận dụng phối hợp đồng bộ các cơ quan giác quan và hệ thần kinh; Khả năng tư duy logic, tưởng tượng khoa học, hợp lý; Sự tập trung và phân phối chú ý; Sự nỗ lực ý chí và các đặc điểm tính cách bền bỉ, kiên trì trong quá trình quan sát.

- Những gì quan sát được phải được ghi nhớ lại, bên cạnh rèn luyện một số phương pháp ghi nhớ thì chúng ta cũng phải hình thành thói quen viết ghi chú, khi đó chúng ta mới có được khả năng để ý đến những chi tiết nhỏ nhất. Mỗi người nên có một cuốn sổ tay nhỏ để có thể ghi chú lại bất cứ điều gì mình quan tâm ở mọi lúc, mọi nơi. Cũng nên dành thời gian để quan sát xung quanh, chú ý để quan sát hành vi của một ai đó, ghi nhớ lại một sự việc nào đó mà mình tình cờ chứng kiến. Những gì quan sát được có thể ghi chú lại theo những mô hình, sơ đồ, hay những ký hiệu...

Kỹ năng quan sát này không phải là năng lực có sẵn, thám tử Sherlock Holmes đã dành cả đời để rèn luyện khả năng quan sát, đó không phải là khả năng bẩm sinh của ông ấy. Rèn luyện kỹ năng quan sát có ý nghĩa rất lớn đến công tác điều tra tội phạm của lực lượng Công an nhân dân.

3. Kỹ năng lắng nghe

a. Khái niệm

Nghe đơn thuần là chức năng của cơ quan phân tích thính giác để tiếp nhận âm thanh. Hoạt động nghe có thể diễn ra một cách tự nhiên, không chủ định nhưng đa phần trong các tình huống giao tiếp, con người tiến hành hoạt động nghe có chủ định hay chính là lắng nghe. Như vậy, lắng nghe là hình thức nghe có chủ định để lĩnh hội thông tin được truyền đi dưới dạng âm thanh.

Khi đề cập đến kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp, rất nhiều tác giả đã sử dụng khái niệm “lắng nghe tích cực (active listening)”⁽¹⁾ để mô tả một hành động có chủ định của con người phối hợp các giác quan để hiểu và lưu giữ lại được những gì mà ta đã nghe, nghe tích cực là nghe bằng ý thức. Không giống như nghe, lắng nghe là sự phối hợp của nhiều kỹ năng khác nhau mà chúng ta đạt được trong quá trình sống, hoạt động và bằng chính những trải nghiệm của mình.

Đồng thời, lắng nghe còn là một quá trình tích cực của con người đòi hỏi phải có sự luyện tập và cố gắng bởi để lắng nghe chúng ta sẽ phải đi từ tiếp nhận những âm thanh

⁽¹⁾ Teri K.Gamble, Mecheal Gamble (2002), *Communication work*, McGraw - Hill college.

và đưa nó trở nên có ý nghĩa nhất định nào đó đối với chủ thể. Sự khác biệt cơ bản giữa nghe và lắng nghe là ở chỗ chúng ta không cần cố gắng luyện tập để nghe tốt, nhưng chúng ta lại phải cố gắng nhiều hơn để có thể lắng nghe - chúng ta phải học để có thể biết làm sao để lắng nghe. *“Lắng nghe tích cực không chỉ thể hiện ở việc chủ động nghe mà còn là biết nghe bằng trái tim và khối óc của mình. Lắng nghe một cách có ý thức để cảm nhận được xúc cảm qua ngôn ngữ của lời nói và cả của hành vi, cử chỉ, cảm xúc không lời”*⁽¹⁾.

Tổng hợp các quan điểm trên, chúng ta có định nghĩa về kỹ năng lắng nghe như sau:

Kỹ năng lắng nghe là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, thái độ của chủ thể để lĩnh hội thông tin được truyền đi dưới dạng âm thanh.

Có nhiều quan điểm về mức độ lắng nghe. Theo mức độ quan tâm trong lắng nghe có các mức độ như: Lờ đi, không nghe gì cả → Giả vờ nghe → Nghe có chọn lọc → Nghe chăm chú → Nghe thấu cảm. Theo mục đích của việc lắng nghe, thì có các mức độ như: Nghe → Lắng nghe → Hiểu → Thấu hiểu → Đồng cảm → Thấu cảm → Chia sẻ, giúp đỡ, điều chỉnh.

Trong giao tiếp, lắng nghe đem lại nhiều lợi ích như: Thỏa mãn nhu cầu của người nói; thu thập được nhiều thông tin; hạn chế được những sai lầm trong giao tiếp... Như vậy, lắng nghe đem lại cho chúng ta nhiều lợi ích. Không phải

⁽¹⁾ Nguyễn Phương Huyền (2012), *Kỹ năng giao tiếp của cán bộ công chức*, Luận án Tiến sĩ Tâm lý học, Hà Nội.

ngẫu nhiên mà những người từng trải, người khôn ngoan thường là những người nói ít nghe nhiều, họ chỉ lên tiếng khi thật sự cần thiết.

- Những yếu tố cản trở việc lắng nghe

+ Sự thiếu kiên nhẫn: Là không biết tự kiềm chế, không biết kiên nhẫn nghe người kia nói. Để lắng nghe có hiệu quả, chúng ta cần phải biết kiên nhẫn lắng nghe ý kiến của người khác. Khi nghe người khác nói, chúng ta thường bị kích động, nghĩa là chúng ta cũng có những ý kiến đáp lại và muốn nói ngay ra ý kiến đó. Nếu không biết kiềm chế, không biết kiên nhẫn nghe người kia thì việc lắng nghe của chúng ta không có hiệu quả.

+ Thiếu sự quan sát bằng mắt: Trong giao tiếp 80% lượng thông tin được truyền đi qua các phương tiện phi ngôn ngữ. Để giao tiếp có hiệu quả, chúng ta sử dụng nhiều cơ quan giác quan khác nhau, đặc biệt là mắt. Trên cơ sở đánh giá, phân tích tổng hợp các thông tin thu thập được, chúng ta mới có thể hiểu biết chính xác ý tưởng của người đối thoại.

+ Những thói quen xấu khi lắng nghe: Lười suy nghĩ, cắt ngang lời người nói, giả vờ chú ý, đoán trước ý người nói... những thói quen này làm giảm hiệu quả của việc lắng nghe.

b. Các kỹ năng lắng nghe

Để lắng nghe, chúng ta phải nghe chăm chú và đặc biệt là nghe thấu cảm. Muốn làm được điều này, cần chú ý rèn luyện một số kỹ năng sau đây:

- Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm: Qua tư thế, cử chỉ, điệu bộ, cử chỉ ánh mắt của mình, bạn thể hiện sự quan tâm của mình đến người đối thoại và lời nói của họ.

Phải tự tạo ra nhu cầu lắng nghe cho chính bản thân. Thể hiện sự quan tâm qua ngôn ngữ cơ thể như chú ý đến khoảng cách giữa bạn và người đối thoại, vị trí, tư thế các động tác, cử chỉ của mình, tiếp xúc bằng mắt, sự im lặng.

Biết tập trung chú ý phối hợp các giác quan để nắm bắt thông tin; Biết dừng các việc riêng để lắng nghe; Biết gạt bỏ các kích thích từ bên ngoài như âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ. Tránh suy nghĩ vào những vấn đề không có liên quan đến việc lắng nghe. Chú ý quan tâm và hiểu được các thông điệp không lời từ phía người nói⁽¹⁾.

- Kỹ năng tạo không khí bình đẳng, cởi mở, thể hiện sự tôn trọng người nói.

Sự tôn trọng người nói được thể hiện ở việc không nói chuyện riêng, không ngắt lời, không để chuông điện thoại... Một người nghe tốt phải biết dành thời gian cho người khác bày tỏ ý kiến cá nhân. Khi muốn nói điều gì, hãy đợi người nói dứt câu và dừng trong giây lát. Điểm dừng này cho phép chúng ta xem xét lại những gì vừa trình bày cũng như người nói xem xét cách lắng nghe của chúng ta. Nghe để hiểu thông điệp là yêu cầu hết sức quan trọng, bởi vậy mọi người thường hay nói: "Luôn luôn lắng nghe, luôn luôn

⁽¹⁾ Xem Nguyễn Thị Quy, *Kỹ năng giao tiếp của lực lượng Cảnh sát giao thông đường bộ với người tham gia giao thông*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, năm 2015.

thấu hiểu”. Nếu vội vàng, hấp tấp kết luận ngay thì nhiều khi chúng ta lại hiểu sai ý nghĩa của thông điệp của lời nói. Phải biết “Lắng nghe bằng cả khối óc”, tức là có tư duy, suy nghĩ, có phán đoán, đánh giá và rút ra được thông điệp đằng sau những âm thanh mà chúng ta nghe được.

Khi phán đoán hay phê bình thì hãy phán đoán và phê bình nội dung chứ không phải phê bình người nói. Chỉ nhận xét khi người nói trình bày hết quan điểm của họ. Thể hiện sự tôn trọng ý kiến và quan điểm của người khác, ngay cả khi không đồng tình với họ.

Tỏ ra am hiểu vấn đề, hiểu và thông cảm với người đối thoại (thông qua lời nói, nét mặt, ánh mắt, nụ cười, gật đầu...). Biết sử dụng các tín hiệu phi ngôn ngữ nhằm đáp ứng lại nội dung đang nghe cho phù hợp với ngữ cảnh giao tiếp (ánh mắt quan tâm, nụ cười khuyến khích, gật đầu tán thành, khịch lệ...). Biết duy trì giao tiếp bằng mắt, thể hiện nét mặt, cử chỉ, điệu bộ một cách cởi mở, quan tâm và chia sẻ.

Biết cảm nhận những cảm xúc mà đối tượng giao tiếp đang trải nghiệm. Phải biết “Lắng nghe bằng cả con tim”, tức là bên cạnh việc nghe và hiểu thông điệp, chúng ta còn phải biết đồng cảm với cảm xúc của đối tượng giao tiếp, từ đó biết chia sẻ, giúp đỡ họ nếu cần thiết.

Biết đặt mình vào vị trí người khác khi trò chuyện với họ, biết gạt bỏ định kiến về đối tượng giao tiếp⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Xem Nguyễn Thị Quy, *Kỹ năng giao tiếp của lực lượng Cảnh sát giao thông đường bộ với người tham gia giao thông*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, năm 2015.

- Kỹ năng gợi mở bằng sử dụng lời nói:

Thay vì ngồi im thì hãy thể hiện cho người nói biết mình đang lắng nghe họ bằng cách sử dụng: Những từ đệm, trình thoảng đặt các câu hỏi ngắn, câu kết luận...

Hưởng ứng người nói, thể hiện sự thông cảm với người đối thoại. Đôi lúc khi chúng ta muốn khuyến khích người nói tiếp tục, hãy tỏ ra vẫn đang rất chú tâm tới câu chuyện của họ chỉ bằng cách nói: "VẬY Ý CỦA BÁC LÀ..." hay "ĐỂ XEM TÔI CÓ HIỂU ĐÚNG Ý ANH/CHỊ KHÔNG NHÉ...".

Biết phân tích, tóm lược và đánh giá vấn đề đã được nghe.

Biết đưa ra những câu tóm tắt hay đánh giá thể hiện mình đang chú ý theo dõi.

Biết sử dụng những từ và cụm từ thể hiện sự tán thành và ủng hộ.

- Kỹ năng phản hồi thông tin

Sau khi nghe người đối thoại trình bày một vấn đề nào đó, chúng ta có thể diễn đạt lại nội dung đó theo cách hiểu của mình. Việc phản hồi của chúng ta vừa cho người đối thoại biết chúng ta đã hiểu họ như thế nào, có cần giải thích, bổ sung, đính chính gì không, vừa cho họ thấy là họ đã được chú ý lắng nghe.

Biết cách cắt ngang hay dừng lại đúng thời điểm.

4. Kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp

a. Kỹ năng sử dụng phương tiện ngôn ngữ

Trong giao tiếp con người thường trao đổi với nhau về công việc hay trò chuyện với nhau, cần phải sử dụng ngôn ngữ để diễn đạt.

Kỹ năng sử dụng phương tiện ngôn ngữ trong giao tiếp là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, thái độ của chủ thể khi sử dụng ngôn ngữ nhằm giúp cho hoạt động giao tiếp đạt được kết quả.

Ngôn ngữ chính là phương tiện giao tiếp chủ yếu của con người, bằng ngôn ngữ chúng ta có thể truyền đi chính xác bất kỳ một loại thông tin nào, có thể diễn tả tâm trạng hay miêu tả hành động. Ngôn ngữ được sử dụng trong giao tiếp là ngôn ngữ viết và ngôn ngữ nói. Trong giao tiếp của Cảnh sát giao thông với người dân thì ngôn ngữ nói được sử dụng nhiều hơn. Trong ngôn ngữ nói, thì nội dung của ngôn ngữ, cách nói và phong cách ngôn ngữ có ảnh hưởng lớn đến thông điệp được truyền tải.

- Nội dung của ngôn ngữ.

Nội dung ngôn ngữ là nghĩa của từ ngữ mà chúng ta nói hay viết, ý mà chúng ta muốn chuyển đến người nghe hay người đọc. Nội dung của ngôn ngữ có 2 khía cạnh: Khách quan và chủ quan.

Khía cạnh khách quan là nghĩa xác định của từ ngữ, không phụ thuộc vào ý muốn của cá nhân.

Khía cạnh chủ quan ngôn ngữ được thể hiện ở chỗ ngôn ngữ được chúng ta dùng để truyền tải ý của chúng ta, tức là ý cá nhân. Nhiều khi ý này không trùng với "nghĩa thật" của từ, của câu mà chúng ta dùng. Trong giao tiếp hiểu được ý cá nhân là cơ sở của sự hiểu biết lẫn nhau, sự thông cảm giữa các chủ thể.

- Phát âm, giọng nói, tốc độ nói

Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, việc người nói phát âm có chuẩn hay không, có rõ hay không, giọng nói của họ như thế nào, tốc độ nhanh hay chậm, điều này có ảnh hưởng nhất định đến quá trình giao tiếp. Giọng nói thường phản ánh một cách chân thật cảm xúc tình cảm của người nói, nó có sức truyền cảm to lớn.

+ Phát âm không chuẩn sẽ gây khó khăn cho người nghe trong việc hiểu ý nghĩa của lời nói, thậm chí là hiểu sai hoặc không hiểu được. Đặc biệt là trong trường hợp người nói và người nghe tiếp xúc với nhau lần đầu.

Giọng nói thường phản ánh một cách chân thật cảm xúc tình cảm của người nói, nó có sức truyền cảm to lớn. Giọng nói nhẹ nhàng ấm áp làm cho người nghe cảm thấy thoải mái, dễ chịu. Giọng nói rõ ràng dứt khoát làm cho người nghe cảm thấy uy lực của họ, mỗi lời nói của họ như mệnh lệnh phải tuân thủ. Có người nói the thé, chát chúa gây cảm xúc tiêu cực, khó chịu cho người nghe. Do vậy, cần phải biết kiểm soát chất giọng khi nói.

+ Tốc độ, nhịp độ nói của mỗi người bị chi phối nhiều bởi đặc điểm của giới tính, cấu tạo thanh quản của người đó, môi trường ngôn ngữ cũng như sự rèn luyện (môi trường ngôn ngữ bao quanh họ từ khi còn ấu thơ, nhưng sự rèn luyện cũng có ý nghĩa quan trọng).

Mặt khác, trong quá trình nói chuyện, chúng ta cũng phải biết trình bày ý kiến của mình một cách ngắn gọn,

rõ ràng và tường minh. Tránh trường hợp trình bày dài dòng, lan man gây khó khăn cho người nghe và có thể khiến cho đối tượng giao tiếp đánh giá trình độ của người nói hoặc hiểu sai ý định của người nói. Người nói cũng phải biết cách tư vấn, thuyết phục và đặt câu hỏi với người nghe.

- Phong cách của ngôn ngữ

Phong cách ngôn ngữ được thể hiện qua lối nói, lối viết có nghĩa là cách dùng từ để diễn đạt ý trong giao tiếp. Có nhiều phong cách ngôn ngữ khác nhau tùy theo tình huống giao tiếp mà chúng ta lựa chọn phong cách ngôn ngữ cho phù hợp.

Lối nói thẳng là cách nói thẳng ra ý nghĩ của mình, cái mình muốn mình cần, mình biết mà không quanh co, ẩn ý. Nói thẳng có ưu điểm là tiết kiệm được thời gian, đối tượng nhanh chóng hiểu được ý của chúng ta; tức là đảm bảo tính chính xác của thông tin. Tuy nhiên trong thực tế nói thẳng thiếu tế nhị sẽ làm cho đối tượng khó chịu, khó chấp nhận thông tin của mình. Lối nói thẳng thường được sử dụng trong tình huống cần sự rõ ràng, kiên quyết và dứt khoát.

Lối nói lịch sự là lối nói người ta sử dụng ngôn từ làm cho các cảm nghĩ, thái độ được biểu lộ một cách nhã nhặn và lịch sự. Lối nói lịch sự được dùng phổ biến trong trường hợp thông tin có thể gây cảm xúc tiêu cực ở người nhận.

Lối nói ẩn ý là cách nói một điều khác hàm chứa điều muốn nói để làm người nghe nghĩ đến điều đó. Trong giao tiếp, nhiều khi có những điều muốn nói ra nhưng không tiện

nói, người ta phải dùng lối nói ẩn ý, tức là nói một điều khác hàm chứa điều muốn nói để làm người nghe nghĩ đến điều đó. Lời nói ẩn ý nhẹ nhàng, tế nhị, khéo léo, dò hỏi một sự tinh tế của người nói, hoặc hiểu nhưng muốn lảng tránh, giả vờ không hiểu.

Lời nói mỉa mai, châm chọc là lối nói đưa chuyện vui, chuyện buồn, chuyện tốt, chuyện xấu, thiếu sót, lầm lỗi, thậm chí cả những khuyết tật bẩm sinh của người khác để giễu cợt. Trong cuộc sống, có những người hay mỉa mai châm chọc người khác. Lối nói này có thể sử dụng trong những những trường hợp cần tạo ra bầu không khí hài hước, thoải mái trong giao tiếp. Tuy nhiên nếu lạm dụng sẽ gây ra những bức tức, tự ái cho người khác.

b. Kỹ năng sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ

Kỹ năng sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ trong giao tiếp là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, thái độ của chủ thể khi sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ nhằm giúp cho hoạt động giao tiếp đạt được kết quả.

Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ bao gồm:

- Ánh mắt, nét mặt và nụ cười

+ Ánh mắt: Phản ánh tâm trạng, xúc cảm, tình cảm con người và cho biết mong muốn, ý nghĩ của người đối thoại.

Trong giao tiếp cần phải biết giao tiếp bằng mắt, để sử dụng mắt trong giao tiếp có hiệu quả, bạn cần chú ý một số điểm sau:

Khi nói chuyện cần nhìn thẳng vào người đối thoại với cái nhìn tự nhiên bao quát toàn bộ con người chứ không nhìn vào một điểm nào đó trên khuôn mặt của họ. Nếu chúng ta không nhìn thẳng vào người khác thì họ có thể suy nghĩ là mình đang cảm thấy tự ti, lo lắng. Cái nhìn lảng tránh biểu hiện sự giả dối, thiếu thành thật, thiếu tự tin. Còn nhìn thẳng vào người khác thì họ có thể hiểu là chúng ta đã có sự thành thật và thẳng thắn và tự tin.

Cần tránh nhìn chăm chú vào người khác. Đây cũng cách nhìn thường gặp trong giao tiếp. Chúng ta có thể nhìn chăm chú, nhìn thật lâu vào một bông hoa, một tấm hình, hay một con vật... nhưng nếu chúng ta nhìn chăm chú vào người nào đó thì người ấy cảm thấy khó chịu, lo lắng, tựa như họ có một sai sót, một điểm nào đó không bình thường.

Cần tránh nhìn người khác với ánh mắt diễu cợt hoặc không thèm để ý. Sẽ rất tốt nếu chúng ta có thể khống chế được cảm xúc, tình cảm của mình vì cảm xúc rất dễ bộc lộ ra bên ngoài và ảnh hưởng đến người xung quanh. Tuy nhiên khi gặp ai đó mà ta không ưa thích, nếu vội nhìn họ bằng “nửa con mắt”, nhìn bằng ánh mắt coi thường, ánh mắt với những cảm xúc tiêu cực, ánh mắt tức tối hoặc không thèm để ý thì dễ gây ra thái độ tiêu cực của người nghe.

Khi giao tiếp, chúng ta không nên đảo mắt hoặc đưa liếc mắt một cách vụng trộm. Hành động đảo mắt, đưa mắt nhìn một cách vụng trộm thường được xem là biểu hiện đặc trưng của những con người không đàng hoàng, thậm chí của kẻ xảo trá, thâm độc. Khi đang nói chuyện với một người

muốn đưa mắt sang người khác, hoặc một nơi khác thì hãy từ từ, nhẹ nhàng.

Không nheo mắt hoặc nhắm cả hai mắt trước mặt người khác. Đây là cách nhìn có nhiều ý nghĩa khác nhau. Trước mặt mình những người không quen biết, nếu chúng ta làm như thế thì sẽ dễ dàng khiến người khác hiểu lầm. Ở nhiều nơi, cách nhìn này có thể được hiểu là động tác gợi tình, dễ liên tưởng đến những sự việc liên quan đến tình ái.

+ Nét mặt: Biểu hiện thái độ, cảm xúc của con người.

Nét mặt biểu lộ nhiều cung bậc cảm xúc của con người như vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận và ghê tởm... Những biểu cảm khác nhau qua nét mặt là do những sự kết hợp khác nhau về vị trí của mắt và lông mày quy định. Nét mặt còn cho ta biết ít nhiều về tính cách con người. Người vô tư, lạc quan, yêu đời thì nét mặt thường vui vẻ; người vất vả, phải lo nghĩ nhiều thì vẻ mặt thường căng thẳng, trầm tư... không phải ngẫu nhiên mà người ta xem tướng qua khuôn mặt. Người xưa nói “Trông mặt mà bắt hình dong”. Trong giao tiếp, cùng với ánh mắt, nét mặt là yếu tố thường được người khác chú ý quan sát, nó góp phần tạo nên hình ảnh của chúng ta trong con mắt người khác.

+ Nụ cười: Nụ cười không chỉ biểu hiện thái độ tình cảm của con người mà cả những nét cá tính nhất định của họ nữa.

Nụ cười là một phương tiện giao tiếp quan trọng chứa đựng nhiều nội dung phong phú. Nụ cười chẳng những đem lại cho người khác thoải mái, tự tin, mà còn cho họ thấy đây là

tín hiệu của sự tốt lành, chân thành. Không phải ngẫu nhiên mà ông cha ta có câu “Nụ cười bằng mười thang thuốc bổ”. Khi chúng ta tươi cười với người khác, đó là chúng ta “nói” với họ rằng: “Tôi rất mừng vì được gặp anh, tôi sẵn sàng tiếp chuyện anh”. Như vậy, nụ cười biểu hiện thái độ tích cực của chúng ta, là lời mời chào hữu hiệu nhất, nó có thể giải tỏa cả những ý tưởng đối địch ở người khác. Trong giao tiếp, một bộ mặt cau có, lầm lì, lạnh lùng, không biết mỉm cười thì sẽ gây bầu không khí nặng nề, không thoải mái khi giao tiếp. Trong cuốn “Đắc nhân tâm”, tác giả Dale Carnegie chỉ ra những lợi ích của nụ cười: *“Nụ cười không thể mua được cũng không thể xin được, không thể mượn được, và cũng không thể ăn cắp được. Nếu người ta khư khư giữ nó thì chẳng có giá trị gì, nhưng nếu dùng nó một cách rộng rãi thì giá trị vô cùng”*⁽¹⁾.

Tuy nhiên, có nhiều nụ cười khác nhau và không phải nụ cười nào cũng tốt. Nụ cười phải tự nhiên, phải chân thành thì mới có hiệu quả. Có nhiều dấu hiệu trên khuôn mặt giúp chúng ta nhận diện một nụ cười giả tạo, không bằng cảm xúc thật. Kỹ năng quan sát sẽ giúp chúng ta nhận ra điều này. Trong các kiểu cười có lẽ kiểu cười tốt nhất phù hợp với nhiều tình huống giao tiếp. Cần tránh các kiểu cười như: “cười hổ hổ”, “cười hả hả”, “cười ré lên” ở nơi công cộng, “cười mỉa mai”, “cười nhạt”, “cười lảng lơ”, “cười hàm hồ”, “cười vô nghĩa”...

Diện mạo của con người: Cách sử dụng trang phục, trang sức, trang điểm, kiểu tóc...

⁽¹⁾ Dale Carnegie, *Đắc nhân tâm*. Người dịch Nguyễn Hiến Lê.

+ Cách sử dụng trang phục: Trang phục không những thể hiện khiếu thẩm mỹ, văn hóa giao tiếp mà còn thể hiện tác phong, thái độ của người mặc đối với người khác và đối với công việc.

Vì vậy, phải sử dụng trang phục gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với khổ người, màu da, khuôn mặt, không chỉ về kích thước mà còn về màu sắc, hoa văn kiểu dáng; việc sử dụng trang phục phải phù hợp với hoàn cảnh, tránh diêm dúa, lòe loẹt nơi công sở, tránh phô trương chạy theo môden, lai căng...

Cách sử dụng trang phục có vai trò quan trọng trong quá trình giao tiếp, nó là một phần của định hướng giao tiếp và góp phần vào thành công của quá trình giao tiếp, nhất là trong lần giao tiếp đầu tiên và khi muốn thiết lập một quan hệ tình cảm với người khác vì trang phục là bộ mặt bên ngoài quyết định ấn tượng ban đầu và quyết định mối quan hệ tiếp theo.

+ Trang sức, trang điểm cần phù hợp với công việc, môi trường...

Trang sức: Việc sử dụng trang sức sao cho phù hợp với trang phục, hoàn cảnh, nhất là đối với phụ nữ là điều hết sức lưu ý.

Trang điểm: Nữ giới nên trang điểm, nhưng cần phù hợp với công việc, hoàn cảnh, trang phục và các phụ kiện đi kèm.

- Tư thế, động tác, dáng đi, điệu bộ, cử chỉ, thói quen hành vi...

+ Tư thế: Được xem như cái khung hay nền cho hình ảnh của mỗi con người trong giao tiếp.

Tư thế có vai trò quan trọng trong giao tiếp, có thể xem như cái khung hay nền cho hình ảnh của chúng ta. Một người có vẻ bề ngoài đẹp, cơ thể khỏe mạnh, nhưng tư thế tác phong không đàng hoàng thì vẻ đẹp cũng kém phần giá trị. Người xưa đã nhận thức được tầm quan trọng của tư thế và chủ yếu giáo dục cho con cái mình đi, đứng, ngồi.

Trong giao tiếp có 3 tư thế chủ yếu: đi, đứng, và ngồi.

Tư thế đi: Đi nhanh, nhẹ nhàng, đầu ngẩng cao, ngực hơi ưỡn ra phía trước một chút. Tư thế đi như vậy chứng tỏ con người tự tin, năng động, đang hướng đến những công việc quan trọng.

Tư thế đứng: Đứng thẳng người, ngẩng cao đầu, vai không nhô về phía trước, hai tay buông xuôi tự nhiên (nhìn từ mép tai, đến mắt cá chân phải là một đường thẳng) đứng như vậy đàng hoàng, tự tin, phóng khoáng (không đút tay túi quần, không chấp tay sau lưng).

Tư thế ngồi: Tựa thẳng lưng một cách thoải mái, tự nhiên, không khúm núm, co ro.

+ Động tác bao gồm các cử chỉ bằng đầu, tay...

Động tác cũng là một loại ngôn ngữ không có âm thanh trong giao tiếp. Nó bao gồm các cử chỉ bằng đầu như gật đầu, lắc đầu; các cử chỉ bằng tay... Tránh các động tác thiếu tôn trọng đối với người giao tiếp như giậm chân, rung đùi, khoanh tay trước ngực, bỏ tay vào túi, huýt sáo, dụi mắt, gãi đầu...

- Ngôn ngữ đồ vật, quà tặng

Tặng quà là một trong những cách nhanh nhất, để tạo tình cảm và ấn tượng tốt đẹp ở người khác về chúng ta.

Trong giao tiếp người ta hay dùng nhiều đồ vật như bưu ảnh, hoa, đồ trang sức... để tặng nhau. Những đồ vật này thường trở thành vô giá đối với người được tặng vì nó chứa đựng tình cảm, mong muốn của người tặng.

Khi tặng quà, cần phải chú ý: Tặng quà phải dịp sẽ có ý nghĩa rất lớn như vào các lễ tết, ngày sinh nhật...; Phải chú ý sở thích của người được tặng và món quà phải phù hợp với mối quan hệ, có thái độ nghiêm túc và chân thành.

Khi nhận quà, phải tỏ thái độ vui vẻ, đừng quên cảm ơn người tặng quà. Nếu quà được gửi qua đường bưu điện hoặc qua người khác, thì bạn cần gọi điện hoặc gửi thư nói lời cảm ơn. Không nên mở quà ngay trừ trường hợp người tặng đề nghị bạn làm điều đó.

- Ngoài ra, sự im lặng, không gian, thời gian, khoảng cách cũng là phương tiện ngôn ngữ không lời rất hiệu quả và có rất nhiều ý nghĩa khi sử dụng.

Về khoảng cách giao tiếp, có các loại sau:

- + Khoảng cách công cộng (public zone): khoảng trên 3,5m.
- + Khoảng cách xã hội (social zone): từ khoảng 1,2m - 3,5m.
- + Khoảng cách cá nhân (person zone): từ khoảng 0,45m - 1,2m.

+ Khoảng cách thân mật (intimate zone): từ 0,15m - 0,45m.

Trong vùng thân mật, có một tiểu vùng với bán kính khoảng 0,15m tính từ cơ thể mà xâm nhập vào đó chỉ bằng cách tiếp xúc thể xác. Đây là vùng đặc biệt thân mật.

Về các vùng khoảng cách trong giao tiếp được nêu ở trên, chúng ta cần lưu ý một số điểm sau:

+ Thứ nhất, các vùng khoảng cách giao tiếp chịu ảnh hưởng của yếu tố văn hóa, những người đến từ những nền văn hóa khác nhau thường có vùng giao tiếp khác nhau.

+ Thứ hai, trong giao tiếp, chúng ta cần chú ý chọn khoảng cách cho phù hợp với tính chất của mối quan hệ. Trong giao tiếp, nếu chúng ta không tuân thủ vùng khoảng cách, thì dễ làm cho người khác khó chịu, dễ bị đánh giá theo hướng xấu.

+ Thứ ba, tùy theo mục đích giao tiếp mà thay đổi khoảng cách cho phù hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho việc đạt mục đích.

+ Thứ tư, trong quá trình giao tiếp nên linh hoạt thay đổi khoảng cách cho phù hợp với tình huống giao tiếp.

Như vậy các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ của con người rất phong phú, nên trong giao tiếp chúng ta nên sử dụng kết hợp sao cho phù hợp hài hòa với từng đối tượng, môi trường hoàn cảnh, để tạo nên sự thành công trong giao tiếp.

5. Kỹ năng điều khiển cảm xúc

a. Khái niệm

Cảm xúc của con người là vô tận và có nhiều cung bậc khác nhau, không dễ quản lý và điều khiển, nhưng thực tế con người vẫn có thể điều tiết, thay đổi hay kiểm chế cảm xúc của mình trong một chừng mực nào đó. Điều khiển cảm xúc là một kỹ năng rất cần thiết trong cuộc sống và đặc biệt quan trọng đối với những cá nhân phải thực hiện những công việc dưới nhiều áp lực.

Kỹ năng điều khiển cảm xúc trước hết đòi hỏi cá nhân phải hiểu những biểu hiện và diễn biến cảm xúc của bản thân và còn biết quan tâm và đồng cảm với cảm xúc của đối tượng giao tiếp. Nhận ra cảm xúc của chính mình và biết được cảm xúc của người khác là điều kiện cần thiết để quản lý và điều khiển cảm xúc của mình cũng như có những hành vi phù hợp với cảm xúc người khác.

Sau đó, cá nhân phải biết tự chủ và kiểm chế cảm xúc của mình, biết điều chỉnh cảm xúc của mình theo mục tiêu nhất định nào đó với những yêu cầu cụ thể, biết cách giải quyết những xung đột, mâu thuẫn của bản thân một cách phù hợp để hướng đến sự giao tiếp có lợi nhất.

Kỹ năng điều khiển cảm xúc là sự hiểu biết về cảm xúc của bản thân và của người khác, biết quản lý, tự chủ, kiểm chế và điều khiển cảm xúc của mình theo mục tiêu nhất định nào đó với những yêu cầu cụ thể để hướng đến sự giao tiếp có lợi nhất.

Trong những tình huống giao tiếp, ứng xử cụ thể, ở chúng ta có thể phát sinh những trạng thái cảm xúc khác nhau (tích cực và tiêu cực). Cảm xúc ảnh hưởng rất rõ đến hành vi, ứng xử của con người trong giao tiếp. Phút giây mệt mỏi, bực dọc, căng thẳng nếu không thể kiềm chế và tìm cách giải tỏa, nó sẽ chi phối hành động và ngôn từ của chúng ta đối với những người xung quanh, có thể gây ra hậu quả khôn lường. Ngược lại, nếu biết làm chủ cảm xúc tiêu cực chúng ta sẽ tránh được thái độ, hành vi làm tổn thương người khác, làm ảnh hưởng đến hình ảnh bản thân, đến hiệu quả giao tiếp, ứng xử và các mối quan hệ.

b. Các kỹ năng thành phần của kỹ năng điều khiển cảm xúc

- Nhận thức trạng thái cảm xúc của mình và của người khác

+ Nếu những cảm xúc như căng thẳng, tức giận, buồn bã, sợ hãi, ghê tởm... được nhận biết ngay lúc chúng xảy ra trong tâm trí của chúng ta thì sự việc sẽ được giải quyết một cách hợp lý và sáng suốt. Khi đã nhận thức được trạng thái cảm xúc của bản thân, cần biết chủ động kiềm chế cảm xúc của mình bằng những cách thích hợp.

+ Nhận biết cảm xúc của người khác cũng là một yêu cầu quan trọng để có sự thông cảm và ứng xử phù hợp.

- Biết tự chủ và kiềm chế cảm xúc của mình

+ Để làm được điều đó trước hết yêu cầu cá nhân phải điều chỉnh trạng thái cơ thể phù hợp. Hãy buông lỏng cơ thể,

thả lỏng tay chân, hít thở thật sâu và đều, sự ức chế sẽ được giảm bớt.

+ Giải tỏa những cảm xúc tiêu cực không có lợi: Cảm xúc tiêu cực trong giao tiếp, ứng xử có thể do đối tượng giao tiếp, ứng xử gây ra, nhưng cũng có thể áp lực của hoàn cảnh giao tiếp, ứng xử, do nhu cầu khẳng định và thể hiện của chính bản thân tạo nên. Trong trường hợp cảm xúc do đối tượng giao tiếp, ứng xử gây ra, có thể sử dụng một số cách làm chủ cảm xúc của bản thân như sau: Khi những cử chỉ, lời nói, thái độ của người khác gây cho chúng ta cảm xúc tiêu cực, hãy dừng lại một chút, đừng phản ứng ngay với biểu hiện đó. Nếu có thể, tách khỏi không gian giao tiếp, ứng xử, đến nơi khác, thở sâu một vài nhịp, nếu được, hãy uống một cốc nước mát để “hạ nhiệt”. Khoảng thời gian giãn cách đó sẽ giúp chúng ta bình tĩnh lại để tìm ra cách xử lý vấn đề hiệu quả hơn. Trong trường hợp cảm xúc âm tính do áp lực của hoàn cảnh giao tiếp, ứng xử, hoặc do chính bản thân tạo ra thì cần phải có thời gian để rèn luyện và rút ra kinh nghiệm. Một gợi ý là hãy tự đưa ra một “hình phạt” sau mỗi lần chúng ta bị mất bình tĩnh (Liên hệ câu chuyện Cậu bé và những chiếc đinh).

- Phải biết điều khiển cảm xúc của mình theo chiều hướng có lợi, giải quyết những xung đột, mâu thuẫn của bản thân

+ Biết giữ thái độ bình tĩnh, khéo léo trước những tình huống căng thẳng hay bất lợi

+ Biết cách làm lây lan những cảm xúc tích cực đến đối tượng giao tiếp

+ Biết cách đón nhận những phê bình và sửa chữa nếu thấy cần thiết

+ Biết thể hiện sự hài hước đúng lúc, đúng chỗ.

+ Nở nụ cười hoặc tỏ ra thân thiện (trong giao tiếp với người khác).

- Điều chỉnh suy nghĩ

+ Sử dụng tư duy tích cực: Hãy đặt mình vào địa vị của đối tượng để hiểu và thông cảm cho những cử chỉ, lời nói, thái độ của đối tượng, nghĩ ít về bản thân để ít thấy mình không được tôn trọng, thấy mình bị thiệt thòi...

+ Trước những lần giao tiếp quan trọng, chúng ta thường mong muốn thể hiện mình trong giao tiếp, ứng xử thật hoàn hảo chính điều này khiến cho chúng ta hồi hộp, lo lắng, căng thẳng và gây ảnh hưởng xấu đến hiệu quả giao tiếp. Hãy nghĩ rằng việc mắc phải những sai sót trong giao tiếp là điều bình thường và hoàn toàn có thể chấp nhận được. Cách nghĩ như vậy sẽ giúp chúng ta thoải mái, không bị áp lực, nhờ đó sẽ giao tiếp một cách hợp lý, hiệu quả.

+ Cảm xúc và suy nghĩ của con người chịu sự chi phối bởi ngôn ngữ. Hãy tận dụng những tác động tích cực của từ ngữ để hình thành những cảm xúc tích cực. Việc độc thoại nội tâm có thể giúp chúng ta kiểm soát cảm xúc của mình.

+ Nhìn nhận đối tượng giao tiếp, đặc biệt là người đang có mâu thuẫn với mình bằng con mắt thiện cảm hơn. Có thể

cảm xúc với đối phương không từ ghét thành yêu, nhưng chắc chắn sẽ khiến chúng ta tránh được việc sa vào lối mòn cảm xúc, nhờ đó giao tiếp sẽ khách quan và hiệu quả hơn.

6. Kỹ năng đặt câu hỏi

a. Khái niệm

Kỹ năng đặt câu hỏi trong giao tiếp là một trong những kỹ năng giao tiếp quan trọng, không chỉ sử dụng trong đời sống mà còn ứng dụng rất nhiều cho công việc. Xuất phát từ quan điểm kỹ năng và mục đích của việc đặt câu hỏi, chúng tôi có khái niệm sau:

Kỹ năng đặt câu hỏi là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm và thái độ vào quá trình đặt câu hỏi nhằm thu nhận được thông tin chính xác, phù hợp với mục tiêu giao tiếp đề ra.

b. Các loại câu hỏi

Tùy theo tình huống mà chọn loại câu hỏi cho phù hợp.

- Căn cứ vào tính chất của câu hỏi, có câu hỏi trực tiếp và gián tiếp:

+ Câu hỏi trực tiếp: là cách hỏi thẳng vào vấn đề mà bạn quan tâm. Ưu điểm là thu thập thông tin nhanh. Trong một số tình huống, câu hỏi này làm đối tượng bị bất ngờ và bật ra câu hỏi trung thực. Nhược điểm của cách hỏi này thường thiếu tế nhị, dễ làm người đối thoại không hài lòng, nghi ngờ.

+ Câu hỏi gián tiếp: là câu hỏi về một vấn đề khác, nhưng qua câu trả lời của người đối thoại có thể suy ra vấn đề cần biết.

- Căn cứ vào sự lựa chọn phương án trả lời có câu hỏi đóng và câu hỏi mở

+ Câu hỏi đóng: Là câu hỏi sẵn các phương án trả lời, người được hỏi chỉ cần chọn một trong những phương án đó. Câu hỏi đóng là những câu hỏi mà câu trả lời thường là “có”, “không” hay chỉ có một lựa chọn hoặc cũng có thể có nhiều lựa chọn. Không nên lạm dụng câu hỏi đóng liên tục, vì điều này sẽ khiến người đối diện nghĩ là chúng ta đang tra khảo họ.

+ Câu hỏi mở: Là câu hỏi không có phương án trả lời được ấn định trước, người trả lời có thể thoải mái trả lời theo ý mình, do đó thông tin thu thập được là đa dạng và phong phú.

- Căn cứ vào mục đích đặt câu hỏi, chúng ta có các loại câu hỏi:

+ Câu hỏi gợi mở: Là câu hỏi chỉ nêu đề tài chứ không hề gợi ý nội dung câu trả lời. Câu hỏi gợi mở, thường được dùng ở phần đầu cuộc gặp gỡ nhằm khuyến khích người đối thoại vì đây thường là câu hỏi dễ. Người đối thoại có thể tự quyết định nên nói gì. Dùng câu hỏi gợi mở thường thu thập được nhiều thông tin, vì nó khuyến khích tất cả những gì mà bạn nêu ra.

+ Câu hỏi chuyển tiếp: Là câu hỏi được dùng để chuyển sang một vấn đề khác do chủ ý của người hỏi.

+ Câu hỏi tóm lược: Là câu hỏi dùng để tóm tắt lại những gì chúng ta hiểu về những điều người đối thoại nói.

+ Dùng câu hỏi để đưa ra một đề nghị: câu hỏi này thực chất là một đề xuất, một ý kiến nhằm thăm dò cách cố thoát ra khỏi một tình huống bế tắc nào đó.

+ Câu hỏi để thu thập thông tin: Hàng ngày, để giải quyết công việc, chúng ta thường cần có nhiều thông tin. Có những thông tin chúng ta cần, lại ở trong đầu óc người khác. Có trường hợp họ tự nguyện cung cấp thông tin cho chúng ta, nhưng trong đa số trường hợp chúng ta phải khai thác chúng bằng những câu hỏi khác nhau.

+ Câu hỏi tiếp xúc: Loại câu hỏi này được dùng khi mới bắt đầu gặp gỡ, thường đi kèm với lời chào (chào hỏi) để tạo không khí thoải mái, cởi mở, tin tưởng lẫn nhau cho cuộc tiếp xúc.

+ Câu hỏi kích thích và định hướng tư duy: Con người chỉ tư duy trong những tình huống có vấn đề. Vì vậy, khi muốn người đối thoại suy nghĩ về một vấn đề nào đó, chúng ta có thể dùng câu hỏi. Câu hỏi loại này thường không đòi hỏi người đối thoại trả lời mà chỉ nhằm thu hút sự chú ý của họ, buộc họ suy nghĩ về những vấn đề mà chúng ta đặt ra. Nó thường được các diễn giả, các giáo viên sử dụng khi mở đầu bài diễn thuyết hoặc bài giảng.

+ Câu hỏi giảm tốc nói của người khác (câu hỏi kiềm hãm): Trong những trường hợp khi người đối thoại cứ thao thao bất tuyệt, chúng ta có thể làm giảm tốc độ nói của họ bằng cách đặt ra cho họ những câu hỏi nhất định.

+ Câu hỏi kết thúc vấn đề: Khi chúng ta muốn kết thúc câu chuyện mà không làm phật ý người đối thoại, chúng ta có thể dùng câu hỏi kết thúc vấn đề.

c. Cách đặt câu hỏi

- Lên kế hoạch

Việc đầu tiên là chúng ta cần lên kế hoạch chuẩn bị cho các câu hỏi. Khi lên kế hoạch chúng ta cần xác định rõ mục đích hỏi. Câu hỏi tốt trước tiên phải có mục đích hỏi rõ ràng, xác định rõ thông tin nào chúng ta muốn biết, vấn đề nào chúng ta sẽ hỏi. Biết lựa chọn trước những câu hỏi nào cho phù hợp, xác định trước trình tự các câu hỏi...

- Đặt câu hỏi

Mấu chốt của vấn đề là hỏi sao cho trúng và đúng thời điểm. Một câu hỏi hay luôn là câu hỏi mang tính sáng tạo, những câu hỏi này khuyến khích sự tư duy. Tùy thuộc vào hoàn cảnh và đối tượng được hỏi mà chúng ta nêu câu hỏi sao cho phù hợp. Câu hỏi tốt chỉ nên có một ý hỏi, tránh đưa ra nhiều ý hỏi cùng một lúc khiến người tham dự không biết bắt đầu trả lời từ đâu.

Đặt câu hỏi mở khéo léo, hấp dẫn cũng là cả một nghệ thuật. Câu hỏi mở sẽ dẫn đến câu trả lời dài hơn, phát huy tác dụng trong một cuộc trò chuyện mở, tìm kiếm thêm thông tin hoặc tham khảo ý kiến người khác. Nên mở rộng các câu hỏi mở, chú ý tính liên tục, chặt chẽ của các câu hỏi.

Trong thời gian ngắn, chúng ta cần xác định được câu hỏi nào là trọng tâm và câu hỏi nào là câu hỏi phụ. Khi hỏi

không nên áp đặt. Để thuận lợi trong việc trao đổi người hỏi vẫn có thể đưa ra quan điểm riêng của mình và lắng nghe ý kiến riêng của người được hỏi.

Câu hỏi tốt là câu hỏi dùng từ ngữ phù hợp với vốn từ và trình độ, kinh nghiệm của người được hỏi. Cần hạn chế từ ngữ chuyên môn sâu. Kèm theo câu hỏi có thể là những gợi ý, ví dụ để người được hỏi dễ liên hệ, trả lời. Chỉ nên hỏi những câu hỏi mà người được hỏi có kinh nghiệm, kiến thức và sự ham thích. Hãy để cho buổi trao đổi được diễn ra tự nhiên nhất có thể.

- Có thể lựa chọn các cách thức đặt câu hỏi như:

+ Hỏi từ từ, lần dần

+ Hỏi đột ngột, bất ngờ

+ Hỏi biến đổi hướng tư duy

+ Hỏi chi tiết

+ Hỏi gợi nhớ

+ Hỏi theo trình tự

+ Hỏi theo nội dung để thu thập thông tin: What (Cái gì), where (ở đâu), when (khi nào), who (Ai nói, ai biết), why (tại sao), how (Như thế nào)?

7. Kỹ năng thuyết phục

a. Khái niệm

Thuyết phục là đưa ra tình tiết, sự kiện, giải thích làm cho người khác thấy đúng, thấy hay mà tin theo, làm theo.

Để giải quyết một công việc nào đó, chúng ta cần sự giúp đỡ, sự hợp tác của người khác. Điều này đòi hỏi giữa chúng ta và họ phải thống nhất quan điểm, lập trường về cách giải quyết công việc. Tuy nhiên trong thực tế chúng ta gặp những người không cùng chung ý kiến, quan điểm với chúng ta. Nhất là trong công tác của lực lượng Cảnh sát nhân dân, rất cần thiết để thuyết phục cho người dân hiểu, chấp nhận và thực hiện đúng chủ trương, chính sách, pháp luật.

Kỹ năng thuyết phục là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, thái độ của chủ thể vào quá trình thuyết phục nhằm giúp cho quá trình giao tiếp đạt được kết quả.

b. Những điểm cần lưu ý khi thuyết phục người khác

Để thuyết phục có hiệu quả bạn cần chú ý một số vấn đề sau:

- Tạo không khí bình đẳng

Bầu không khí bình đẳng là điều kiện đầu tiên để bạn có thể thành công trong thuyết phục, làm cho người đối thoại cảm thấy thoải mái, được tôn trọng, làm giảm sự đề phòng phản kháng của họ. Sẽ là sai lầm nếu chúng ta quan niệm, thuyết phục là phải dùng tất cả sức mạnh của mình, dồn người đối thoại vào thế bí, khuất phục họ, buộc họ phải thay đổi ý kiến, quan điểm, lập trường, từ đó dẫn đến tranh cãi quyết liệt, một thua một thắng. Điều này sẽ khiến cho người đối thoại sẽ cố hết mình để phòng thủ, chống trả.

- Tôn trọng và lắng nghe người đối thoại

Trong giao tiếp người đối thoại luôn muốn bảo vệ ý kiến của mình, không muốn tiếp thu ý kiến của người khác,

cần để cho họ có cơ hội trình bày ý kiến, không nên ngắt lời họ mà phải kiên nhẫn lắng nghe. Thông thường, người đối thoại luôn muốn bảo vệ ý kiến của mình, không muốn tiếp thu ý kiến của người khác. Vậy làm sao để họ chú ý đến ý kiến của bạn? Trước hết bạn cần để cho họ có cơ hội trình bày ý kiến của mình. Bạn không được ngắt lời mà bạn phải kiên nhẫn lắng nghe. Đến lúc nào đó sẽ biểu hiện chỗ hở trong quan điểm của người đối thoại vì thiếu thông tin, vì cân nhắc chưa thấu đáo. Lúc này họ cảm thấy thiếu tự tin và muốn biết ý kiến của bạn. Đây là thời điểm bạn cần bắt đầu trình bày ý kiến của mình.

- Lý lẽ đưa ra phải rõ ràng và có cơ sở

Việc phân tích lập luận cần có những dẫn chứng minh họa, có chứng cứ rõ ràng, thuyết phục. Không giải thích một cách áp đặt hoặc lấp liếm cho qua chuyện. Tránh những trường hợp khi cần giải thích lại giải thích sai hoặc không có cơ sở nào để giải thích. Nhiều trường hợp Cảnh sát giao thông lại không hiểu biết về các quy định về cách xử lý vi phạm giao thông bằng người dân, hoặc biết mà do làm sai nên không thể giải thích được. Cá biệt có trường hợp Cảnh sát giao thông nhằm tưởng người dân quá hiểu biết pháp luật nên né tránh, không dám giải thích và bỏ qua cho người vi phạm.

- Lời nói phải ngắn gọn, có trọng tâm

Ngôn ngữ và cách lập luận phải cô đọng, súc tích, dễ hiểu và phải phù hợp với trình độ nhận thức của người

đối thoại. Lời nói phải ngắn gọn, có trọng tâm, không nên dài dòng, tràn lan. Ngôn ngữ và cách lập luận phải phù hợp với trình độ nhận thức của người đối thoại. Khi thuyết phục người khác, có người muốn chứng tỏ sự vượt trội, uyên bác của mình, bằng cách dùng những từ hoa mỹ, những thuật ngữ chuyên môn mà người đối thoại không hiểu, những dẫn chứng được lấy từ đất nước xa xôi, người đối thoại không thể kiểm chứng, thực chất là họ muốn phô trương, khoe kiến thức hơn là thuyết phục người đối thoại, như vậy sẽ không thuyết phục được ai cả.

- Lời nói phải nhã nhặn, ôn tồn, lịch sự

Không ai muốn thừa nhận là mình thua kém người khác, càng không muốn bị phê bình chỉ trích, phê bình trước chỗ đông người. Chúng ta cần tỏ thái độ bình tĩnh, điềm đạm, lịch sự, nhã nhặn, cần cân nhắc khi dùng từ, đừng cố chứng minh người khác sai trước chỗ đông người khi không cần thiết. Cũng đừng bao giờ lên giọng chỉ trích người khác, bởi vì ai cũng có lúc sai lầm. Hơn nữa, phê phán, chỉ trích không bao giờ đem lại kết quả tốt đẹp. Dale Carnegie cho rằng: Phê phán gây hận thù và thực sự còn gây nản lòng người làm, bạn bè, bà con trong gia đình mà không cải thiện được tình hình. Theo ông, nguyên tắc đầu tiên trong giao tiếp là: “Không phê phán, không kết tội, không than phiền”.

- Phải biết thừa nhận những điểm có lý trong ý kiến của người đối thoại, biết thừa nhận cái sai trong ý kiến của mình mà người đối thoại đã chỉ ra

Thái độ khách quan trong đánh giá ý kiến của mình mà người đối thoại, có ý nghĩa to lớn trong thuyết phục... Chúng ta sẽ làm gì khi cái đúng của chúng ta cũng bị phủ nhận, chê bai? Chắc chắn là chúng ta sẽ cố hết sức để phản kháng. Cho nên trong thuyết phục cần thừa nhận những điểm đúng của người khác, những cái sai của mình. Chính như vậy hình ảnh của chúng ta trong con mắt người đối thoại trở nên đẹp hơn.

8. Kỹ năng thuyết trình

a. Khái niệm

Thuyết trình hay còn gọi là diễn thuyết, là nói chuyện trước nhiều người một vấn đề nào đó một cách hệ thống.

Kỹ năng thuyết trình là việc con người sử dụng ngôn ngữ bằng ngôn từ và phi ngôn từ được trình bày bằng một hệ thống logic để tác động đến nhận thức, thái độ và hành vi của đối tượng giao tiếp nhằm mong muốn đạt được được sự hiểu nhau, cảm thông lẫn nhau và cùng nhau hành động để đạt mục tiêu chung.

b. Các bước thuyết trình

- Chuẩn bị thuyết trình

Để có thể dàng hoàng, tự tin, các nhà diễn thuyết phải có sự chuẩn bị chu đáo cho buổi nói chuyện của mình. Nếu không chuẩn bị trước, tức là chúng ta đã chuẩn bị cho sự thất bại. Khi chuẩn bị, người thuyết trình phải trả lời được các câu hỏi như: Bản thân người thuyết trình có thích chủ đề không? Người thuyết trình có đủ kiến thức cập nhật cho chủ đề không? Mục tiêu chính là gì? Có gì cần lưu ý về thời gian?

Người thuyết trình có bao nhiêu thời gian chuẩn bị? Thành phần cử tọa là những ai? Ngôn ngữ nào sẽ được sử dụng? Thông điệp chính là gì?...

+ Đánh giá đúng bản thân

Khi được mời nói chuyện về một vấn đề nào đó, phải cân nhắc hai vấn đề: Cần xem mình có đủ thông tin để trình bày không? Và uy tín, cương vị của mình có được người nghe chấp nhận không? Người thuyết trình phải thực sự có uy tín và đủ khả năng thuyết trình. Cương vị của người thuyết trình ít nhất phải ngang tầm với người nghe, nếu không người nghe sẽ thiếu tin tưởng.

+ Tìm hiểu người nghe

Bài nói chuyện được xây dựng xung quanh người nghe, lấy người nghe làm trung tâm. Cùng một vấn đề nhưng cho những đối tượng khác nhau, thì cách xây dựng bài nói chuyện cũng phải khác nhau.

+ Xác định mục đích, mục tiêu của bài nói chuyện hoặc lập một đề cương chi tiết các ý cần trình bày và những dẫn chứng cho mỗi ý.

Xác định mục đích, mục tiêu của bài nói chuyện ra giấy, hoặc thậm chí ít nhất bạn cũng phải lập một đề cương chi tiết các ý cần trình bày và những dẫn chứng, những số liệu minh họa cho mỗi ý, không nên quá tin tưởng vào trí nhớ của mình vì nhiều khi trí nhớ sẽ làm hại chúng ta. Nếu diễn thuyết lần đầu, chúng ta cần phải tập dượt trước. Sự chuẩn bị tốt sẽ giúp cho chúng ta tự tin hơn trong buổi diễn thuyết.

+ Mỗi bài diễn thuyết phải có 3 phần: mở đầu; triển khai (phần nội dung) và kết luận.

Chuẩn bị phần mở đầu:

Dẫn nhập trực tiếp: Nêu thẳng chủ đề và mục đích của bài nói chuyện, các vấn đề chính sẽ được trình bày. Ưu điểm của loại dẫn nhập trực tiếp đơn giản, hiệu quả, tiết kiệm được thời gian, người nghe nhanh chóng nắm bắt được chủ đề và những vấn đề chính của bài nói chuyện, làm cho người nghe quan tâm đến nội dung của bài nói chuyện.

Dẫn nhập bằng cách đặt câu hỏi: Đặt ra những câu hỏi ở ngay phần mở đầu để làm cho người nghe chú ý đến chủ đề nói chuyện. Ưu điểm của cách dẫn nhập này là không những thu hút được sự chú ý của người nghe mà còn kích thích họ chú ý theo chiều hướng nhất định, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp thu nội dung bài nói chuyện.

Dẫn nhập theo lối kể chuyện: Dẫn đưa người nghe đến với chủ đề của bài nói chuyện bằng cách nhắc lại sự kiện trong quá khứ có liên quan đến chủ đề. Cách dẫn nhập này tuy có hơi rườm rà, nhưng hấp dẫn lôi cuốn, không đột ngột mà từ từ đưa người nghe vào câu chuyện một cách tự nhiên.

Dẫn nhập tương phản: Bắt đầu bằng việc nhấn mạnh một mâu thuẫn nào đó để gây sự chú ý. Lời dẫn nhập này thường được sử dụng trong những tình huống có nhiều thử thách và người nói chuyện muốn kêu gọi người nghe huy động sức mạnh, đoàn kết, nhất trí để vượt thử thách.

Ngoài ra, còn có nhiều cách dẫn nhập khác như: Dẫn nhập bằng trích dẫn lời nói của danh nhân, mở đầu bằng đưa ra một con số, một hình ảnh hay một vật dụng nào đó. Cũng có thể bắt đầu thuyết trình bằng một bài hát, một câu thơ hay một tình huống, vở kịch nào đó... Tùy theo tình huống đặc điểm của người nghe và sở thích của bạn mà chọn cách mở đầu cho phù hợp.

Mặt khác, khi mở đầu cần tránh một số cách mở đầu sau:

Tránh mở đầu quá dài để làm giảm hứng thú của người nghe;

Tránh mở đầu không phù hợp với chủ đề của bài nói chuyện;

Tránh mở đầu thiếu tự tin, bằng những lời biện hộ hoặc bằng lời xin lỗi.

Chuẩn bị phần triển khai nội dung:

Trong phần triển khai, chúng ta đưa ra các ý chính, phân tích chứng minh, để làm rõ vấn đề mà chúng ta muốn trình bày, qua đó thể hiện được ý tưởng của chúng ta. Các ý phải được sắp xếp theo một trình tự hợp lý, đảm bảo tính logic của bài nói chuyện. Nghĩa là các ý phải liên quan chặt chẽ với nhau, ý trước là tiền đề của ý sau, không trùng lặp.

Trong trường hợp ngược lại, bài nói chuyện sẽ rời rạc, loang quanh, lẩn quẩn, có khi sau một hồi dài diễn thuyết, chúng ta lại quay về ý xuất phát. Nghe những bài diễn thuyết như vậy người nghe rất dễ bực mình. Ngoài ra, cũng cần chú ý khi chuyển từ ý này sang ý khác phải có những từ

hoặc cụm từ liên kết thích hợp để đảm bảo tính mạch lạc của bài nói chuyện và làm người nghe không cảm thấy đột ngột. Phải đưa ra các ví dụ, những số liệu cụ thể để minh họa cho mỗi ý, mỗi luận điểm.

Để bài nói chuyện có sức lôi cuốn, chúng ta có thể đưa ra những câu chuyện vui, khôi hài để làm cho không khí buổi nói chuyện sôi nổi và cuốn hút được sự chú ý của người nghe. Tuy nhiên, sự khôi hài cũng phải có giới hạn. Một buổi nói chuyện với quá nhiều tiếng cười thì nhiều khi, sau khi kết thúc, trong người nghe chỉ đọng lại những tiếng cười, những câu nói dí dỏm của chúng ta mà thôi.

Chuẩn bị phần kết:

Theo quy luật của sự chú ý thì ở những giây phút cuối cùng của buổi nói chuyện, người nghe lại một lần nữa dồn sự chú ý vào chúng ta, kể cả người này giờ không nghe gì cả. Chúng ta cần biết lợi dụng sự chú ý này để chốt lại cho người nghe những điểm then chốt của bài nói chuyện và tùy theo tính chất của bài nói chuyện mà đưa ra những lời chúc và đừng quên cảm ơn.

- Tiến hành thuyết trình

Khi tiến hành nói chuyện, cần chú ý các điểm sau:

+ Sử dụng trang phục nghiêm túc, lịch sự, phù hợp với buổi diễn thuyết.

+ Khi đi lên bục để nói chuyện, dáng đi phải đàng hoàng, tự tin, không phải vội vàng nhưng cũng không chậm chạp.

Khi chúng ta từ ngoài bước vào thì cần phải tiếp xúc bằng mắt với mọi người, mỉm cười với họ, nếu mọi người nhiệt liệt vỗ tay thì nên dừng lại trong giây lát, mỉm cười chào họ rồi mới bước lên bục.

+ Đứng trên bục, cần đứng thẳng người với tư thế tự nhiên, không bỏ tay vào túi quần, mắt nhìn xuống người nghe, ánh mắt nhẹ nhàng, tôn trọng và quan tâm.

+ Bắt đầu nói chuyện phải tự giới thiệu về mình (nếu chủ tọa chưa giới thiệu). Trong trường hợp này, chúng ta có thể bổ sung một đôi điều về bản thân. Tùy theo buổi nói chuyện mà giới thiệu chức danh, cương vị của mình. Nói chung phần giới thiệu nên ngắn gọn không nên rườm rà.

+ Nói to rõ ràng, đủ cho người xa nhất cũng có thể nghe thấy.

+ Cần đổi tốc độ, nhịp độ nói tùy theo nội dung trình bày.

Khi lên xuống, trầm bổng, khi nhanh, khi chậm, khi lướt qua, khi nhấn mạnh tùy theo nội dung mà chúng ta trình bày.

+ Thường xuyên đưa mắt xuống người nghe, bao quát tất cả những người có mặt, dùng để ai đó có cảm giác bị bỏ rơi.

+ Ngoài ánh mắt, cần chú ý sử dụng cả những phương tiện phi ngôn ngữ khác như nét mặt, cử chỉ, động tác...

+ Có thể đi lại trong khi nói chuyện, xong không nên rời khỏi tầm nhìn của một nhóm người ngồi nghe quá lâu.

- Kết thúc thuyết trình

+ Cần biết kết thúc bài nói chuyện đúng lúc.

+ Sau khi tóm tắt những ý then chốt của bài nói chuyện và tùy tính chất của bài nói chuyện mà đưa ra lời kêu gọi, lời chúc mừng...

+ Chú ý đừng quên cảm ơn người nghe.

Chúng ta cần biết kết thúc bài nói chuyện đúng lúc. Khi đã dùng tới cụm từ cuối cùng là... có nghĩa chỉ còn vài phút, sau đó lại còn nói chuyện thêm "một điểm nữa..." thì người ta sẽ rất bị ức chế. Sau khi tóm tắt những ý then chốt của bài nói chuyện và tùy tính chất của bài nói chuyện mà đưa ra lời kêu gọi, lời chúc mừng... Chú ý đừng quên cảm ơn thính giả đã chú ý lắng nghe.

CHƯƠNG 3

HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CỦA CÁN BỘ, CHIẾN SĨ CẢNH SÁT NHÂN DÂN TRONG MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP CỤ THỂ

I. ĐẶC ĐIỂM GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI VIỆT NAM

1. Một số đặc điểm giao tiếp của người Việt Nam

- Người Việt Nam đề cao vai trò của giao tiếp trong cuộc sống và thích giao tiếp trong cộng đồng

Trước hết, người Việt Nam nhận thức rõ tầm quan trọng của giao tiếp và giá trị của lời ăn tiếng nói trong giao tiếp. Kho tàng ca dao tục ngữ Việt Nam đã đúc kết nhắc nhở, khuyên nhau khi nói phải lựa lời, chọn lời, cân nhắc ý tứ. Lời nói luôn có sẵn, đối với từng trường hợp cụ thể mà chúng ta dành những “Lời hay ý đẹp” cho nhau. “Lời chào cao hơn mâm cỗ”; “Lời nói chẳng mất tiền mua, lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau”; “Chim khôn kêu tiếng rảnh rang, người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe”⁽¹⁾. Người Việt Nam còn đề cao

⁽¹⁾ Xem Chu Xuân Diên (1998), *Tục ngữ Việt Nam*, Nhà xuất bản Khoa học xã hội.

sự quan tâm, để ý và học hỏi lẫn nhau. “Bán anh em xa mua láng giềng gần”, “Đi một ngày đàng, học một sàng khôn”.

Tính cố kết cộng đồng là một đặc trưng phổ biến trong giao tiếp của người Việt Nam, với một nền văn minh nông nghiệp lâu đời, sống phụ thuộc lẫn nhau và rất coi trọng việc giữ gìn các mối quan hệ tốt với mọi thành viên trong cộng đồng, chính tính cộng đồng này là nguyên nhân khiến người Việt Nam đặc biệt coi trọng việc giao tiếp, thích giao tiếp trong cộng đồng. Việc thích giao tiếp này thể hiện ở góc độ của chủ thể giao tiếp thì người Việt Nam có sở thích thăm viếng nhau. Đã thân nhau, thì cho dù hàng ngày có gặp nhau bao nhiêu lần chẳng nữa, lúc rảnh rỗi họ vẫn tới thăm nhau. Thăm viếng không còn là nhu cầu công việc (như ở phương Tây) mà là biểu hiện của tình cảm, tình nghĩa, có tác dụng thắt chặt thêm quan hệ. Với đối tượng giao tiếp thì người Việt Nam có tính hiếu khách. Có khách đến nhà, dù quen hay lạ, thân hay sơ, người Việt dù nghèo khó đến đâu cũng cố gắng tiếp đón chu đáo và tiếp đãi thịnh tình, thậm chí “Nhịn miệng đãi khách”, dành cho khách những tiện nghi tốt nhất, đồ ăn ngon nhất.

- Người Việt Nam coi trọng tình nghĩa, sự tế nhị, ý tứ và trọng sự hòa thuận, không muốn mất lòng ai trong giao tiếp

Xét về quan hệ giao tiếp, người Việt Nam lấy tình cảm làm nguyên tắc ứng xử: “Yêu nhau yêu cả đường đi, ghét nhau ghét cả tông ti họ hàng”; “Yêu nhau cau sáu bổ ba, ghét nhau cau sáu bổ ra làm mười”; “Yêu nhau củ ấu cũng tròn, ghét nhau quả bồ hòn cũng méo”. Cũng do lối sống trọng

tình nghĩa, mỗi cặp giao tiếp đều có những cách xưng hô riêng, nên nếu không có đủ thông tin thì không thể lựa chọn từ xưng hô cho thích hợp được. Biết tính cách, biết người để lựa chọn từ xưng hô cho phù hợp. Biết “kính trên, nhường dưới”, “Kính lão, đắc thọ”...

Tính tế nhị khiến cho người Việt Nam có thói quen giao tiếp “*vòng vo tam quốc*”, không bao giờ mở đầu trực tiếp, đi thẳng vào đề. Có thể thấy như “Miếng trầu là đầu câu chuyện”; Lối giao tiếp ưa tế nhị, ý tứ tạo nên thói quen dẫn đo cân nhắc kỹ càng khi nói năng: “Ăn có nhai, nói có nghĩ”; “Biết thì thưa thốt, không biết thì dựa cột mà nghe”; “Người khôn ăn nói nửa chừng, để cho người dại nửa mừng nửa lo”... Trong “*Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam*”, Trần Ngọc Thêm có viết: “*Lối giao tiếp ưa tế nhị, ý tứ là sản phẩm của lối sống trọng tình và lối tư duy coi trọng các mối quan hệ (tư duy tổng hợp, biện chứng). Nó tạo nên một thói quen dẫn đo cân nhắc kỹ càng khi nói năng*⁽¹⁾.”

Chính sự dẫn đo cân nhắc này khiến cho người Việt Nam có nhược điểm là thiếu tính quyết đoán, nhưng đồng thời giữ được sự hòa thuận, không làm mất lòng ai. Người Việt Nam sống có lý có tình nhưng vẫn thiên về tình hơn: “Một bồ cái lý không bằng một tý cái tình”. Tâm lý ưa hòa thuận khiến người Việt Nam luôn chủ trương nhường nhịn: “Một sự nhịn là chín sự lành”; “Chồng giận thì vợ bớt lời, cơm sôi nhỏ lửa có đời nào khê”...

⁽¹⁾ Trần Ngọc Thêm (2004), *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam*, Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

- Người Việt Nam coi trọng danh dự trong giao tiếp

Điều này thể hiện qua: “Tốt danh hơn lành áo”; “Đói cho sạch, rách cho thơm”; “Hùm chết để da, người ta chết để tiếng”. Chính vì quá coi trọng danh dự nên người Việt Nam mắc bệnh sĩ diện: “Ở đời muôn sự của chung, hơn nhau một tiếng anh hùng mà thôi”; “Đem chuông đi đánh xứ người, không kêu cũng đánh ba hồi lấy danh”; “Một quan tiền công không bằng một đồng tiền thưởng”... Ở làng quê, thói sĩ diện thể hiện trầm trọng qua tục lệ ngôi thứ nơi đình trung và tục chia phần. Do danh dự (sĩ diện), các cụ già vẫn có thể to tiếng nhau vì miếng ăn: “Một miếng giữa làng bằng một sàng xó bếp”.

- Người Việt Nam ưa tìm hiểu, quan sát, đánh giá và linh hoạt trong giao tiếp và ứng xử

Người Việt Nam thường quan tâm tìm hiểu tuổi tác, quê quán, trình độ học vấn, địa vị xã hội, tình trạng gia đình (bố mẹ còn hay mất, đã có vợ/chồng chưa, có con chưa, mấy trai, mấy gái...). Thói quen ưa tìm hiểu này khiến cho người nước ngoài có nhận xét là người Việt Nam hay tò mò. Cái tâm lý: “Luôn sẵn sàng xắn quần lội vào đời tư của người khác”; “Trong nhà chưa tỏ, ngoài ngõ đã thông”, “Cầm đèn chạy trước ô tô”... Cũng vì hay tìm hiểu mà người Việt thường hay quan sát, đánh giá người khác: “Trông mặt mà bắt hình dong, con lợn có béo cổ lòng mới ngon”. Từ đó hình thành tâm thế lựa chọn đối tượng giao tiếp một cách linh hoạt: “Chọn mặt gửi vàng”; “Tùy mặt gửi lời, tùy người gửi của”. Khi không được lựa chọn thì người Việt Nam dùng chiến lược

thích ứng một cách linh hoạt: “Ở bầu thì tròn, ở ống thì dài”; “Đi với bụi mặc áo cà sa, đi với ma mặc áo giấy”...

- Người Việt có hệ thống nghi thức lời nói rất phong phú

Trước hết, đó là sự phong phú của hệ thống xưng hô: tiếng Việt còn sử dụng một số lượng lớn các danh từ chỉ quan hệ họ hàng để xưng hô, và những danh từ thân tộc này có xu hướng lấn át các đại từ nhân xưng.

Nghi thức trong cách nói lịch sự cũng rất phong phú. Do truyền thống tình cảm và linh hoạt nên người Việt Nam không có một từ cảm ơn, xin lỗi chung chung cho mọi trường hợp như phương Tây. Với mỗi trường hợp có thể có một cách cảm ơn, xin lỗi khác nhau: Con xin chú (cảm ơn khi nhận quà), chị chu đáo quá (cảm ơn khi được quan tâm), bác bày vẽ quá (cảm ơn khi được đón tiếp), quý hóa quá (cảm ơn khi khách đến thăm), anh quá khen (cảm ơn khi được khen), cháu được như hôm nay là nhờ cô đấy (cảm ơn khi được giúp đỡ)...

Văn hóa nông nghiệp ưa ổn định, sống chú trọng đến không gian nên người Việt Nam phân biệt kỹ các lời chào theo quan hệ xã hội và theo sắc thái tình cảm. Trong khi đó văn hóa phương Tây ưa hoạt động lại phân biệt kỹ các lời chào theo thời gian như chào gặp mặt, chào chia tay, chào buổi sáng, buổi trưa, buổi chiều, buổi tối...

- Một số thói xấu của người Việt trong giao tiếp

Trong giao tiếp, “*Khi thấy mình đang đứng trong cộng đồng quen thuộc thì tính thích giao tiếp nổi lên, còn khi vượt ra*

khỏi cộng đồng, đứng trước người lạ, thì tính rụt rè sẽ lấn át⁽¹⁾. Người Việt Nam lại có đặc tính là rất rụt rè - điều mà những người quan sát nước ngoài rất hay nhắc đến. Khi ở ngoài cộng đồng, trước những người lạ, thì người Việt Nam sẽ tỏ ra rụt rè, ngại phát biểu ý kiến hoặc trình bày vấn đề trước đám đông vì thiếu tự tin, thiếu thói quen suy nghĩ; Thích đi trên lối đi có sẵn, theo lối mòn, không thích tự mình mở ra một lối đi mới cho riêng mình. Trách nhiệm cá nhân trong cộng đồng còn thiếu, trách nhiệm tập thể lại được đề cao. Nói chung trong những người bình thường, chúng ta thường hay đùn đẩy trách nhiệm, bất kỳ việc gì chuyển được sang cho người khác cũng đều thấy nhẹ cả người. Khi xảy ra sai phạm đó sẽ là lỗi chung của cả tập thể chứ không của riêng cá nhân nào. “Sẵn sàng” nhận cả “phần” không phải của mình. Cộng đồng được đề cao quá mức đã ức chế sự phát triển cá tính, kiềm hãm sự phát triển cá nhân vì cộng đồng không chấp nhận cá nhân đứng ngoài cộng đồng và cá tính không phù hợp với “Luật bày đàn” của cộng đồng. Việc coi trọng tình nghĩa tới mức thái quá đương nhiên không phải là giá trị tốt trong mọi hoàn cảnh. Coi trọng tình nghĩa tới mức coi thường Hiến pháp và pháp luật như “Phép vua thua lệ làng”, “Một trăm cái lý không bằng một tí cái tình” thì khó có thể chấp nhận được. Người Việt có tâm lý mang nhiều ảo tưởng, chỉ thích được người khác khen. Ngay cả khi người khác chê mình hợp lý, người Việt cũng thấy khó nghe. Người Việt cũng có tâm lý cào bằng, đổ kỵ, không muốn ai

⁽¹⁾ Trần Ngọc Thêm, *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam*, Nhà xuất bản TP. Hồ Chí Minh, năm 2001, tr. 198.

hơn mình. Tâm lý sĩ diện trong đời sống người nông dân dẫn tới tính khoa trương, trọng hình thức. Người nông dân sẵn sàng chạy theo các hủ tục nặng nề, nghi lễ tốn kém trong cưới xin, ma chay, hội lễ... gây đói nghèo cho nhiều người dân. Ngày nay văn hóa làng xã không chỉ ở nông thôn mà còn ảnh hưởng tới đời sống đô thị, khiến đời sống đô thị Việt Nam phảng phất những nét phong cách của nông thôn⁽¹⁾. Người Việt đã làm không ít việc tai tiếng ảnh hưởng xấu đến hình ảnh và uy tín của Việt Nam trong con mắt người nước ngoài, nên Việt Nam cần phải phấn đấu nhiều nữa để khắc phục những tính cách, lối ứng xử chưa phù hợp với tập quán của nền văn minh hiện đại trong một thế giới đã toàn cầu hóa.

2. Một số đặc điểm giao tiếp của người đồng bào dân tộc thiểu số ở nước ta

Đồng bào dân tộc thiểu số ở nước ta thường có tính cố kết cộng đồng. Có thể thấy, tính cộng đồng thấm đẫm trong lao động, sinh hoạt văn hóa và mọi hoạt động hàng ngày của đồng bào các dân tộc thiểu số. Tính cộng đồng như một sợi dây vô hình mà bền chặt, đã kết nối các cá nhân riêng lẻ thành một khối thống nhất, gắn bó, tạo nên một sức mạnh cần thiết trong cuộc sống của đồng bào. Tính cộng đồng của các thành viên trong buôn, làng, bản còn được gia cố bởi mối quan hệ thân tộc của họ. Những thành viên trong buôn làng ở không chỉ có mối quan hệ láng giềng mà còn có quan hệ họ hàng với những mức độ xa, gần khác nhau.

⁽¹⁾ Nguyễn Hồi Loan (2005), *Một số đặc điểm tâm lý của người nông dân Việt Nam ảnh hưởng tiêu cực đến quá trình hội nhập kinh tế*, Tạp chí Tâm lý học 7 (76), tr. 12-14.

Trong giao tiếp, người dân tộc thiểu số chia sẻ niềm vui, nỗi buồn và cả vật chất với nhau một cách tự nhiên, chân thành, không vụ lợi. Một đứa trẻ chào đời, một căn nhà mới cất lên không chỉ là niềm vui riêng của gia đình đó mà còn là niềm hân hoan của cả buôn làng. Khách của một nhà cũng là khách của cả buôn, một gia đình có công việc, cả buôn tới giúp, sẵn được một con thú đều chia phần cho tất cả mọi nhà trong buôn. Sự hồn nhiên, vô tư, thẳng thắn trong cách cảm nhận, cách nghĩ của đồng bào các dân tộc thiểu số ở nước ta đã làm đặc sắc thêm tính cố kết cộng đồng của họ.

Chế độ mẫu hệ được duy trì trong nhiều dân tộc thiểu số ở nước ta, vì thế đa phần người dân tộc thiểu số đều luôn giành những tình cảm, lòng tôn trọng rất cao đối với bà ngoại, người mẹ, người chị và cả đối với người em gái của mình. Đây là một đặc điểm có liên quan đến công tác đảm bảo an ninh trật tự, lực lượng Công an nhân dân chúng ta cần phải quan tâm vận dụng thích hợp trong quá trình thực thi nhiệm vụ giữ gìn an ninh trật tự ở các vùng dân tộc thiểu số.

Luật tục và tín ngưỡng, tôn giáo ở các vùng dân tộc thiểu số cũng là những yếu tố có tác động ảnh hưởng lớn đến tâm lý và hoạt động giao tiếp của các dân tộc thiểu số ở nước ta, từ đó chi phối nhiều hoạt động trong các lĩnh vực của đời sống xã hội, đặc biệt là hoạt động giữ gìn an ninh trật tự của cơ quan Công an. Trong giao tiếp với đồng bào các dân tộc thiểu số nói chung, một vấn đề quan trọng cần lưu ý là phải tôn trọng luật tục và tín ngưỡng của họ. Nếu vi phạm luật tục và tín ngưỡng của họ, họ sẽ cho là người xa lạ,

“lạc loài”... và họ sẽ không bao giờ muốn tiếp xúc và quan hệ với người đó nữa.

Người dân tộc thiểu số ở nước ta trong giao tiếp thường có tâm lý tín nhiệm, tôn sùng và nghe theo người có uy tín. Nếu chúng ta biết tranh thủ, thuyết phục những người có uy tín này hợp tác với các cơ quan chức năng giải quyết tốt những nhiệm vụ chính trị đang đặt ra, trong đó có nhiệm vụ bảo vệ an ninh trật tự thì sẽ thu được những kết quả tốt.

II. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

1. Một số đặc điểm giao tiếp với người nước ngoài

Hiện nay, nước ta có rất nhiều người nước ngoài đang sinh sống và làm việc. Ngoài ra, số lượng khách du lịch đến Việt Nam mỗi năm đang tăng lên không ngừng mỗi năm. Trong bối cảnh hội nhập với môi trường quốc tế đó, giao tiếp với người nước ngoài là một vấn đề tất yếu và dần trở nên phổ biến ở đất nước ta hiện nay. Lực lượng Cảnh sát nhân dân nói chung và Cảnh sát giao thông nói riêng vì thế cũng phải có những hiểu biết nhất trong hoạt động giao tiếp với người nước ngoài để nâng cao hiệu quả hoạt động này.

Hoạt động giao tiếp với người nước ngoài luôn có sự khác biệt về văn hóa và ngôn ngữ. Cách cư xử của mỗi quốc gia chịu sự ảnh hưởng bởi chính văn hóa của quốc gia đó, từ đó mỗi hành vi giao tiếp, ứng xử trong từng điều kiện, hoàn cảnh có những ý nghĩa khác nhau. Chính sự khác nhau này đã tạo ra sự hiểu lầm, hoặc đánh giá không đúng về hành vi của mỗi chủ thể khi giao tiếp với những người nước ngoài.

Mặt khác, sự khác biệt về ngôn ngữ chính là khó khăn lớn trong giao tiếp với người nước ngoài. Vì thế, biết ngoại ngữ còn là một năng lực cần thiết đối với người Việt Nam hiện đại. Thông thạo ngoại ngữ đang dần trở thành một kỹ năng không thể thiếu trong bối cảnh nền kinh tế hội nhập như hiện nay. Nắm được ngoại ngữ, con người có thể hiểu biết sâu sắc hơn về nền văn minh thế giới, mở rộng quan hệ hợp tác, giao lưu và phát triển tiềm năng của chính mình.

Giao tiếp bằng ngôn ngữ không lời cũng là một phần quan trọng khi giao tiếp với những người nước ngoài. Ngôn ngữ bằng lời thường dùng để biểu lộ suy nghĩ, ý định hoặc trạng thái của mỗi người và cũng còn có thể để che giấu, đánh lạc hướng người khác (vì ngôn ngữ gắn liền với ý thức, nó được sử dụng một cách có chủ định của ý thức). Nhưng khi có sự khác biệt về ngôn ngữ bằng lời thì ngôn ngữ cơ thể hay ngôn ngữ không lời sẽ bù đắp lại cho hạn chế đó. Do ngôn ngữ cơ thể là một sự phản ánh chính xác những cảm xúc thật sự của con người, nó mang khá nhiều thông tin về trạng thái tâm lý cụ thể nên qua nghiên cứu, các nhà khoa học đã khẳng định rằng giao tiếp không lời thường chân thật, ít dối trá và có tính tin cậy hơn so với lời nói. Mỗi quốc gia, mỗi nền văn hóa có hệ thống ngôn ngữ riêng biệt mà những người đến từ nền văn hóa khác khó có thể hiểu được. Ngược lại, các nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng, con người dù ở bất cứ một nền văn hóa nào cũng đều có 6 trạng thái tâm lý (hạnh phúc, buồn khổ, giận dữ, sợ hãi, ghét, ngạc nhiên) và tất cả các trạng thái tâm lý đó đều do sự chi phối của não,

tạo ra những thay đổi trên mặt và có chung cách biểu lộ cảm xúc trên mặt như vui, buồn, giận dữ, sợ hãi, ghét hay ngạc nhiên... Do vậy, trong trường hợp ngôn ngữ bất đồng, cách giao tiếp hiệu quả nhất chính là giao tiếp phi ngôn từ - ngôn ngữ cơ thể. Chúng ta có thể dùng những dấu hiệu giao tiếp đơn giản như gật đầu, chỉ tay, bắt tay, cười... để giao tiếp.

2. Một số vấn đề cần lưu ý khi giao tiếp với người nước ngoài

Để giao tiếp tốt với người nước ngoài, trước hết chúng ta nên có những hiểu biết cơ bản về văn hóa của một số quốc gia, vùng miền trên thế giới. Sự hiểu biết này sẽ chúng ta tự tin hơn khi giao tiếp và hiểu được tại sao trong hoàn cảnh đó người ta lại xử sự như thế. Mỗi dân tộc có nền văn hóa và đặc điểm riêng của mình. Trong giao tiếp quốc tế, mỗi người ít nhiều đều mang “tính đại diện” cho đất nước hay địa phương của mình, do đó mọi lời nói, cử chỉ, hành động giúp đều cần phải cân nhắc kỹ, thận trọng để tránh hiểu lầm. Có những chuyện tưởng chừng như lật vặt, nhưng nếu ứng xử không thích hợp, có thể để lại ấn tượng không tốt, thiếu hữu nghị, ảnh hưởng đến mục đích chính của cuộc giao tiếp. Ví dụ như, khi gặp người Nhật Bản, cách chào hỏi đúng nhất là cúi đầu chào; Với người phương Tây thì đó là việc bạn tự giới thiệu bản thân và thể hiện sự thân thiện bằng cái bắt tay...

Trong giao tiếp phải luôn thể hiện thái độ thân thiện, lịch sự với người nước ngoài nhưng không vồ vập, tự nhiên thái quá. Thái độ của chúng ta khi tiếp xúc với người nước ngoài cần chân thành, tự nhiên, không khách khí, nhưng

cũng nên tránh tùy tiện, xuề xòa để người nước ngoài có thể hiểu lầm là ta coi thường họ. Người nước ngoài nào khi tiếp xúc với ta lần đầu, cũng để ý đến thái độ của chúng ta. Nếu gây được cảm tình tốt ngay từ buổi đầu thì sẽ dễ dàng cho việc tiếp xúc sau này. Trái lại, nếu để người nước ngoài cảm thấy những người này quá lạnh nhạt, quá dè dặt, kiêu cách sẽ không có lợi cho mối quan hệ giao tiếp, đồng thời cũng gây một ấn tượng không đẹp ngay từ buổi đầu, làm cho họ khó chịu. Cần khiêm tốn, nhưng cũng nên tránh xu hướng khiêm tốn giả tạo, tránh tự ti, tránh tự kiêu dân tộc, khoe khoang thành tích của dân tộc mình. Bởi vì sự khác biệt văn hóa, ngôn ngữ nên chúng ta phải thận trọng trong quá trình tiếp xúc.

Một đặc điểm dễ nhận ra là người nước ngoài, đặc biệt người phương Tây rất biết cách sử dụng ngôn ngữ cơ thể trong quá trình giao tiếp. Dạng ngôn ngữ này nếu được thể hiện đúng lúc sẽ giúp câu chuyện trở nên thú vị hơn rất nhiều. Do vậy, khi giao tiếp với người nước ngoài, hãy học nghệ thuật truyền tải thông tin bằng ngôn ngữ cơ thể và cũng đừng ngại thể hiện cảm xúc qua các cử chỉ không lời.

Cố gắng ghi nhớ tên của người nước ngoài và hỏi họ xem mình phát âm tên của họ đã chuẩn chưa. Hãy cố gắng tìm cách ghi nhớ, thậm chí cả việc chúng ta đề nghị họ đánh vần tên họ để nhớ. Và rồi khi câu chuyện kết thúc, chúng ta có thể chào họ bằng các câu tạm biệt và hẹn gặp lại bằng ngôn ngữ của họ.

Khi trò chuyện, chú ý không nên nói quá nhiều về bản thân nếu không được hỏi. Chúng ta hãy tránh xa những chủ đề mang tính riêng tư như tuổi tác, tình trạng hôn nhân, thu nhập... Không bao giờ phê phán, chỉ trích chế độ chính trị xã hội, luật lệ, phong tục, tập quán, tôn giáo của đối tác, tuyệt đối không nhận xét, chỉ trích những người lãnh đạo nước họ. Trong lúc vui chuyện với đối tác nên cân nhắc kỹ không nên làm lộ những điều bí mật của cơ quan, tổ chức, song cũng cần tránh thái độ quá dè dặt làm cho người nước ngoài không dám chuyện trò cởi mở.

Giao tiếp với người nước ngoài, cần nói chậm rãi, lịch sự, không khúm núm, không tự cao. Chúng ta nên tạo cho mình cảm giác thật thoải mái, tự nhiên, tránh dùng những cụm từ biến mình thành người kiêu căng và ngạo mạn. Cần lưu ý là hãy luôn sẵn sàng sử dụng những cụm từ thể hiện sự lịch sự như “xin lỗi”, “cảm ơn”, “làm ơn”, “vui lòng”... Người ta giúp một việc nhỏ cũng cần phải cảm ơn. Với người Việt, đôi lúc chúng ta dễ dãi bỏ qua, nhưng với người nước ngoài thì sẽ bị đánh giá là thiếu lịch sự.

Trong quá trình giao tiếp, nếu chưa hiểu hoặc chưa có đầy đủ thông tin, nên mạnh dạn hỏi lại. Nếu chúng ta không hiểu bất cứ điều gì, hãy yêu cầu họ giải thích lại. Nếu không nghe rõ, hãy bảo họ nhắc lại. Chúng ta không cần phải giả vờ là mình đã hiểu. Người nước ngoài sẽ nghĩ chúng ta là người thật kỳ cục khi không dám hỏi lại.

Phải biết để ý để khen người nước ngoài về những điều tốt đẹp của họ và sẵn sàng đón nhận lời khen của họ về mình.

Đây cũng là một điều rất tự nhiên trong giao tiếp của người nước ngoài mà người Việt Nam thường rất ngại thực hiện hoặc không có kỹ năng thực hiện.

Xã hội nào cũng có trật tự nhất định và chủ thể nào cũng có cương vị của mình. Giao thiệp giữ đúng cương vị là cần thiết, nếu không người nước ngoài sẽ hiểu lầm cho là ta coi thường họ. Phải gọi đúng tên họ, địa vị xã hội của người nước ngoài, tránh gọi “trống”. Khi giới thiệu chính thức cần kèm theo cấp học hàm, học vị. Chỗ thân tình có thể gọi nhau bằng tên riêng. Đối với những người mới gặp nhau lần đầu thì gọi bằng ông, bà, cô. Khi tiếp khách, ta có thể tiếp tất cả mọi người, ở cương vị khác nhau, nhưng khi thảo luận công việc, đàm phán thì cần giữ đúng cương vị tương đương hoặc cao hơn một chút so với khách. Trong những cuộc gặp gỡ chiêu đãi, thường thường người cấp thấp không nên chủ động tìm gặp làm quen với những người cấp cao hơn mình.

III. NHỮNG TÌNH HUỐNG GIAO TIẾP THƯỜNG GẶP VÀ PHƯƠNG HƯỚNG KHẮC PHỤC

1. Những tình huống giao tiếp cụ thể của lực lượng Cảnh sát nhân dân

a. Giao tiếp đối với nhân dân

Lực lượng Cảnh sát nhân dân phải thường xuyên tiếp xúc với nhân dân, đây là đối tượng giao tiếp có nhiều thành phần, nhiều lứa tuổi, trình độ, nhận thức khác nhau.

Giao tiếp với nhân dân của Cảnh sát nhân dân được hiểu như sau: “*Là hoạt động giao tiếp, ứng xử bao gồm hành vi,*

thái độ, hành động, lời nói của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân khi đang thi hành nhiệm vụ với quần chúng nhân dân dựa vào những quy định của pháp luật, chế độ công tác, quy chế làm việc và Điều lệnh Công an nhân dân nhằm thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ được giao, góp phần xây dựng hình ảnh tốt đẹp của lực lượng Cảnh sát nhân dân”⁽¹⁾.

Giao tiếp với nhân dân là nhu cầu thường xuyên và rất cần thiết của mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân khi thực hiện nhiệm vụ. Hành vi, thái độ, hành động, lời nói trong cư xử, giao tiếp, biểu hiện trình độ hiểu biết về văn hóa, xã hội và văn minh trong đời sống xã hội thể hiện hình ảnh tốt đẹp của người Cảnh sát nhân dân. Quá trình giao tiếp với nhân dân nhằm trực tiếp giải quyết nhiều vụ việc có liên quan đến quyền lợi của nhân dân, có liên quan đến an ninh trật tự xã hội. Do đó yêu cầu cán bộ, chiến sĩ làm nhiệm vụ tiếp dân phải có lập trường giai cấp vững vàng, có quan điểm quần chúng tốt, nắm vững đường lối chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, điều lệnh, điều lệ, chế độ, quy định, quy trình công tác của ngành. Có phẩm chất tư cách đạo đức tốt, gần gũi quần chúng.

Công tác tiếp xúc với nhân dân vừa là hoạt động giao tiếp, vừa là hoạt động nghiệp vụ cần thiết quan trọng không thể thiếu của lực lượng Cảnh sát nhân dân. Khi tiếp xúc với nhân dân, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân, phải thực hiện

⁽¹⁾ Nguyễn Vinh Dương, Giáo trình “Công tác tiếp xúc với nhân dân của lực lượng Cảnh sát giao thông tại trụ sở làm việc và ở các địa bàn công cộng”, Đại học Cảnh sát nhân dân, năm 2012, tr. 13.

ng nghiêm chỉnh những điều kỷ luật và quy định về lễ tiết tác phong, điều lệnh của Công an nhân dân. Trong quan hệ với nhân dân, Cảnh sát nhân dân đảm bảo đúng quy định chuẩn mực truyền thống, xây dựng nếp sống văn hóa vì nhân dân phục vụ, có thái độ tác phong lịch sự, kính già yêu trẻ, tôn trọng phụ nữ. Từ trang phục, xưng hô, cử chỉ hành động phải tỏ rõ là người có văn hóa, phải tùy theo hoàn cảnh cụ thể và đối tượng để có thái độ đối xử cho phù hợp, phải luôn lễ phép và lịch sự với nhân dân. Phải tôn trọng và phát huy quyền làm chủ của nhân dân.

- Giao tiếp với người dân ở tại nhà riêng

Hoạt động giao tiếp của Cảnh sát nhân dân tại nhà riêng của nhân dân có thể tiến hành trong các trường hợp như: Tuyên truyền luật giao thông và tổ chức hướng dẫn quần chúng tham gia quản lý trật tự an toàn giao thông ở địa bàn cơ sở; nhắc nhở và giáo dục các đối tượng thường xuyên hoặc có nguy cơ vi phạm pháp luật; gặp gỡ, tiếp xúc với nhân dân trong điều tra, giải quyết tai nạn giao thông...

Khi vào nhà dân phải thể hiện lịch sự, tôn trọng gia đình họ như: phải gõ cửa, được chủ nhà mời vào. Phải tôn trọng các phong tục tập quán của gia đình họ, khi nói chuyện với dân phải nhẹ nhàng, dùng lời lẽ dễ hiểu, rõ ràng, không nói bóng nói gió, không dùng lối nói ẩn ý khó hiểu. Phải chọn cách xưng hô hợp lý, đúng ngôi thứ lịch sự, tôn trọng người đối thoại.

Mặc trang phục phải gọn gàng, sạch sẽ, đúng điều lệnh, đúng tư thế tác phong của người Cảnh sát nhân dân.

Cảnh sát đến thăm hỏi thường xuyên tại nhà dân, khi tiếp xúc với người dân, phải làm tốt mối quan hệ với nhân dân, gây mối quan hệ thiện cảm với người dân, để hiểu dân, gần gũi với dân, để được người dân yêu mến, tin tưởng và giúp đỡ mới hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Khi tiếp xúc với người dân tại nhà riêng phải tuân theo đúng quy định của ngành, của pháp luật. Không có lời nói, việc làm hại đến uy tín của ngành. Không làm lộ bí mật, không làm sai nguyên tắc một cách tùy tiện, không gây phiền hà sách nhiễu cho nhân dân.

- Giao tiếp với người dân tại trụ sở làm việc

Trụ sở làm việc của Cảnh sát nhân dân là nơi mà lực lượng Cảnh sát nhân dân làm việc hàng ngày như phòng trực ban, nơi tiếp dân, nơi tổ chức đăng ký phương tiện giao thông, nơi giải quyết tai nạn giao thông, nơi xử lý vi phạm hành chính về trật tự an toàn giao thông...

Hoạt động giao tiếp với người dân của Cảnh sát nhân dân tại trụ sở làm việc có thể tiến hành trong các trường hợp như: Thực hiện nhiệm vụ trực ban tiếp nhận thông tin từ người dân về trật tự an toàn xã hội, khi tuyên truyền phổ biến pháp luật và tổ chức hướng dẫn quần chúng tham gia quản lý trật tự an toàn xã hội; Khi đăng ký quản lý tạm trú, tạm vắng, nhân khẩu, hộ khẩu, đăng ký phương tiện giao thông; Khi tiến hành điều tra giải quyết các vụ việc vi phạm pháp luật, phạm tội, các vụ tai nạn lao động, tai nạn giao thông; Khi tiến hành xử phạt vi phạm hành chính về trật tự an toàn xã hội...

Khi người dân đến trụ sở làm việc có các yêu cầu cần giúp đỡ thì cán bộ, chiến sĩ cảnh sát đang làm nhiệm vụ trực ban tiếp dân phải căn cứ vào những yêu cầu của người dân, đối chiếu với nhiệm vụ của mình mà giải quyết công việc cho chu đáo. Nếu nhân dân yêu cầu cần giúp đỡ việc gì, người Cảnh sát nhân dân giải quyết những yêu cầu của nhân dân trong phạm vi chức năng, phạm vi công việc của mình, giải quyết những vụ việc phải theo đúng quy định của pháp luật. Không có lời nói, việc làm hại đến uy tín của ngành. Không làm lộ bí mật, không làm sai nguyên tắc, không gây phiền hà sách nhiễu cho nhân dân.

Phải luôn kính trọng lễ phép với nhân dân, là “đầy tớ” của nhân dân, giao tiếp, ứng xử có văn hóa với nhân dân. Phải giữ đúng tác phong của người Cảnh sát nhân dân, có thái độ vui vẻ niềm nở khi tiếp xúc với dân. Không có thái độ thờ ơ, lạnh nhạt, quan liêu hách dịch thiếu trách nhiệm trong quá trình tiếp dân giải quyết công việc. Dù họ có vẻ bề ngoài như thế nào đi nữa, mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân làm công việc tiếp xúc vẫn luôn xuất phát từ góc độ phục vụ nhân dân, luôn đối xử bình đẳng, không coi mình ở trên cao mà phân biệt đối xử với nhân dân.

Phải thông cảm và hết lòng giúp đỡ, phải quan tâm giải quyết kịp thời những yêu cầu của người dân, nhất là đối với những người già, tàn tật, người bị nạn, thương binh, những người gặp khó khăn khi cần giúp đỡ.

- Giao tiếp với người dân ở nơi công cộng

Nơi công cộng được hiểu là ở những nơi có hoạt động giao thông mà Luật giao thông điều chỉnh trên phạm vi lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Địa bàn công cộng xét về mặt không gian vật thể bao gồm: Quảng trường, khu công nghiệp, đường phố, đường giao thông...⁽¹⁾

Hoạt động giao tiếp với người dân của Cảnh sát nhân dân tại nơi công cộng có thể tiến hành trong các trường hợp như giao tiếp với nhân dân tại trụ sở làm việc. Ngoài ra, Cảnh sát nhân dân còn tiến hành giao tiếp với nhân dân trong khi đang tuần tra kiểm soát tình hình an ninh trật tự tại địa bàn, tình hình chấp hành giao thông trên các tuyến đường, trong tổ chức điều khiển hoạt động giao thông đường bộ, hay trong công tác đảm bảo an ninh trật tự tại các địa bàn trọng điểm, các khu vực lễ hội, mít tinh...

Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân đang làm nhiệm vụ ở nơi công cộng phải hết sức chú ý về tư thế tác phong, thái độ, giao tiếp ứng xử có văn hóa, trang phục phải gọn gàng, sạch sẽ, đúng điều lệnh, đúng tư thế tác phong của người Cảnh sát nhân dân, chào theo Điều lệnh Công an nhân dân người mình định tiếp xúc. Khi bắt tay nên biểu thị tình cảm đúng mức. Nếu khách là nữ giới thì chỉ nên nắm hờ, không được lắc hay xiết tay mạnh. Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải đưa tay bắt trước rồi mới giới thiệu họ tên, chức vụ và trách nhiệm của mình và tùy từng trường hợp mà yêu cầu

⁽¹⁾ Nguyễn Như Ý, *Đại từ điển Tiếng Việt*. Nhà xuất bản Văn hóa thông tin. Hà Nội 1998, tr. 234.

người dân xuất trình giấy tờ có liên quan hoặc giới thiệu về mình...

Phải hiểu rõ nội dung tính chất công việc trong quá trình tiếp xúc. Giải thích cho người dân hiểu những vấn đề có liên quan đến cách thức, trình tự, thủ tục giải quyết công việc có liên quan. Nếu người dân yêu cầu giúp đỡ việc gì, phải tận tình giúp đỡ nhân dân, không được tỏ thái độ thờ ơ, lạnh lùng, hách dịch với nhân dân, biết nói lời cảm ơn sau khi người dân đã giúp đỡ mình hoàn thành nhiệm vụ. Ngược lại, khi yêu cầu nhân dân giúp đỡ việc gì, căn cứ theo chức trách nhiệm vụ mà giải quyết. Cần có thái độ lịch sự lễ phép khi tiếp xúc với nhân dân. Lịch sự, tôn trọng gia đình, tôn trọng các phong tục tập quán của gia đình người dân. Phải luôn kính trọng lễ phép với nhân dân, nói chuyện với người dân phải nhẹ nhàng, dễ hiểu, có thái độ bình tĩnh, tôn trọng, lịch sự, khiêm tốn, hướng dẫn, giải thích rõ ràng, cụ thể, giải quyết những vụ việc phải theo đúng quy định của pháp luật. Khi thực hiện nhiệm vụ xong thì phải chủ động chào họ theo điều lệnh, phải nghiêm túc giữ đúng tư thế tác phong của người Cảnh sát nhân dân.

Đối với những người thương binh, người già, tàn tật, người bị hoạn nạn hoặc gặp khó khăn khi cần giúp đỡ, phải có thái độ tận tình. Chẳng hạn như người dân hỏi thăm đường, phải hết lòng giúp đỡ chỉ dẫn người hỏi thăm đường, hỏi thăm địa chỉ...

Giao tiếp ứng xử với nhân dân là biểu hiện thường xuyên, hàng ngày bằng lời nói, việc làm, bằng cử chỉ, điệu bộ, hành động... của tất cả mọi người, nhưng ứng xử có văn hóa

là vấn đề quan trọng cần thiết đối với người Cảnh sát nhân dân. Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân luôn tự tu dưỡng rèn luyện bản thân; chấp hành nghiêm chỉnh đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; tôn trọng và phát huy quyền làm chủ tập thể của nhân dân, một lòng một dạ phục vụ nhân dân; kính trọng lễ phép với nhân dân...

b. Giao tiếp đối với đồng chí, đồng đội

Quan hệ giao tiếp với đồng chí, đồng đội trong lực lượng Cảnh sát nhân dân bao gồm quan hệ giữa cấp trên - cấp dưới; ngang cấp.

Quan hệ cấp trên và cấp dưới trong lực lượng Công an nhân dân được quy định theo chức vụ, cấp bậc là quan hệ giữa cấp trên với cấp dưới thuộc quyền và không thuộc quyền theo nguyên tắc "*cấp dưới phục tùng cấp trên*"⁽¹⁾.

Quan hệ giữa sĩ quan, hạ sĩ quan, chiến sĩ Công an nhân dân là quan hệ cấp trên và cấp dưới, quan hệ chỉ huy và phục tùng, đồng thời là quan hệ đồng nghiệp, bình đẳng về chính trị, tôn trọng, đoàn kết, thương yêu giúp đỡ lẫn nhau để hoàn thành nhiệm vụ.

Mối quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới cần chú trọng vấn đề dân chủ và tập trung, giữa mệnh lệnh chỉ huy và ý kiến nguyện vọng của cán bộ, chiến sĩ. Bởi hoạt động của lực lượng Công an nhân dân đòi hỏi tính tập trung cao, kỷ luật tuyệt đối và tính quyết đoán kịp thời. Đồng thời, qua đó cấp dưới cũng phát huy được tính năng động, sáng tạo của mình để

⁽¹⁾ Luật Công an nhân dân 2014, có hiệu lực ngày 1/7/2015, Khoản 3, Điều 5 về nguyên tắc tổ chức hoạt động của Công an nhân dân.

chủ động thực hiện nghĩa vụ được giao. Đó là mối quan hệ rất quan trọng góp phần xây dựng tình đoàn kết trong lực lượng Công an nhân dân nói chung và lực lượng cảnh sát nhân dân nói riêng.

- Giao tiếp với cấp trên

Quan hệ trong lực lượng Công an nhân dân là quan hệ theo chế độ thủ trưởng lãnh đạo quan hệ theo nguyên tắc, cấp dưới phục tùng cấp trên, tôn trọng cấp trên. Điều đó quy định mối quan hệ trong công an phải chấp hành một cách chính xác theo mệnh lệnh.

+ Cấp dưới phải phục tùng mệnh lệnh của cấp trên.

Cấp dưới phải chấp hành nghiêm túc chỉ thị, mệnh lệnh của cấp trên, khi cấp trên ra mệnh lệnh, cấp dưới phải thực hiện ngay mệnh lệnh của cấp trên với tinh thần trách nhiệm cao. Nếu thấy chưa rõ thì phải hỏi lại hoặc thấy không phù hợp thì được đề đạt ý kiến lên cấp giao nhiệm vụ. Trong khi cấp trên giao nhiệm vụ chưa thay đổi chỉ thị của mình thì cấp dưới phải nghiêm chỉnh chấp hành và phải tìm mọi biện pháp thực hiện một cách chủ động, sáng tạo và đạt hiệu quả cao nhất, hạn chế thiệt hại đến mức thấp nhất.

+ Cấp dưới phải thực hiện tốt chế độ báo cáo đối với cấp trên.

Mỗi cán bộ, chiến sĩ phải nêu cao ý thức tổ chức kỷ luật, nghiêm chỉnh chấp hành, thực hiện chế độ báo cáo với cấp trên, sau khi thực hiện mệnh lệnh phải báo cáo kịp thời kết quả lên cấp trên một cách chính xác và đầy đủ. Chẳng hạn, từng cán bộ, chiến sĩ công an phải có kế hoạch, chương trình

công tác, báo cáo với cấp trên thủ trưởng trực tiếp duyệt, hoặc khi được phân công nhiệm vụ, khi hoàn thành nhiệm vụ phải báo cáo kết quả với thủ trưởng biết.

Cấp dưới phải xưng hô, báo cáo với cấp trên theo đúng điều lệnh của ngành. Cán bộ, chiến sĩ khi nghe gọi tên mình phải trả lời “có”, khi nhận mệnh lệnh của cấp trên thì phải trả lời “rõ”, nếu chưa rõ phải báo cáo xin cấp trên giải thích thêm. Khi báo cáo với cấp trên phải thực hiện đúng quy định của điều lệnh.

Khi có việc cần thiết, đột xuất phải báo cáo ngay với thủ trưởng. Trường hợp thủ trưởng yêu cầu gấp, cần phải đến đúng giờ. Trước khi vào phòng làm việc phải gõ cửa, khi được phép mới được vào. Khi vào phòng làm việc phải chào và báo cáo rõ lý do đến gặp. Nếu thủ trưởng chưa biết, mình phải báo cáo rõ họ tên, cấp bậc, chức vụ và đơn vị công tác.

Khi tiếp xúc với thủ trưởng phải giữ đúng tư thế lễ tiết tác phong, không tự động bắt tay trước, không tự động kéo ghế ngồi khi chưa được phép. Trước khi ra về thì phải xin phép và chào theo điều lệnh. Nghiêm cấm mọi hành động tự do, tùy tiện, vô tổ chức, vô kỷ luật.

Khi tiếp xúc với cấp trên cần lưu ý, phải tuân theo trật tự, nguyên tắc làm việc không được báo cáo vượt cấp; cần báo cáo thường xuyên công việc; hãy tiếp nhận lời phê bình của cấp trên một cách thoải mái; phải biết quý trọng thời gian của lãnh đạo, cần báo cáo ngắn gọn rõ ràng; hãy cư xử khéo léo, không nói xấu hoặc chê bai sau lưng họ; hãy học hỏi phong cách và kinh nghiệm tốt của lãnh đạo.

- Giao tiếp với cấp dưới

Là người lãnh đạo phải tạo được bầu không khí hiểu biết và tin cậy lẫn nhau, tạo được bầu không khí hài lòng và hăng hái trong những người dưới quyền để cổ vũ cấp dưới hết lòng vì công việc. Thành tích của người lãnh đạo phụ thuộc vào nhân viên dưới quyền họ.

+ Nên sử dụng những nghi thức lịch sự, đơn giản

Khi giao tiếp với cấp dưới nên sử dụng những nghi thức lịch sự, đơn giản, có thể nói với họ là “rất vui lòng”, “cám ơn” và mỉm cười. Chủ động chào họ khi họ đến cũng như khi họ ra về.

+ Hãy nghiêm túc thực hiện các nguyên tắc, chuẩn mực của tổ chức

Muốn nhân viên đi làm đúng giờ, phải gương mẫu trước cấp dưới, không nên sử dụng phương tiện, máy móc thiết bị, như xe cộ vào việc riêng, phải thực hiện nguyên tắc đó một cách nghiêm chỉnh, cấp dưới thường học tập ở lãnh đạo, cấp trên về phong cách.

+ Không được dùng lời lẽ thô lỗ, đó là một thói quen dễ lây lan.

+ Lắng nghe ý kiến đóng góp của cấp dưới cho kế hoạch của tổ chức.

Cấp dưới là người trực tiếp thực hiện kế hoạch, họ có nhiều kinh nghiệm thực tiễn và sáng tạo trong công việc. Hãy nhớ những thành tích đạt được là do có sự đóng góp của cấp dưới.

+ Hãy tin tưởng vào cấp dưới, tôn trọng và quan tâm cấp dưới. Tùy theo năng lực của cấp dưới để giao công việc.

Luôn phải giám sát công việc đã giao cho cấp dưới. Phải bình đẳng với mọi người, chớ thiên vị, không thân mật quá mức với cấp dưới. Nghiêm túc và lịch sự khi giao tiếp với cấp dưới nhất là đối với phụ nữ và người lớn tuổi.

+ Người lãnh đạo phải quan tâm đến với cán bộ, chiến sĩ của cấp mình phụ trách, phải biết khen chê kịp thời khi họ có thành tích và khuyết điểm.

- Giao tiếp với đồng chí, đồng đội ngang cấp

+ Luôn học hỏi ở đồng nghiệp. Bất kỳ cá nhân cán bộ, chiến sĩ nào cũng có những điều tốt cho người khác học tập. Chúng ta học ở đồng nghiệp những bài học thành công, kể cả những bài học thất bại của họ.

+ Luôn chia sẻ thông tin với đồng nghiệp. Hãy vui vẻ chan hòa với đồng nghiệp, chia sẻ thông tin cùng đồng nghiệp.

+ Tích cực giúp đỡ các đồng nghiệp. Hãy giúp đỡ đồng nghiệp vô tư trong điều kiện nếu có thể, tạo được ấn tượng từ đồng nghiệp, tỏ ra là người đáng tin cậy, hình thành được niềm tin, từ đó hình thành được uy tín trong bạn bè và đồng nghiệp.

+ Không được đùa cợt những nhược điểm của đồng nghiệp.

+ Hãy tôn trọng cá tính và sự riêng tư của đồng nghiệp. Không thể áp đặt quan điểm, lối sống của mình đối với người khác. Hãy tôn trọng các giá trị của người khác, dù các giá trị

đó không đúng với mình. Đừng can thiệp sâu vào chuyện riêng của đồng nghiệp.

Như vậy, giao tiếp đối với đồng chí, đồng đội đòi hỏi mỗi cán bộ, chiến sĩ trong lực lượng Cảnh sát nhân dân phải nỗ lực phấn đấu để hoàn thiện mình, quan hệ đồng chí, đồng đội trong tình thương yêu, giúp đỡ lẫn nhau là tiêu chuẩn để rèn luyện phẩm chất đạo đức cách mạng của mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân.

c. Giao tiếp với người vi phạm pháp luật

- Đối với người vi phạm pháp luật

+ Khi giao tiếp với người vi phạm pháp luật, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải thực hiện tốt đường lối chính sách của Đảng, Nhà nước đối với người vi phạm pháp luật. Mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải có năng lực trình độ, nắm vững chính trị, pháp luật, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ giải hoàn thành nhiệm vụ được giao.

+ Phải luôn tôn trọng nhân cách của họ, không nên có lời nói, hành động xúc phạm đến nhân cách của họ. Phải luôn giữ cách xưng hô ứng xử đúng mực đối với người vi phạm pháp luật. Không chỉ trở vào mặt người khác vì đó là biểu hiện sự vô lễ, thái độ coi thường, khinh miệt.

+ Đối với các trường hợp vi phạm pháp luật phải lập biên bản và ra quyết định xử lý công khai đúng quy định của pháp luật, đúng quy trình công tác. Quá trình tiếp xúc không chỉ tìm ra các lỗi vi phạm mà phải tuyên truyền, hướng dẫn,

uốn nắn, răn đe đối tượng kiểm tra chấp hành tốt các quy định của pháp luật.

+ Phải thực hiện đúng pháp luật, xử lý đúng luật, phải có thái độ, tư thế tác phong làm việc nghiêm túc lịch sự, phải nhã nhặn giải thích cho họ thấy rõ những sai phạm của họ ở điểm nào, mức độ xử lý ra sao, để người vi phạm pháp luật thấy thoải mái và chấp hành và thực hiện một cách nghiêm chỉnh. Không được ỷ thế cậy quyền hách dịch, mặt sát người vi phạm.

Hiện nay, rất nhiều trường hợp người vi phạm pháp luật không chấp hành yêu cầu kiểm tra, gây rối, không đồng ý với việc xử phạt, quay phim để tung lên mạng xã hội, không chịu ký vào biên bản vi phạm, chống người thi hành công vụ, kích động gây rối... Có những đối tượng khi bị lực lượng Cảnh sát nhân dân kiểm tra, xử lý thì đặt ra những câu hỏi: Tôi phạm lỗi gì, bằng chứng đâu, cho tôi xem hình ảnh vi phạm, các anh kiểm tra có kế hoạch, quyết định của thủ trưởng không? Tôi muốn kiểm tra kế hoạch và quyết định đó? Đối với những trường hợp đó, lực lượng Cảnh sát nhân dân cần chú ý:

Luôn giữ thái độ bình tĩnh, khôn khéo, kiên trì thuyết phục, nói chuyện rõ ràng, giải thích cụ thể, ngắn gọn, thực hiện đúng điều lệnh, đúng quy trình thủ tục. Tránh to tiếng dọa nạt người vi phạm.

Chào đúng điều lệnh, ra hiệu cho người vi phạm vào lề đường, thông báo lỗi, yêu cầu kiểm tra giấy tờ.

Khi có thắc mắc phải thông báo rõ ràng nội dung vi phạm của họ, nêu rõ điều khoản thuộc văn bản, quy phạm pháp luật đang có hiệu lực thi hành, trường hợp yêu cầu được xem hình ảnh thì tùy tình hình có thể cho xem hoặc mời về trụ sở trích xuất dữ liệu để xem và lập biên bản vi phạm.

Nếu có hành vi quay phim thì yêu cầu giữ khoảng cách, tôn trọng người thi hành công vụ. Nếu đối tượng kích động, chống đối thì phân công cán bộ trong tổ ghi lại hình ảnh khi làm việc với người vi phạm.

Đối với một số yêu cầu vô lý thì nêu rõ quy định và không chấp nhận. Nếu người vi phạm muốn kiểm tra hay khiếu kiện thì hướng dẫn họ đến địa chỉ cụ thể để đề đạt yêu cầu kiểm tra và khiếu nại.

Trong trường hợp người vi phạm có những hành vi như: chửi bới, nhục mạ, xúc phạm, kéo áo, xô đẩy..., cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân cần đề nghị người vi phạm phải có hành vi cư xử đúng mực, không có hành động níu kéo, xô đẩy; Nếu họ vẫn tiếp tục thì phải có thái độ nghiêm khắc và cảnh cáo đối với người vi phạm. Tác phong vẫn phải chuẩn mực để tạo đồng thuận và sự hỗ trợ của những người xung quanh. Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân chú ý tránh tạo ra xung đột không cần thiết khi đang thực hiện nhiệm vụ.

Đối với những hành vi quá khích, kích động, gây rối, chống người thi hành công vụ thì phải liên lạc về đơn vị cử cán bộ hỗ trợ hoặc báo các lực lượng công an khác đến

hỗ trợ và giải quyết. Đối những hành vi này phải mời về cơ quan làm việc, hoặc có biện pháp trấn áp kịp thời và nghiêm khắc.

Những trường hợp người vi phạm lợi dụng dân chủ gây khó khăn, mất trật tự làm ảnh hưởng đến thời gian, kết quả giải quyết công việc tiếp dân, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải kiên trì giải thích, trường hợp cố tình cản trở phải báo cáo cấp trên và xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật. Không giải quyết dè dặt hoặc tranh cãi với người vi phạm pháp luật. Nếu có xung đột, hoặc người vi phạm pháp luật chống đối thì phải giữ bình tĩnh, tranh thủ sự đồng tình ủng hộ của quần chúng nhân dân trong khi giải quyết những vụ việc xảy ra ở trên đường phố và nơi công cộng.

- Đối với người phạm tội

+ Thực hiện tốt đường lối chính sách của Đảng, Nhà nước đối với người vi phạm pháp luật. Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải thực hiện đúng đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; làm cho đối tượng phạm tội hiểu và thấy chính sách nhân đạo của Đảng, Nhà nước ta để họ trở thành những công dân tốt.

+ Phải luôn tôn trọng nhân cách của họ. Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải thực hiện và giữ cách xưng hô đúng quy định. Tránh xúc phạm, khi giao tiếp.

+ Phải thực hiện đúng pháp luật, xử lý đúng luật, phải có thái độ, tư thế tác phong làm việc nghiêm túc lịch sự, phải nhã nhặn.

+ Phải giữ đúng tư thế tác phong của người Cảnh sát nhân dân. Khi giao tiếp với tội phạm, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân, phải giữ đúng tư thế tác phong của người Cảnh sát nhân dân. Phải nghiêm túc thực hiện theo đúng 6 điều Bác Hồ dạy, 5 lời thề, 10 điều kỷ luật, Điều lệnh nội vụ của Công an nhân dân.

+ Có thái độ mềm dẻo nhưng kiên quyết đối với người phạm tội.

Phải có thái độ mềm dẻo nhưng kiên quyết đối với người phạm tội. Thực hiện lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh đối với Công an nhân dân: *“Đối với địch phải cương quyết khôn khéo”*. Tội phạm hiện nay hoạt động rất tinh vi, mưu mô xảo quyệt, nhiều phương thức thủ đoạn khác nhau. Đối với các đối tượng lợi dụng kẽ hở pháp luật để hoạt động phạm tội, phải cương quyết khôn khéo, mưu trí, dũng cảm quyết tâm điều tra khám phá. Cảnh sát nhân dân phải mưu trí, cảnh giác, mau lẹ, cương quyết, khôn khéo mới có thể phát hiện và đánh địch thành công, chỉ cần lơ là mất cảnh giác và non yếu về nghiệp vụ, pháp luật thì rất dễ sa ngã và không hoàn thành nhiệm vụ.

Để hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình, lực lượng Cảnh sát nhân dân phải ra sức học tập, rèn luyện, nâng cao trình độ mọi mặt để đáp ứng yêu cầu của cách mạng Đảng và ngành giao phó.

2. Những lỗi thường gặp trong giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát nhân dân và phương hướng khắc phục

a. Những lỗi thường gặp trong giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát nhân dân

Giao tiếp, ứng xử có văn hóa của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân chính là: Luôn tự tu dưỡng, rèn luyện bản thân; chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước; tôn trọng và phát huy quyền làm chủ của nhân dân, hết lòng phục vụ nhân dân; thân ái giúp đỡ đồng sự; kính trọng, lễ phép với nhân dân. Giao tiếp ứng xử văn hóa có vai trò rất quan trọng trong cuộc sống cũng như trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân. Đây vừa là mục tiêu, vừa là yêu cầu mà mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân cần ra sức phấn đấu để thực hiện ngày càng tốt hơn.

Thực tế trong công tác, người cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân đã làm tròn sứ mệnh của mình: “Vì nước quên thân, vì dân phục vụ”, “thức cho dân ngủ ngon, gác cho dân vui chơi”. Về cơ bản lực lượng Cảnh sát nhân dân đã ứng xử tốt, biết tôn trọng, lễ phép và dựa vào nhân dân nên được nhân dân giúp đỡ để hoàn thành nhiệm vụ. Với những hành động rất bình thường, giản dị nhưng toát nên vẻ đẹp của người Cảnh sát nhân dân như hình ảnh người Cảnh sát nhân dân dắt cụ già qua đường, đẩy xe qua đoạn đường ngập lụt khi xe của người dân chết máy, cứu dân trong bão lũ, dũng cảm tấn công trấn áp tội phạm, chống đua xe

trái phép.... Song, bên cạnh những hình ảnh đẹp đó thì trong đội ngũ cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân ở một số nơi vẫn còn có những cá nhân chưa thực sự vì dân, còn xâm phạm đến lợi ích của nhân dân, có những lời nói, hành động thể hiện sự thiếu niềm nở, không có nụ cười, trả lời khô khan, sử dụng câu thiếu chủ ngữ, cứng nhắc không linh hoạt, có thái độ cửa quyền, hách dịch, quát nạt, cá biệt còn xưng hô mày, tao hoặc không quan tâm đến lời giải thích của dân, thậm chí còn là sách nhiễu, đòi hối lộ. Vẫn còn những cá nhân cán bộ Cảnh sát nhân dân chưa thực sự vì dân, còn xâm phạm đến lợi ích của nhân dân, có những hành động thiếu văn hóa, thiếu lịch sự, thô lỗ với nhân dân, chưa kính trọng, lễ phép với nhân dân⁽¹⁾. Những lỗi thường gặp như có những hành vi sai phạm, tiêu cực hoặc kiến thức và kỹ năng giao tiếp ứng xử còn yếu và thiếu...

Một số cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân có hành vi gây khó khăn, sách nhiễu, tiêu cực và sai sót làm cho nhân dân bức xúc. Có thể nói, đây là những hành vi có lỗi cố ý của một số cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình. Những sự việc mà báo chí đã phản ánh về những sai phạm của lực lượng Cảnh sát nhân dân đã để lại nhiều dư luận không tốt trong quần chúng nhân dân. Những vi phạm này không những làm cho cán bộ, chiến sĩ có hành vi vi phạm bị xử lý kỷ luật vì sai phạm của mình mà còn làm xấu đi hình ảnh của lực lượng Công an nhân dân.

⁽¹⁾ Xem Nguyễn Vinh Dương, *Giáo trình Công tác tiếp xúc với nhân dân của lực lượng Cảnh sát giao thông tại trụ sở làm việc và ở các địa bàn công cộng*, Đại học Cảnh sát nhân dân, năm 2014.

Một số cán bộ trong khi thực hiện nhiệm vụ có thái độ lạnh nhạt, cửa quyền, hách dịch, coi thường, dọa nạt nhân dân; Có lời nói, việc làm xúc phạm đến nhân dân hoặc có thái độ thờ ơ, né tránh, bàng quan, thiếu trách nhiệm trước yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của nhân dân. Nguyên nhân của thực trạng này một phần do áp lực công việc nhiều nên tạo ra sự căng thẳng cho cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, một phần do ảnh hưởng của vị thế là người có quyền, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân là người thừa hành pháp luật, xử lý các vi phạm pháp luật nên khi làm việc với người dân thường hay có thái độ cửa quyền, coi thường người vi phạm pháp luật. Mặt khác, việc học tập và vận dụng những tri thức khoa học như Tâm lý học; Kỹ năng giao tiếp, ứng xử; Vận động quần chúng bảo vệ an ninh trật tự... trong quá trình thực thi nhiệm vụ, giao tiếp với nhân dân chưa được cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân quan tâm và coi trọng. Với thái độ này, lực lượng Cảnh sát nhân dân đã vô tình tạo ra một rào cản rất lớn trong mối quan hệ với người dân, khiến cho người dân không hợp tác, nếu có hợp tác cũng sẽ rất miễn cưỡng và khó chịu.

Một bộ phận nhỏ cán bộ, chiến sĩ đã vi phạm Điều lệnh Công an nhân dân khi thực hiện nhiệm vụ. Đây là những lỗi mà một số cán bộ, chiến sĩ xem nhẹ nhưng đôi khi lại ảnh hưởng rất lớn đến nhiệm vụ, tạo điều kiện cho một số đối tượng lợi dụng để tạo lợi thế cho họ trong giao tiếp với lực lượng Công an. Ví dụ như một tổ tuần tra của Cảnh sát giao thông khi tuần tra thực hiện sai quy trình cũng dễ dàng để

các nhà báo phản ánh, một đồng chí Cảnh sát giao thông khi xử lý vi phạm không thực hiện động tác chào đối với người dân thì sẽ tạo điều kiện cho người vi phạm lợi dụng gây khó khăn, làm phức tạp thêm cho quá trình xử lý.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, lực lượng Cảnh sát nhân dân có sự xử lý tình huống không đúng, nóng giận dẫn đến vi phạm các nguyên tắc về đạo đức, văn hóa, chính trị, pháp luật và nghiệp vụ Công an. Những tình huống công việc trong thực tiễn thường rất phức tạp, bất ngờ và nhạy cảm, khi đối diện với nó thì một số cán bộ có cách xử lý không đúng do không có sự chuẩn bị tốt các phương án nghiệp vụ, chưa có nhiều kinh nghiệm và kỹ năng trong việc xử lý. Hoặc quá trình xử lý đã có sự coi thường pháp luật, coi thường danh dự, sức khỏe, tính mạng của nhân dân. Một số đồng chí không kiểm soát được cảm xúc của mình, nóng giận mất khôn. Thậm chí có một số cán bộ, chiến sĩ khi tiến hành bảo vệ pháp luật, xử lý, ngăn chặn một hành vi vi phạm pháp luật bằng một hành vi vi phạm pháp luật khác của chính mình. Ví dụ như khi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông đánh đập, chửi bới người vi phạm, truy đuổi người vi phạm gây ra tai nạn cho họ, xử lý các tình huống bỏ qua các yêu cầu nghiệp vụ nên gây ra hậu quả lớn cho tính mạng người dân và tài sản của xã hội.

Một số cán bộ, chiến sĩ không tìm hiểu về đối tượng giao tiếp, coi thường, định kiến, không đồng cảm, chia sẻ hoàn cảnh của người dân, người vi phạm. Một nguyên tắc để nâng cao hiệu quả trong giao tiếp là phải hiểu được đối tượng

giao tiếp của mình. Nếu chúng ta có định kiến với người dân thì sẽ dẫn đến hiểu không đúng, coi thường họ. Nếu chúng ta không quan tâm đến người dân, không hiểu được mong muốn của người dân, không quan tâm đến hoàn cảnh của người vi phạm thì sẽ khiến cho lực lượng chúng ta càng ngày càng xa dân và vô cảm trước nỗi đau của người dân. Muốn làm được điều đó, chúng ta phải quan tâm tìm hiểu tâm lý người dân. Muốn thấu hiểu tâm lý người khác, chúng ta phải biết học cách quan sát và để ý nhiều đến người khác. “Biết người, biết ta, trăm trận trăm thắng”, đó là quy luật tâm lý hàng đầu, luôn phát huy tác dụng. Sai lầm thường xảy ra là lực lượng Cảnh sát nhân dân chưa quan tâm đúng mức đến việc nghiên cứu tìm hiểu tâm lý người dân, không quan tâm đến lời trình bày của người vi phạm, hoặc có quan tâm nhưng lại không có kỹ năng quan sát và đánh giá đối tượng giao tiếp của mình.

Để người khác hiểu sai về mình, không tạo dựng được uy tín, không tạo được nhận thức đúng đắn của đối tượng giao tiếp về mình cũng là lỗi thường gặp của lực lượng Cảnh sát nhân dân. Lực lượng Cảnh sát nhân dân thực hiện nhiệm vụ vì Đảng, vì nhân dân phục vụ. Tuy nhiên, những hình ảnh tốt đẹp của lực lượng Cảnh sát nhân dân lại không được quan tâm xây dựng và nhân rộng trên các phương tiện truyền thông để dân biết, dân hiểu, thông cảm, tin tưởng và ngưỡng mộ lực lượng Công an. Thay vào đó là những hình ảnh sai phạm của lực lượng chúng ta lại được chú ý và lan rộng trên báo chí, internet và mạng xã hội, điều này làm xấu

đi hình ảnh của lực lượng Cảnh sát nhân dân trong con mắt người dân. Một bộ phận cán bộ, chiến sĩ không quan tâm xây dựng hình ảnh của mình trong quá trình làm việc với người dân, không quan tâm giải thích, thuyết phục cho người dân hiểu được nhiệm vụ của mình, để dân thông cảm, đồng tình và hỗ trợ lực lượng chúng ta hoàn thành nhiệm vụ.

Nhiều cán bộ, chiến sĩ có tâm lý né tránh, ngại đụng chạm, lo sợ thông tin, truyền thông, không tự tin vào việc làm của mình khi đối diện với áp lực của dư luận xã hội, báo chí. Ở một số hoàn cảnh, khi thực hiện nhiệm vụ phải tiếp xúc với phóng viên, nhà báo, ống kính truyền hình hay thậm chí người dân quay video trực tiếp, thì lực lượng Cảnh sát nhân dân thường có xu hướng né tránh, không tự tin hoặc bỏ qua lỗi cho người vi phạm. Một phần do một số đồng chí có tính cách rụt rè, thụ động, nể nang, an phận thủ thường, tránh né dư luận, ngại đụng chạm với báo chí. Họ co mình lại không dám đấu tranh để được yên ổn, để giữ quyền lợi của bản thân. Vì thế mà cái sai, cái xấu vẫn tồn tại, tạo điều kiện cho một số đối tượng lợi dụng kích động, nói xấu lực lượng Cảnh sát nhân dân, hoặc vòi vĩnh, ra điều kiện với lực lượng chúng ta. Một số đồng chí không tự tin vào việc làm của mình, sợ mình làm sai, sợ để lộ sơ hở cho nên bỏ qua cho đối tượng vi phạm, nhất là những người vi phạm tỏ ra có hiểu biết về pháp luật, những đối tượng chống đối.

Một số cán bộ, chiến sĩ khi làm nhiệm vụ, không quan tâm giải thích hoặc thậm chí không đủ khả năng giải thích, chứng minh, thuyết phục đối tượng giao tiếp, tác động tâm lý

đối tượng giao tiếp. Không phải cán bộ Cảnh sát nhân dân nào cũng có khả năng thuyết phục, có kỹ năng tác động tâm lý đến đối tượng giao tiếp của mình. Những đối tượng giao tiếp của lực lượng Cảnh sát nhân dân thường đa dạng, phức tạp và thậm chí có những đối tượng chống đối, có quan điểm đối lập. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, một số cán bộ ít quan tâm giải thích, chỉ chú trọng xử lý mà không quan tâm đến giải thích cho dân hiểu, đồng tình với việc làm của mình. Khi người dân phản ứng, yêu cầu giải thích thì một số đồng chí lại không giải thích được hoặc không có khả năng giải thích và thuyết phục người dân.

Tuy những hạn chế nêu trên không phải là phổ biến, chỉ diễn ra ở một bộ phận rất nhỏ những cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân nhưng để lại ấn tượng không tốt, gây bức xúc trong nhân dân. Một trong những nguyên nhân khiến cho hình ảnh về người Cảnh sát nhân dân không đẹp trong mắt người dân là do những kiến thức và kỹ năng về giao tiếp ứng xử của Cảnh sát nhân dân khi tiếp xúc với nhân dân còn có những hạn chế, yếu kém nhất định.

b. Phương hướng khắc phục nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân

Để thực hiện nhiệm vụ hiệu quả, mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân không chỉ phải có trình độ, năng lực chuyên môn cao, phẩm chất đạo đức đáp ứng yêu cầu của lĩnh vực hoạt động nghề nghiệp cụ thể mà còn phải được trang bị kiến thức về giao tiếp và kỹ năng giao tiếp nhất định.

Để nâng cao hiệu quả giao tiếp và ứng xử, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân cần xác định:

- Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải luôn luôn rèn luyện tư cách đạo đức tác phong, nâng cao bản lĩnh, năng lực, ý thức phục vụ nhân dân, hạn chế sai sót, chuẩn bị tốt tâm thế khi tham gia vào các hoạt động giao tiếp với nhân dân. cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải xác định là luôn tự tu dưỡng, rèn luyện bản thân; chấp hành nghiêm chỉnh đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước; tôn trọng và phát huy quyền làm chủ của nhân dân, kính trọng, lễ phép với nhân dân, vì nhân dân phục vụ. Lực lượng công an mạnh hay không phần lớn là nhờ được dân tin, dân yêu chứ không phải ở quyền thế, vũ khí, công cụ hỗ trợ. Vì thế, khi thực hiện những nhiệm vụ khó khăn phức tạp, nếu cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân biết ứng xử tốt, biết tôn trọng nhân dân, biết vận động nhân dân, dựa vào nhân dân thì nhân dân giúp đỡ hoàn thành nhiệm vụ. Mặt khác, việc giáo dục, rèn luyện cán bộ, chiến sĩ về phẩm chất, năng lực chuyên môn, ý thức tổ chức phải được đặt lên hàng đầu.

- Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải nắm vững và thực hiện nghiêm túc Điều lệnh Công an nhân dân, quy định 5 lời thề, 10 điều kỷ luật của lực lượng Công an nhân dân... Việc thực hiện tốt những quy định này vừa là yêu cầu bắt buộc vừa có ý nghĩa quan trọng nhằm giáo dục lý tưởng, rèn luyện phẩm chất đạo đức, xây dựng ý thức tổ chức kỷ luật cho mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân, đồng thời thực hiện Điều lệnh Công an nhân dân cũng góp phần rèn luyện

những nguyên tắc ứng xử giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân trong quá trình giao tiếp với nhân dân và trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình.

- Để nâng cao hiệu quả giao tiếp, lực lượng Cảnh sát nhân dân cần chú ý rèn luyện các kỹ năng giao tiếp cơ bản. Để có kỹ năng giao tiếp, chủ thể trước hết phải có tri thức, kinh nghiệm, vốn hiểu biết về lĩnh vực giao tiếp; phải nắm được bản chất của quá trình giao tiếp và nắm được một số quy tắc giao tiếp ứng xử thông thường cũng như một số quy luật về tâm lý con người diễn ra trong quá trình giao tiếp. Người có kỹ năng giao tiếp cũng phải có những kinh nghiệm nhất định trong quá trình tiếp xúc, giao tiếp với người khác. Đồng thời, người có kỹ năng giao tiếp phải biết vận dụng một cách linh hoạt, sáng tạo vào các tình huống giao tiếp cụ thể để đạt mục đích giao tiếp, nhằm thực hiện có hiệu quả quá trình giao tiếp. Những kỹ năng giao tiếp cần rèn luyện như kỹ năng xác định mục tiêu, kỹ năng quan sát, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng điều khiển cảm xúc, kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng tác động tâm lý đến đối tượng giao tiếp, kỹ năng đặt câu hỏi...

Một kỹ năng giao tiếp quan trọng mà cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân chú ý rèn luyện đó là kỹ năng điều khiển cảm xúc. Kỹ năng điều khiển cảm xúc được hiểu là sự hiểu biết về cảm xúc của bản thân và của người khác, biết quản lý, tự chủ, kiềm chế và điều khiển cảm xúc của mình theo mục tiêu nhất định nào đó với những yêu cầu cụ thể để hướng đến sự giao tiếp có lợi nhất. Kỹ năng điều khiển cảm xúc

bản thân đòi hỏi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải biết cách nhận biết được những cảm xúc của bản thân và người dân; Biết giải tỏa được những cảm xúc tiêu cực không có lợi của bản thân để tập trung giải quyết nhiệm vụ; Biết giữ thái độ bình tĩnh, khéo léo trước những tình huống căng thẳng hay bất lợi khi giải quyết các tình huống vi phạm; Biết truyền những cảm xúc tích cực của mình sang người dân trong quá trình giao tiếp; Giữ thái độ bình tĩnh, khéo léo trước những phản ứng tiêu cực của người dân... Lực lượng Cảnh sát nhân dân thường xuyên phải tiếp xúc với những tình huống bất lợi, căng thẳng về cảm xúc. Do vậy cần phải nắm bắt các cách thức kiềm chế cơn nóng giận, cách thức để giải tỏa những căng thẳng và áp lực công việc, cuộc sống.

Một kỹ năng không thể thiếu trong giao tiếp đó là kỹ năng nhận thức bản thân, hiểu biết đối tượng giao tiếp. Đối với bản thân, chúng ta phải hiểu được bản thân mình về năng lực, phẩm chất, tính cách... để có thể có phương hướng hoàn thiện và phát huy nhằm tiến hành tốt các nhiệm vụ được giao. Một kỹ năng nhận thức bản thân theo công thức SWOT (Đánh giá về điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức của bản thân) mà chúng ta cũng nên quan tâm tìm hiểu và vận dụng trong đánh giá bản thân mình cho phù hợp. Một công cụ giúp chúng ta khám phá và phát triển bản thân nữa đó là cửa sổ Johari (1955), công cụ hỗ trợ giao tiếp ứng xử cho cá nhân, gồm 4 ô thông tin (ô mở, ô mù, ô ẩn và ô đóng) mà nếu mỗi cá nhân biết xử lý sẽ phát triển tốt các mối quan hệ. Ngược lại, sẽ bị mặc cảm, tự ti, hiểu lầm, mâu thuẫn...

và phá vỡ quan hệ. Mặt khác, phải quan tâm tìm hiểu, cảm thông, chia sẻ, nhận xét, đánh giá về đối tượng giao tiếp của mình, đây là yêu cầu quan trọng khi tiến hành bất kỳ cuộc giao tiếp nào. Người dân, họ là ai, trình độ, nhận thức của họ ra sao? Đến gặp lực lượng Cảnh sát nhân dân vì điều gì? Động cơ, mục đích ra sao, điều kiện, hoàn cảnh thế nào?... Để trả lời những câu hỏi đó, chúng ta cần phải có sự quan tâm để ý, có tâm thế tìm hiểu, có những kỹ năng quan sát, đánh giá tâm lý con người.

- Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải biết nhận lỗi, xin lỗi, chuộc lỗi khi gặp phải những sai sót. Khi gặp phải sai sót nào đó, chúng ta cần nhanh chóng nhìn ra sai lầm của mình, xem mức độ ảnh hưởng đến mức nào và làm thế nào để xin lỗi mà không phải nghiêm trọng hóa vấn đề hoặc để quá nhiều người biết. Sẽ là một sai lầm nghiêm trọng nếu chúng ta cố tình không thừa nhận khi biết rõ mình mắc lỗi. Người cán bộ Cảnh sát nhân dân khi gặp phải sai sót thì không nên che giấu hành vi sai sót bằng một hành vi vi phạm pháp luật. Trong quá trình xử lý vi phạm cũng không nên xử lý một hành vi vi phạm pháp luật của người dân bằng một hành vi vi phạm pháp luật của chính cán bộ xử phạt. Vì thế, chúng ta nên phân tích tầm ảnh hưởng của sai lầm ấy và đưa ra cách xin lỗi tốt nhất. Trong một vài trường hợp, thậm chí còn phải công khai xin lỗi trước mặt mọi người. Lời nhận lỗi nên tiến hành nhanh chóng, chân thành và chịu trách nhiệm hoàn toàn về những gì mình đã gây ra. Đừng tìm cách bào chữa hay chối tội bởi điều đó chỉ khiến người dân

bực mình hơn. Vì thế, việc nhận lỗi cũng nên rõ ràng, minh bạch, nói rõ quan điểm của mình và chân thành xin lỗi người dân. Việc nhận lỗi và xin lỗi cũng nên tiếp cận theo quan điểm chúng ta cũng chỉ là một người bình thường, cũng có lúc mắc những sai lầm ngoài ý muốn, nhưng lúc đó chúng ta biết nhận lỗi và xin lỗi. Mặt khác, khi nói lời xin lỗi, chúng ta cũng nên thể hiện sự nhận lỗi và đảm bảo rằng sẽ không để lỗi như thế xảy ra một lần nữa. Vì thế, mọi việc chúng ta làm cũng nên thận trọng và có sự phòng ngừa, cố gắng hạn chế thấp nhất những lỗi lầm có thể mắc phải.

- Lực lượng Cảnh sát nhân dân cần nghiên cứu, tìm hiểu và chuẩn bị các phương án ứng xử với một số tình huống thường gặp trong công việc của mình, đặc biệt là những tình huống mang tính chất đặc thù của công việc. Ví dụ, một đồng chí làm công tác tiếp dân của lực lượng Cảnh sát nhân dân thì sẽ gặp những đối tượng giao tiếp nào, một đồng chí Cảnh sát nhân dân làm nhiệm vụ tuần tra xử lý thì thường gặp những tình huống nào và cách thức xử lý ra sao?... Chỉ khi nào chúng ta có tâm thế chuẩn bị, có đủ kỹ năng, quy trình và phương án xử lý các tình huống đó thì chúng ta mới chủ động, tự tin và tiến hành xử lý tốt tất cả các tình huống xảy ra. Để xử lý các tình huống phát sinh, chúng ta cũng phải có các kỹ năng giải quyết tình huống, kỹ năng xử lý khi gặp sai sót, kỹ năng giải quyết mâu thuẫn, kỹ năng ra quyết định... Đồng thời với rèn luyện kỹ năng, lực lượng Cảnh sát nhân dân cũng chú ý rèn luyện tính cách của mình cho phù hợp với yêu cầu công việc, nâng cao năng lực và hoàn thiện

phẩm chất của mình để xứng đáng là lực lượng Công an nhân dân bản lĩnh, nhân văn, vì nhân dân phục vụ.

3. Những hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng giao tiếp cho Cảnh sát nhân dân

a. Các hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu cho Cảnh sát nhân dân

Thông thường để rèn luyện kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu người ta thường có nhiều hoạt động thực hành khác nhau. Ví dụ như trong thuyết trình nội dung nào đó người ta thường tạo ra các cách mở đầu tạo ấn tượng tích cực và cách mở đầu cần tránh khi bắt đầu một bài thuyết trình. Hay là cho mọi người tổ chức trao đổi, tranh luận các chủ đề có liên quan đến việc tạo ấn tượng ban đầu như: Trình bày cách khắc phục ấn tượng xấu? Làm thế nào để người khác không nhận thức sai về mình? Chúng ta có nên quan tâm, chú trọng quá vào ấn tượng ban đầu không? Làm thế nào để có ấn tượng ban đầu nhanh chóng, chính xác, khách quan về người khác?

Trong lực lượng Cảnh sát nhân dân, chúng ta cũng cần phải biết cách thiết lập một mối quan hệ công tác với đồng chí, đồng đội, cấp trên, cấp dưới. Biết cách chủ động thiết lập tốt mối quan hệ với nhân dân. Trong từng mối quan hệ giao tiếp khác nhau, lực lượng Cảnh sát nhân dân cần phải biết những việc cần phải làm trong những buổi tiếp xúc đầu tiên với đối tượng cụ thể như: người vi phạm giao thông, người

làm chứng, người chống đối, người khiếu nại tố cáo, người báo tin, quần chúng nhân dân...

Người Cảnh sát nhân dân cần phải có những kỹ năng giao tiếp để tạo ra ấn tượng ban đầu tốt đẹp đối với những người mình tiếp xúc. Nó giúp cho đối tượng giao tiếp có thái độ tiếp xúc đúng mực với Cảnh sát nhân dân, có tinh thần hợp tác với Cảnh sát nhân dân trong việc giải quyết những công việc phát sinh.

Điểm đáng chú ý ở đây là ấn tượng ban đầu của Cảnh sát nhân dân trong giao tiếp với đối tượng giao tiếp không chỉ dựa vào văn hóa ứng xử nói chung mà còn phải dựa vào những quy định giao tiếp nghề nghiệp đặc thù của ngành Công an. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp của Cảnh sát nhân dân còn được thể hiện thông qua công tác tiếp xúc ban đầu của Cảnh sát nhân dân với họ.

Trong hoạt động tiếp xúc ban đầu, đòi hỏi Cảnh sát nhân dân phải đảm bảo một số yêu cầu như: Mặc cảnh phục đúng quy định, thể hiện sự nghiêm túc trong khi thi hành nhiệm vụ. Cảnh sát nhân dân biết sử dụng hiệu lệnh một cách nhanh chóng, chính xác để đối tượng giao tiếp hiểu và thực hiện. Phải thực hiện động tác chào đúng quy định. Đồng thời, nét mặt cởi mở, lời nói nhẹ nhàng nhưng đúng mực đối với đối tượng giao tiếp với mình. Cán bộ, chiến sĩ phải biết cách xưng hô phù hợp với mỗi đối tượng giao tiếp, cách thức nói chuyện phải lịch sự như: “yêu cầu ông/bà, anh/chị... vui lòng...”. Đối với người vi phạm pháp luật, phải biết tạo môi trường giao tiếp công khai, minh bạch và chỉ ra lỗi vi phạm

của họ, chú ý giải thích cho họ hiểu và thuyết phục họ chấp hành nghiêm pháp luật.

b. Các hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng quan sát của Cảnh sát nhân dân

Việc rèn luyện kỹ năng quan sát có thể rèn luyện qua việc để ý và ghi nhận những sự việc xảy ra xung quanh mình, biết chú ý và quan tâm những sự việc có liên quan đến tính chất công việc. Quan sát có thể được rèn luyện thông qua các trò chơi như tìm kiếm sự khác nhau trong bức hình, tìm kiếm đồ vật theo yêu cầu trong bức tranh. Việc quan sát còn được trải nghiệm rõ ràng hơn khi đưa đối tượng quan sát vào tình huống, hoàn cảnh để quan sát. Việc quan sát đòi hỏi phải có sự tham gia của tổng thể các cơ quan giác quan, kiến thức, kinh nghiệm, các phẩm chất tâm lý của người quan sát như: Tư duy, tưởng tượng, chú ý, trí nhớ, sự kiên trì, nhẫn nại, sự nỗ lực của ý chí...

Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân cần chú ý quan sát những đối tượng, sự việc có liên quan đến các vi phạm về trật tự an toàn xã hội, trong đó đặc thù mối quan hệ giữa con người với con người trong nghề nghiệp nên đòi hỏi phải có kỹ năng quan sát đánh giá con người. Việc đánh giá con người không chỉ tập trung vào những đặc điểm bên ngoài như đặc điểm cơ thể: khuôn mặt, dáng đứng, tướng đi, áo quần, trang sức... hay hành vi, cử chỉ, lời ăn tiếng nói, thói quen, lối sống... mà còn phải đánh giá được đặc điểm tâm lý bên trong như tính cách, đạo đức, phẩm chất và năng lực... của người được quan sát. Việc quan sát còn đòi hỏi nhanh chóng đưa ra

những nhận xét đánh giá ban đầu về người khác thông qua những gì họ bộc lộ ra bên ngoài như khuôn mặt, ánh mắt, nụ cười, dáng đi, tư thế đứng, hành vi, cử chỉ, lời nói... Trong công tác nắm bắt thông tin, điều tra, xét hỏi, lực lượng Cảnh sát nhân dân cũng cần vận dụng kỹ năng quan sát để phát hiện ra những dấu hiệu nhận biết một người có khả năng nói dối.

Chẳng hạn, nhờ quan sát tốt mà Cảnh sát giao thông nhanh chóng nắm bắt, ghi nhận được một số thông tin về đặc điểm của xe: loại xe, màu sơn, biển kiểm soát; đặc điểm của người lái xe...; Quan sát phát hiện trên xe hoặc những người có mặt trên xe có vi phạm về vận chuyển, cất giấu chất nổ, vũ khí, hàng hóa trái phép...; Quan sát phát hiện trên phương tiện có dấu hiệu chở quá trọng tải cho phép; Quan sát xác định người biết sự việc để mời làm chứng; Việc quan sát cũng giúp Cảnh sát giao thông đánh giá nhận định những tình huống nguy hiểm cho bản thân trong các trường hợp chống người thi hành công vụ như người vi phạm tông thẳng xe vào Cảnh sát giao thông...

c. Các hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng lắng nghe cho Cảnh sát nhân dân

Trong rèn luyện tập huấn kỹ năng lắng nghe tích cực người ta thường tổ chức thực hiện các trò chơi “Tam sao thất bản”, “Truyền thông điệp”... Trò chơi này chúng ta có thể bắt gặp nhiều trong các chương trình truyền hình hay tham gia trực tiếp trong các trò chơi trong sinh hoạt đoàn, hội...

Kỹ năng này cũng có thể rèn luyện thông qua những hoạt động xem phim rồi kể lại nội dung phim cho người chưa xem. Hay là tổ chức đặt ra tình huống nghe câu nói để đoán ý nghĩa lời nói: Phân tích nghĩa hiển ngôn, hàm ngôn và mối quan hệ giữa người nói và người nghe.

Đối với lực lượng Cảnh sát nhân dân, việc rèn luyện kỹ năng lắng nghe cũng phải gắn với đặc thù và yêu cầu công tác của từng lực lượng khác nhau. Ví dụ lực lượng làm công tác tiếp dân, thường xuyên tiếp xúc với nhân dân sẽ khác với những lực lượng làm công tác xử lý vi phạm, tiếp xúc với những người vi phạm pháp luật, phạm tội... Thực tiễn có rất nhiều tình huống Công an tiếp dân không biết lắng nghe những nhu cầu, nguyện vọng của nhân dân, không quan tâm đến những mong muốn chính đáng, hợp pháp của người vi phạm đã ảnh hưởng lớn đến hiệu quả công việc cũng như hình ảnh của lực lượng Cảnh sát nhân dân.

Trong giao tiếp với nhân dân, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân cần chú ý rèn luyện kỹ năng lắng nghe đáp ứng được các yêu cầu sau:

- Thể hiện sự lắng nghe ý kiến phản hồi và biết tôn trọng ý kiến phản hồi từ những người dân; Không được nghe một chiều mà phải tập trung suy nghĩ, phải chăm chú lắng nghe, phân tích thấu đáo, làm rõ đầu đuôi các vấn đề mà người dân đưa ra. Tránh suy đoán chủ quan, phải có sự thống nhất và nhất quán, không phải lúc nghe lý của người này, lúc nghe lý

của người khác mà bản thân mình lại không có chủ kiến, đầu óc không được tập trung.

- Thể hiện sự lắng nghe người dân giải thích mong muốn của mình và từ đó Cảnh sát nhân dân tập trung để nắm bắt được thông tin từ người dân. Cảnh sát nhân dân còn phải thể hiện sự tôn trọng đối với nhân dân khi làm việc với họ. Đặc biệt lưu ý, tránh chuyển sang làm việc khác, không quan tâm đến người dân khi đang giao tiếp với người dân

- Biết giải thích cho người dân hiểu được công việc của mình và cách thức, quy trình giải quyết công việc; Biết cách hiểu và đánh giá cử chỉ và thái độ của người dân; Biết sử dụng các hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ một cách tích cực (ánh mắt quan tâm, nụ cười thân thiện, gật đầu cảm thông, chia sẻ).

Chẳng hạn, khi giao tiếp với người vi phạm giao thông, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông phải đặc biệt quan tâm đến kỹ năng lắng nghe. Bởi lẽ, chỉ khi lắng nghe người vi phạm luật giao thông, Cảnh sát giao thông mới thu thập được thông tin từ người vi phạm; lắng nghe để hiểu được nguyên nhân dẫn đến sai phạm của người vi phạm luật giao thông; Lắng nghe để hiểu được người vi phạm luật giao thông, từ đó có những hình thức giao tiếp và đưa ra quyết định nhắc nhở hay xử phạt một cách phù hợp, từ đó hình thành thái độ hợp tác đúng mực của người vi phạm luật giao thông với cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông đang thi hành nhiệm vụ.

d. Các hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp của Cảnh sát nhân dân

Có nhiều cách thức rèn luyện kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp. Ví dụ trong rèn kỹ năng nói ta có thể tập nói nhanh một cụm từ phức tạp, tổ chức các buổi thi hùng biện... Hay việc tổ chức các trò chơi hay cuộc thi như: Diễn tả một hành động không lời để đoán ý nghĩa của hành động, trò chơi đoán từ như đưa ra những cách giải thích về những thuật ngữ mà không sử dụng từ ngữ trong thuật ngữ đó để người khác đoán. Chúng ta cũng có thể rèn luyện một số kỹ năng chào hỏi, bắt tay, giới thiệu bản thân, tặng quà... Hay cũng có thể tổ chức thảo luận cách thức giao tiếp qua điện thoại, thư tín, tán gẫu, chat...

Lực lượng Cảnh sát nhân dân cần quan tâm rèn luyện kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp để nâng cao hiệu quả công việc. Bởi đặc thù của công tác Công an là mối quan hệ với nhân dân, hình ảnh của lực lượng Cảnh sát nhân dân thể hiện qua ánh mắt, nét mặt, nụ cười, tư thế, tác phong, lời ăn, tiếng nói... đều ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả công việc. Qua đó, nhân dân sẽ có cái nhìn đúng đắn về lực lượng Cảnh sát nhân dân, hiểu được nhiệm vụ của chúng ta, từ đó có sự cảm thông, tôn trọng và giúp đỡ chúng ta hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Đối với lực lượng Cảnh sát nhân dân, trong khi thi hành nhiệm vụ phải có tư thế tác phong đúng mực, đàng hoàng, giữ đúng phong cách của người thừa hành pháp luật, kính trọng lễ phép với nhân dân vừa phải đảm bảo thực hiện

ng nghiêm túc pháp luật của Nhà nước, “cười tươi, chào nghiêm và phạt đúng luật”. Có lời nói rõ ràng dứt khoát khi xử lý các hành vi vi phạm, biết giải thích, phân tích, thuyết phục người vi phạm hiểu và chấp hành. Không nể nang tránh né, xuề xòa cho qua chuyện, vừa có thái độ mềm mỏng ôn tồn với nhân dân vừa có thái độ kiên quyết, nghiêm minh đối với những hành vi vi phạm pháp luật làm mất trật tự an toàn giao thông, có như thế mới đảm bảo yêu cầu trong công tác đảm bảo trật tự an toàn giao thông.

e. Các hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng thuyết phục của Cảnh sát nhân dân

Không phải ai cũng có khả năng thuyết phục người khác, điều này đòi hỏi phải am hiểu các kỹ thuật thuyết phục, am hiểu tâm lý cũng như rèn luyện qua thực tiễn. Chúng ta có thể thử thực hành khả năng thuyết phục người khác về một số quan điểm như: Tiền bạc không phải là quan trọng nhất? Có nên sống thử hay không? Đại học không phải là con đường duy nhất thành công? Tội phạm là hoàn toàn do yếu tố môi trường? Nên công nhận quyền im lặng cho bị can?... Việc này có thể tổ chức cho hai người hoặc hai nhóm tranh luận với nhau. Hoặc có thể tổ chức thảo luận đưa ra quy trình thuyết phục người khác thay đổi nhận thức.

Chúng ta có thể tìm hiểu thêm một số thủ thuật thuyết phục người khác từ sách báo về nghệ thuật thuyết phục người khác, kinh nghiệm của những người thuyết phục nổi tiếng... Ví dụ như nghệ thuật thuyết phục người khác thông qua vận dụng các nguyên tắc thuyết phục, cụ thể bao gồm các

nguyên tắc như: Nguyên tắc mến mộ, có thái độ tích cực về người khác; Nguyên tắc hướng tới quyền lợi của người được thuyết phục; Nguyên tắc ngang hàng, bình đẳng, tức là cho đối tượng thấy được tư cách luôn được tôn trọng; Nguyên tắc bằng chứng yêu cầu vấn đề đưa ra phân tích, thuyết phục phải có căn cứ, có lập luận chặt chẽ, được chứng minh rõ ràng bằng thực tế, có tính hiện thực và có sức thuyết phục cao; Nguyên tắc uy tín và nguyên tắc thuyết phục cảm hóa phải tiến hành nhiều lần và kiên trì, chú ý nắm được những thông tin phản hồi; Nguyên tắc ngôn ngữ trong thuyết phục như diễn đạt thấu tình đạt lý, nhất quán, mạch lạc thì sẽ tác động mạnh và suy nghĩ, lay động cảm xúc...

Lực lượng Cảnh sát nhân dân cũng rất cần có khả năng thuyết phục trong nhiều trường hợp. Ví dụ thuyết phục người dân tin tưởng vào việc thực hiện nhiệm vụ của mình, thuyết phục nhân dân ủng hộ và giúp đỡ mình hoàn thành tốt nhiệm vụ, thuyết phục đối tượng hợp tác cung cấp thông tin, thuyết phục các đối tượng vi phạm pháp luật không chống đối, chấp hành các mệnh lệnh, yêu cầu của lực lượng Cảnh sát nhân dân.

Lực lượng Cảnh sát nhân dân cũng phải biết thuyết phục nhân dân chấp hành các quy định pháp luật về an toàn giao thông, tuyên truyền người dân hiểu biết về quy định của pháp luật, từ đó chấp hành tốt khi tham gia giao thông. Việc thuyết phục cũng phải phù hợp với từng đối tượng khác nhau. Đối với những đối tượng đã vi phạm nghiêm trọng về trật tự an toàn giao thông, phải biết vừa tuyên truyền

giải thích vừa răn đe cảm hóa, cảnh báo nếu tiếp tục vi phạm. Đối với những vùng miền trình độ dân trí còn thấp, ý thức chấp hành luật giao thông chưa cao thì Cảnh sát nhân dân khi thuyết phục phải kiên trì, nhẫn nại để vận động ký cam kết, phối hợp, cộng tác... Đối với trường hợp người dân đưa ra yêu cầu chưa hợp lý thì cán bộ Cảnh sát nhân dân phải giải thích rõ nguyên nhân đúng sai, đưa ra câu trả lời rõ ràng hợp lý. Khi người dân đưa ra các yêu cầu nhưng vì yếu tố khách quan hoặc chủ quan mà Cảnh sát nhân dân không đáp ứng được thì chủ động đưa ra tình huống từ chối, không dùng từ “không” mà phải giải thích cho người dân hiểu.

g. Các hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng thuyết trình của Cảnh sát nhân dân

Để thuyết trình tốt, chúng ta có thể tự mình rèn luyện hoặc có thể tham gia các khóa huấn luyện về thuyết trình. Khi tập luyện, có thể chọn một nơi riêng tư để tập nói, nói trước gương và quan sát điều chỉnh gương mặt, ghi âm, quay phim khi thuyết trình để nghe và xem lại, tổ chức buổi thuyết trình trước nhiều người... Hoặc có thể tổ chức thực hành thuyết trình trong tình huống cụ thể như: Khán giả không quan tâm lắng nghe, khán giả công kích, khán giả ủng hộ và khích lệ... Cũng có thể tổ chức thực hành thuyết trình theo nhóm trên cơ sở phân công theo chủ đề.

Đối với lực lượng Cảnh sát nhân dân nói chung, kỹ năng thuyết trình được sử dụng trong nhiều trường hợp như: Tuyên truyền những quan điểm, chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định của các cơ quan, tổ chức cấp trên

đến đối tượng thực hiện là cán bộ và nhân dân; Thuyết phục được lãnh đạo, cấp dưới, đồng nghiệp và nhân dân hiểu, ủng hộ hoặc thực hiện những ý tưởng, kế hoạch, nhiệm vụ do mình hoặc đơn vị đề xuất; Thuyết trình nhằm giải thích, hướng dẫn, thuyết phục người dân hiểu và chấp hành theo những quy định của pháp luật; hoặc thuyết trình nhằm nâng cao chất lượng công tác, nâng cao uy tín của lực lượng Công an... Ngoài ra, kỹ năng thuyết trình còn giúp cá nhân cán bộ, chiến sĩ biết phát biểu ý kiến ngắn gọn trước tập thể hoặc thể hiện chính kiến khi tranh luận, thảo luận các vấn đề trong công việc; Biết phát biểu, diễn thuyết trong các cuộc họp, hội nghị, lễ hội; Biết trình bày ý tưởng và kế hoạch công tác với cấp trên; Giao và yêu cầu cấp dưới thực hiện nhiệm vụ; Trao đổi công việc với đồng đội; Biết giải thích, hướng dẫn cho người dân các quy định thủ tục; Biết phổ biến văn bản và hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ, nhân dân trong các buổi nói chuyện thời sự, nói chuyện chuyên đề...

h. Các hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng điều khiển cảm xúc đối với Cảnh sát nhân dân

Khi điều khiển cảm xúc đòi hỏi chúng ta phải nhận diện và vẽ các khuôn mặt cảm xúc, các cung bậc cảm xúc khác nhau. Ngoài ra, chúng ta cũng cần nắm những cơ chế của quá trình cảm xúc, trong đó chú ý đến lý thuyết ba loại não Paul MacLean, lý thuyết này ứng dụng rất hiệu quả trong quản lý và điều khiển cảm xúc. Việc rèn luyện Kỹ năng điều khiển cảm xúc cũng đòi hỏi chúng ta phải biết các phương pháp tư duy tích cực và thực hành các phương pháp đó để

chúng ta hạn chế những ảnh hưởng của suy nghĩ định kiến, tiêu cực.

Lực lượng Cảnh sát nhân dân thường xuyên phải tiếp xúc với những tình huống bất lợi, căng thẳng về cảm xúc. Do vậy cần phải nắm bắt các cách thức kiềm chế cơn nóng giận, cách thức để giải tỏa những căng thẳng và áp lực công việc, cuộc sống.

Trong quá trình giao tiếp, sự tác động qua lại giữa Cảnh sát nhân dân và người dân, người vi phạm đôi khi làm nảy sinh các trạng thái cảm xúc tiêu cực (khó chịu, nóng nảy, bực tức...). Khi đó, mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân phải biết điều khiển cảm xúc của mình, nhất là khi giao tiếp với người vi phạm pháp luật. Cảnh sát nhân dân cần biết kiềm chế những cảm xúc tiêu cực như nóng giận, khó chịu, không hài lòng trước những phản ứng của người vi phạm pháp luật, phạm tội; không để những cảm xúc đó ảnh hưởng tiêu cực đến quá trình giao tiếp nói riêng, hiệu quả công tác nói chung khi thực thi nhiệm vụ.

Kỹ năng điều khiển cảm xúc bản thân của Cảnh sát nhân dân thể hiện ở các khía cạnh cơ bản sau:

Thứ nhất, Cảnh sát nhân dân cần hiểu những biểu hiện và diễn biến cảm xúc của bản thân mình. Làm chủ cảm xúc của bản thân trước hết thể hiện ở năng lực hiểu, điều khiển được các xúc cảm khác nhau của mình và đọc được cảm xúc của người khác, biết lắng nghe trái tim và tâm hồn của chính mình. Sự chế ngự các cảm xúc là rất quan trọng, trước hết

phải biết lắng nghe và đọc được cảm xúc của bản thân mình, biết được cảm xúc nào có lợi, cảm xúc nào có hại và nguyên nhân của những cảm xúc hiện có. Khi người Cảnh sát nhân dân tức giận sẽ khiến giọng nói, thái độ mất đi thiện cảm, sự nhiệt tình, làm cho nhìn nhận sự việc thiếu khách quan hơn.

Thứ hai, Cảnh sát nhân dân phải biết tự chủ và kiềm chế cảm xúc. Điều khiển cảm xúc của bản thân là khả năng điều khiển quá trình giao tiếp, làm chủ những cảm xúc, thái độ, hành vi mà mình muốn chuyển tới người vi phạm, hạn chế những xúc cảm tiêu cực, những hiểu lầm đáng tiếc và duy trì đến cùng mục đích giao tiếp đã đề ra. Trong giao tiếp, nếu Cảnh sát nhân dân để cho những cảm xúc tiêu cực chế ngự mình thì những cảm xúc đó sẽ ảnh hưởng đến người vi phạm và dẫn đến phá hỏng quá trình giao tiếp. Làm chủ cảm xúc không phải là che giấu đi những cảm xúc thật của mình. Cảnh sát nhân dân phải có khả năng nhận thức được tình huống giao tiếp và điều chỉnh cảm xúc của mình tùy thuộc vào tình huống đó.

Thứ ba, điều khiển cảm xúc là biết quan tâm và đồng cảm với cảm xúc của đối tượng giao tiếp. Đồng cảm dựa vào ý thức về bản thân, chúng ta càng nhạy cảm với các cảm xúc của mình bao nhiêu thì chúng ta càng hiểu rõ những cảm xúc của người khác bấy nhiêu. Trong những liên hệ con người sự ân cần, triu mến bắt nguồn từ sự hòa hợp với người khác, từ khả năng đồng cảm. Phương thức biểu hiện của cảm xúc không phải là ngôn ngữ mà là các tín hiệu không lời. Sự quan tâm và đồng cảm đối với dân thể hiện trước hết ở ánh mắt,

nụ cười, tư thế tác phong cho đến sự cử động của từng cơ mặt của Cảnh sát nhân dân.

Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân cần chú ý rèn luyện kỹ năng điều khiển cảm xúc bản thân theo các yêu cầu sau: Biết cách nhận biết được những cảm xúc của bản thân và của đối tượng giao tiếp; Biết giải tỏa được những cảm xúc tiêu cực không có lợi của bản thân để tập trung giải quyết nhiệm vụ; Biết tự chủ cảm xúc của mình. Biết giữ thái độ bình tĩnh, khéo léo trước những tình huống căng thẳng hay bất lợi khi giải quyết các tình huống xung đột; Biết truyền những cảm xúc tích cực của mình sang đối tượng giao tiếp trong quá trình giao tiếp; Giữ thái độ bình tĩnh, khéo léo trước những phản ứng tiêu cực của đối tượng giao tiếp.

i. Các hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng đặt câu hỏi của Cảnh sát nhân dân

Để thu thập thông tin, nắm bắt nhu cầu, tâm tư, nguyện vọng, nắm bắt các phản hồi trong giao tiếp thì cách đặt câu hỏi, cách sử dụng câu hỏi, thứ tự các câu hỏi, mục đích hỏi là điều quan trọng. Lực lượng Cảnh sát nhân dân có thể sử dụng nhiều các cách đặt câu hỏi khác nhau như: Đặt câu hỏi để khai thác thông tin; Đặt câu hỏi trong hoạt động lấy lời khai một đối tượng cụ thể nào đó: Người báo tin, người tố cáo, người bị hại, người làm chứng, bị can...; Sử dụng các cách thức đặt câu hỏi để phòng ngừa không cho các đối tượng nói dối, các câu hỏi nhằm phát hiện và đấu tranh với những đối tượng có biểu hiện nói dối. Trong điều tra có thể sử dụng cách đặt câu hỏi trong một tình huống cụ thể nào đó:

Hỏi về bất minh thời gian, hỏi để xác định nơi cất dấu, hỏi để gợi nhớ... Đối với lực lượng Cảnh sát nhân dân, việc đặt câu hỏi rất cần thiết trong các mặt công tác như tuần tra, xử lý vi phạm, tuyên truyền pháp luật... Chẳng hạn, trong tuyên truyền, giải thích về pháp luật giao thông nếu có vấn đề nào mà người dân còn chưa rõ phải khéo léo gợi hỏi để người dân trình bày, bộc bạch chi tiết. Trong công tác tiếp nhận các tin báo, tố giác, khiếu nại, vạch trần sự việc hoặc tố cáo cán bộ, thì phải đặt câu hỏi nắm bắt thông tin cụ thể, không được bỏ qua ghi chép vào sổ theo dõi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

1. Nguyễn Như An (1991), *Phương pháp dạy học giáo dục học*, Nhà xuất bản Giáo dục.
2. Hoàng Thị Anh (1992), *Vấn đề giao tiếp sư phạm trong cấu trúc năng lực sư phạm*, Tạp chí Nghiên cứu giáo dục, Số 4.
3. Hoàng Anh, Đỗ Thị Châu, Nguyễn Thạc (2007), *Hoạt động - Giao tiếp - Nhân cách*, Nhà xuất bản Đại học Sư phạm.
4. Lê Thị Bùng (2007), *Tâm lý học ứng xử*, Nhà xuất bản Giáo dục.
5. Dale Carnegie, *Đắc nhân tâm*, Người dịch Nguyễn Hiến Lê.
6. Côvaliov A.G (1983), *Tâm lý học cá nhân*, Nhà xuất bản Giáo dục.
7. Chu Xuân Diên (1998), *Tục ngữ Việt Nam*, Nhà xuất bản Khoa học Xã hội.
8. Vũ Dũng (2008), *Từ điển Tâm lý học*, Nhà xuất bản Khoa học xã hội, Hà Nội.
9. Vũ Dũng (2003), *Tâm lý học giao tiếp*, Trường Cao đẳng Lao động xã hội.

10. Thái Trí Dũng (2003), *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, Nhà xuất bản Thống kê.

11. Nguyễn Văn Đồng (2012), *Tâm lý học giao tiếp (phần lý thuyết)*, Nhà xuất bản Chính trị - Hành chính.

12. Nguyễn Vinh Dương (2014), *Công tác tiếp xúc với nhân dân của lực lượng Cảnh sát giao thông tại trụ sở làm việc và ở các địa bàn công cộng*, Đại học Cảnh sát nhân dân.

13. Đinh Trọng Hoàn (2010), *Kỹ năng giao tiếp của Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội*, Nhà xuất bản Công an nhân dân.

14. Phạm Minh Hạc (1995), *Tâm lý học đại cương*, Nhà xuất bản Giáo dục.

15. Ngô Công Hoàn (1998), *Giao tiếp Sư phạm*, Nhà xuất bản Giáo dục.

16. Thế Hùng (2010), *Văn hóa ứng xử và bí quyết trẻ lâu sống lâu*, Nhà xuất bản Văn hóa thông tin.

17. Nguyễn Văn Lê (1995), *Giao tiếp Sư phạm*, Nhà xuất bản Giáo dục.

18. Nguyễn Hồi Loan (2005), *Một số đặc điểm tâm lý của người nông dân Việt Nam ảnh hưởng tiêu cực đến quá trình hội nhập kinh tế*, Tạp chí Tâm lý học 7 (76), tr. 12-14

19. Trần Hữu Luyện (2008), *Cơ sở tâm lý học dạy học ngoại ngữ*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia, Hà Nội.

20. Nguyễn Bá Minh (2008), *Giáo trình nhập môn khoa học giao tiếp*, Nhà xuất bản Đại học Sư phạm.

21. Petropxki.A.V (1992), *Tâm lý học lứa tuổi và Tâm lý học sư phạm*, Nhà xuất bản Giáo dục.

22. Platônov.K.K (1992), *Tâm lý học*, Nhà xuất bản Đại học & Trung học chuyên nghiệp.

23. Hoàng Phê (2000), *Từ điển tiếng Việt*, Nhà xuất bản Đà Nẵng.

24. Lê Thị Bùng (2003), *Tâm lý học ứng xử*, Nhà xuất bản Khoa học xã hội, Hà Nội.

25. Rudich.P.A (1980), *Tâm lý học thể thao*, Nhà xuất bản Thể dục thể thao.

26. Nguyễn Thị Quy (2015), *Kỹ năng giao tiếp của lực lượng Cảnh sát giao thông đường bộ với người tham gia giao thông*, Luận án Tiến sĩ Tâm lý học, Hà Nội.

27. Nguyễn Vũ Tiến (2009), *Giáo trình Giao tiếp trong quản lý*, Học viện Báo chí và tuyên truyền, Hà Nội.

28. Nguyễn Thạc, Hoàng Anh (1995), *Luyện giao tiếp sư phạm*, Trường Đại học sư phạm Hà Nội, tr. 16.

29. Trần Ngọc Thêm (2004), *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam*, Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

30. Trần Trọng Thủy (1997), *Tình người, giao tiếp và văn hóa giao tiếp*, Tạp chí Thông tin khoa học giáo dục.

31. Nguyễn Văn Thông (2000), *Tìm hiểu văn hóa ứng xử của người Việt qua tục ngữ*, Văn hóa dân gian, 2 (70), tr. 72 -74.

32. Nguyễn Đức Tồn (2008), *Đặc trưng văn hóa - dân tộc của ngôn ngữ và tư duy*, Nhà xuất bản Khoa học xã hội.

33. Tổng cục Cảnh sát - Cục Chính trị Cảnh sát (2007), *Văn hóa ứng xử của người Cảnh sát nhân dân*, Nhà xuất bản Công an nhân dân.

34. Hoàng Văn Tuấn (2006), *Các quy tắc hay trong giao tiếp*, Nhà xuất bản Thanh niên.

35. Nguyễn Quang Uẩn, Trần Hữu Luyện, Trần Quốc Thành (1998), *Tâm lý học đại cương*, Nhà xuất bản Đại học Sư phạm Hà Nội.

36. Nguyễn Khắc Viện (1995), *Từ điển Tâm lý học*, Nhà xuất bản Thế Giới.

Tài liệu tiếng Anh

37. Bayley, D. H. & Garofalo, J (1989), *The management of violence by police patrol officers. Criminology*.

38. Fagin, James Arlie (1978), *The effects of police interpersonal communication skills*. Southern Illinois University at Carbondale, Dissertation, 27.

39. John Steward (2002), *Bridges not walls: A book about interperson communication*. McGraw - Hill.

40. McDermott, Peter J., & Hulse, Diana (2012), *Interpersonal Skills Training in Police Academy Curriculum*. FBI Law Enforcement Bulletin. Washington, D. C.: Federal Bureau of Investigation, 81.

41. Robert N. Lussier, *Humanrelations in organization-A skill building approach*. McGraw - Hill.

42. Teri K. Gamble, Mecheal W. Gamble (2002), *Communication works*, McGraw - Hill College.

43. William B. Gudykunst, Young Yun Kim (1997), *Communication with strangers*, Mc Graw Hill.

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	5	
CHƯƠNG 1		
NHÂN THỨC CHUNG VỀ GIAO TIẾP		7
I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP	7	
1. Khái niệm, đặc điểm, chức năng và phân loại giao tiếp.....	7	
2. Các giai đoạn giao tiếp.....	23	
3. Phương tiện giao tiếp.....	28	
4. Nguyên tắc giao tiếp.....	40	
II. VĂN HÓA GIAO TIẾP	45	
1. Khái niệm.....	45	
2. Hành vi giao tiếp có văn hóa.....	48	
III. VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CHIẾN SĨ CẢNH SÁT NHÂN DÂN	52	
1. Đặc điểm văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát nhân dân.....	52	
2. Yêu cầu cơ bản trong giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát nhân dân.....	55	
CHƯƠNG 2		
NHỮNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN		
CỦA CÁN BỘ, CHIẾN SĨ CẢNH SÁT NHÂN DÂN		60
I. NHÂN THỨC CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP	60	
1. Kỹ năng.....	60	
2. Kỹ năng giao tiếp.....	68	
II. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN	77	
1. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu.....	77	
2. Kỹ năng quan sát.....	82	
3. Kỹ năng lắng nghe.....	84	
4. Kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp.....	89	

5. Kỹ năng điều khiển cảm xúc	101
6. Kỹ năng đặt câu hỏi	105
7. Kỹ năng thuyết phục.....	109
8. Kỹ năng thuyết trình	113

CHƯƠNG 3

HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP CỦA CÁN BỘ, CHIẾN SĨ CẢNH SÁT NHÂN DÂN TRONG MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP CỤ THỂ.....

120

I. ĐẶC ĐIỂM GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI VIỆT NAM.....	120
1. Một số đặc điểm giao tiếp của người Việt Nam.....	120
2. Một số đặc điểm giao tiếp của người đồng bào dân tộc thiểu số ở nước ta.....	126
II. GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI NƯỚC NGOÀI.....	128
1. Một số đặc điểm giao tiếp với người nước ngoài.....	128
2. Một số vấn đề cần lưu ý khi giao tiếp với người nước ngoài....	130
III. NHỮNG TÌNH HUỐNG GIAO TIẾP THƯỜNG GẶP VÀ PHƯƠNG HƯỚNG KHẮC PHỤC	133
1. Những tình huống giao tiếp cụ thể của lực lượng Cảnh sát nhân dân.....	133
2. Những lỗi thường gặp trong giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát nhân dân và phương hướng khắc phục.....	150
3. Những hoạt động rèn luyện và vận dụng kỹ năng giao tiếp cho Cảnh sát nhân dân	162
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	177

GIÁO TRÌNH
TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP

Chịu trách nhiệm xuất bản:
Phó Giám đốc, Phó Tổng Biên tập phụ trách
Đại tá, ThS. MÃ DUY QUÂN

Biên tập: NGUYỄN TƯỜNG
Trình bày: THANH THÚY
Bìa: Design Nguyễn
Sửa bản in: HÀN PHONG

In 320 cuốn, khổ 14.5 x 20.5 cm, tại Xí nghiệp in Nguyễn Minh Hoàng.
Địa chỉ: 510 Trường Chinh, phường 13, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh.
Số xác nhận đăng ký xuất bản: 3095-2018/CXBIPH/16-217/CAND.
Quyết định xuất bản số: 84/2018/QĐXB/X04-NXBCAND ngày 24/9/2018.
Mã số ISBN: 978-604-72-3452-3. In xong và nộp lưu chiểu quý IV
năm 2018.

Thư viện ĐHCS



C B 1 8 0 0 9 9 6 0

GIÁO TRÌNH
TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP

NHÀ XUẤT BẢN CÔNG AN NHÂN DÂN

Trụ sở: 92 Nguyễn Du, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

Điện thoại: (84) 024. 39761560 - 069.2342969; Fax: (84) 024. 39741379

Chi nhánh: 283 Điện Biên Phủ, quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: 069.3337416 - Fax: (84) 028. 39308099

ISBN: 978-604-72-3452-3



9 786047 234523

SÁCH KHÔNG BÁN