

**ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**  
**KHOA KHOA HỌC CƠ BẢN**  
.....o0o.....

**HỌC PHẦN**  
**GIAO TIẾP LIÊN VĂN HÓA**  
(*Bộ môn: Xã hội và Nhân văn - Tài liệu lưu hành nội bộ*)

**Hà Nội, 2020**

## **Chương 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP LIÊN VĂN HÓA**

**Mục tiêu:** *Sau khi học xong chương 1 sinh viên cần đạt được*

- *Hiểu được cơ sở lý luận chung của giao tiếp, bao gồm: Bản chất, chức năng, vai trò của giao tiếp; Truyền thông trong giao tiếp; Các hình thức, phương tiện giao tiếp; Phong cách giao tiếp thường gặp; Giao tiếp trong môi trường đa văn hóa.*

- *Vận dụng những hiểu biết về mặt lý luận vào thực tế các mối quan hệ với bạn bè, đồng nghiệp và những người khác trong học tập, nghiên cứu, nghề nghiệp và cuộc sống để rèn luyện, hình thành năng lực giao tiếp cho bản thân như một phần thiết yếu đối với sự thành công của mỗi người.*

### **1.1. Bản chất, vai trò và chức năng của giao tiếp**

#### **1.1.1. Bản chất của giao tiếp**

Theo cách hiểu đời thường, giao tiếp là sự tiếp xúc với nhau giữa hai bên (người-người, người-vật, người-máy) với mục đích nhất định ít nhất là của một bên thông qua những phương tiện nào đó như ngôn ngữ, cử chỉ, hành động, thái độ... Trong ngôn ngữ học, giao tiếp hay bị đồng nhất với ngôn ngữ thông thường và các ngôn ngữ ký hiệu.

Giao tiếp (Communication) vốn là khái niệm của lĩnh vực thông tin và truyền thông chứ không phải của ngôn ngữ học. Ngôn ngữ học nghiên cứu phương tiện giao tiếp, vì vậy có sự nhầm lẫn giữa giao tiếp và phương tiện giao tiếp. Giống như *Máy bay* là phương tiện vận tải thì không thể lẫn với khái niệm *vận tải* được. Kỹ năng sử dụng (Lái, khai thác, sửa chữa) máy bay thì không thể là các kỹ năng vận tải được. Vì vậy bản chất của giao tiếp không nằm ở ngôn ngữ, mà nằm ở thông tin, thông điệp và truyền tin, nhận tin, thậm chí không bằng các thứ ngôn ngữ mà bằng thực phẩm hay gây gộc cũng được, miễn là các bên đều sử dụng như nhau. Giả sử người này đơn phương mắng hay đánh người kia mà người kia không chấp nhận thì đó không phải là giao tiếp, mặc dù ở đó rõ ràng có sự tiếp xúc.

Quá trình truyền thông gắn liền với tâm lý người nên nhiều khi người ta hiểu bản chất của giao tiếp từ góc độ tâm lý học. Cách tiếp cận này tuy đúng đắn nhưng chưa đầy đủ, bởi vì giao tiếp không chỉ dựa vào các điều kiện tâm lý của hai bên mà còn dựa vào các yếu tố môi trường, hoàn cảnh (context) và quan hệ xã hội nữa. Cho nên muốn hiểu bản chất giao tiếp phải làm rõ bản chất của thông tin, truyền thông và tương tác dựa vào thông tin.

*Thông tin (Information) được hiểu là thuộc tính vốn có của sự vật hay của người đặc trưng cho độ ổn định (hay nói ngược lại là độ bất định) của nó hay của người khi thuộc tính đó được phát ra và tác động đến con người hoặc người khác. Sự vật hay người càng bất định thì lượng thông tin phát ra càng nhiều, ngược lại càng tĩnh lặng thì lượng thông tin phát ra càng ít. Trước một người trầm tĩnh, kín miệng hay im lìm, ta sẽ thu được rất ít thông tin. Chính vì thế trong kho học quản lý, khoa học tâm lý, xã hội học, sinh học... ngày càng sử dụng nhiều các phương pháp và kỹ thuật của khoa học hành vi để nghiên cứu hành động của con người và sự vật.*

Khái niệm thông tin tuy cảm thấy gần gũi nhưng lại rất khó định nghĩa. Hiện chưa có định nghĩa hoàn hảo về khái niệm này. Các từ điển hay sách báo thường giải thích khái niệm thông tin một cách đơn giản, chẳng hạn là các thông điệp được hiểu là dữ liệu được tổ chức, là tri thức được khai thác, là các tín hiệu được phát ra, truyền đi, xử lý, áp dụng... Trong công việc hàng ngày có thể sử dụng kiểu khái niệm đời thường như thế, mặc dù chúng không hề chính xác về mặt khoa học. Nói chung theo nguyên tắc khoa học thì giữa dữ liệu, thông tin và tri thức có những quan hệ cụ thể và có cùng bản chất. Khi nó mới mẻ thì đó là thông tin, khi biết rồi thì nó là tri thức, và cả hai thứ khi dính đến sự can thiệp chủ quan của con người (thu thập, xử lý, áp dụng, phân phối, lưu giữ...) thì có thể gọi chúng là dữ liệu.

Nói từ lúc khởi phát, thông tin là khách quan. Khi nó có ý nghĩa và được con người nhận thức, tổ chức và sử dụng thì nó mới là tri thức. Tri thức này lại là thông tin đối với những người nào chưa biết sự việc và chưa hiểu chuyện. Thông tin khi đã được thu nhận, được xử lý và lưu giữ với mục đích và cấu trúc nhất định, thì nó ở dạng dữ liệu. Với những người không tham gia quá trình này, có thể dữ liệu đó

lại là thông tin hay tri thức... Tiếp thu và xử lý, áp dụng thông tin này rồi, những người đó lại viết sách, giảng bài tức là trình bày tri thức. Những nguồn tư liệu họ dùng là dữ liệu theo ý của họ. Những ai học họ lại tiếp xúc với thông tin đó, nhận thức các tín hiệu trong đó để hình thành tri thức của mình. Đến lúc nào đó lại truyền bá nó ra, người khác thấy được sẽ coi coi nó là thông tin...

**Từ tiếp cận thông tin học**, giao tiếp được hiểu là quá trình truyền và tiếp nhận thông tin, có sự trao đổi qua lại lẫn nhau giữa hai hay nhiều bên. Đương nhiên trong quá trình đó sẽ diễn ra những hành động xử lý, đánh giá, chọn lọc thông tin và phản hồi, tức là gây ảnh hưởng tâm lý đến hai hay các bên giao tiếp. Do công nghệ truyền thông ngày nay đã có chức năng viễn thông (từ xa) và đa tương tác nên giao tiếp ít nhất có hai dạng: giao tiếp trực tiếp (trực diện, mặt đối mặt) và giao tiếp gián tiếp qua công nghệ viễn thông.

**Từ góc độ xã hội**, chúng tôi cho rằng giao tiếp là quá trình và kết quả tương tác giữa các bên tham gia thông qua những hành vi tiếp xúc, phát ra thông điệp, tiếp nhận, xử lý, chọn lọc và đánh giá thông tin từ bên kia, trao đổi, chia sẻ, ứng xử và gây ảnh hưởng lẫn nhau dựa vào các phương tiện mà các bên cùng hiểu và chấp nhận để đạt được mục đích của mỗi bên. Thiếu những điều kiện cùng hiểu và chấp nhận phương tiện giao tiếp thì giữa các bên không có giao tiếp, mà chỉ là sự gặp gỡ. Thiếu điều kiện ảnh hưởng lẫn nhau thì cuộc tiếp xúc đó cũng không phải giao tiếp mà là tác động một chiều. Nói gọn lại giao tiếp là tương tác dựa vào thông tin, và thông tin ở đây là có ý đồ, tự giác và có nghĩa đã định, thông qua các phương tiện khác nhau (ngôn ngữ, cử chỉ, thái độ, công cụ, đồ vật, ...) mà hai bên chấp nhận, đều hiểu và có thể chia sẻ.

### **1.1.2. Vai trò và chức năng của giao tiếp**

Để tồn tại và phát triển mỗi người không thể sống một mình, tách khỏi gia đình, người thân, bạn bè, cộng đồng người mà phải gia nhập vào các mối quan hệ giao tiếp 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 và ảnh hưởng tác động qua lại với nhau.

*\* Xét trên phương diện xã hội*

Giao tiếp, tạo sự ổn định một vị trí nhất định mà mỗi cá nhân chiếm được trong hệ thống các quan hệ xã hội. Vai trò đảm nhận tạo nên địa vị mà người đó có trong quan hệ xã hội mà họ đang sống. Tùy thuộc vào hoàn cảnh xã hội mà mỗi người có vai trò nhất định. Mỗi con người có thể đóng nhiều vai trò khác nhau, trong đó vai trò then chốt mà cá nhân thường đồng hóa mình gắn với nghề nghiệp. Khi con người đóng một vai trò nào đó sẽ có những hành vi ứng xử phù hợp với vai trò này. Sự chuyên dịch vai trò cá nhân trong xã hội nói lên sự năng động của cá nhân, sự phát triển của tập thể, tài năng của người lãnh đạo.

*\* Xét trên phương diện cá nhân.*

- Giao tiếp xã hội tạo điều kiện cho con người hình thành, phát triển và hoàn thiện nhân cách: Qua giao tiếp, từ sự đáp ứng và phản hồi của người chung quanh, con người tiếp nhận kiến thức về thế giới, về bản thân để hình thành nên nhân cách. Con người tự thể hiện nhân cách, tiếp tục điều chỉnh và hoàn thiện nhân cách bản thân nhờ vào quá trình giao tiếp. Sự hoàn thiện này diễn ra liên tục trong suốt cuộc đời con người.

- Giao tiếp tốt sẽ mở rộng các quan hệ: Nhờ giao tiếp, mỗi người gia nhập vào các mối quan hệ xã hội, tổng hoà các quan hệ xã hội tạo thành bản chất con người, lĩnh hội nền văn hoá xã hội tạo thành tâm lý, ý thức, nhân cách. C.Mác đã khẳng định Bản chất con người không phải là cái gì trừu tượng, tồn tại riêng biệt, trong tính hiện thực của nó, bản chất con người là tổng hoà các mối quan hệ xã hội. Sự đa dạng phong phú của các mối quan hệ xã hội sẽ làm phong phú đời sống tâm lý con người. Dân gian có câu: Đi một ngày đàng, học một sàng khôn. Càng tích cực tham gia vào các mối quan hệ xã hội, quan hệ giao tiếp phong phú bao nhiêu con người càng tiếp thu được những giá trị vật chất, tinh thần to lớn bấy nhiêu.

Con người có mối quan hệ tốt đẹp với cuộc sống xung quanh sẽ nhận được niềm vui, sự hỗ trợ để có một chỗ đứng vững vàng trong xã hội, trong sự nghiệp và sẽ tìm thấy được hạnh phúc cùng một tương lai luôn rộng mở. Một xã hội được xây dựng trên nền tảng của mối quan hệ giao tiếp chặt chẽ, tốt đẹp sẽ có những bước phát triển mạnh mẽ. Dễ dàng nhận thấy ở một xã hội kém phát triển, mối tương tác