

BẢN CHẤT VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA KỸ NĂNG XÃ HỘI

(Tiếp theo kì trước)

PGS.TS. ĐẶNG THÀNH HÙNG

Trưởng ĐH Sư phạm Hà Nội 2

TS. TRẦN THỊ TỐ OANH

Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

3.2. Những kĩ năng ứng xử và giao tiếp xã hội

Đối tượng của loại kĩ năng này là con người và hoàn cảnh xã hội hay tình huống xã hội mà cá nhân có liên quan, phải đương đầu hoặc tham gia. Con người trong giao tiếp có thể là cá nhân hoặc nhóm và cộng đồng (hội, tổ chức, đoàn thể). Hoàn cảnh xã hội thường là những sự cố (ngheñ đường, tai nạn giao thông, vụ xô xát cãi cọ, không khí mua bán trong siêu thị...) và các tác động xã hội (nói chuyện ồn ào, biểu tình, lễ hội, xem thi đấu thể thao...) diễn ra hiện thực ở nơi công cộng. Con người có thể là quen hoặc lạ, đồng nghiệp, thuộc cấp hoặc cấp trên, đồng sự hoặc không cùng hội cùng thuyền. Hoàn cảnh có thể bao gồm những trạng thái quen thuộc hoặc trạng thái mới xuất hiện, hòa hoãn, chuẩn mực hoặc căng thẳng (khẩn cấp). Những kĩ năng thuộc lĩnh vực ứng xử và giao tiếp xã hội cần bản phải thích ứng với mọi khác biệt đó trên nguyên tắc chung là *an toàn* (không xâm hại nhau), *thành công* (được việc) và *hiệu quả* (để lại kết quả tốt và ấn tượng đẹp cho các bên).

3.2.1. Kĩ năng bày tỏ ý kiến, quan điểm với người khác bằng những nghi thức lời nói và cử chỉ phù hợp

Kĩ năng này tiêu biểu cho người biết cách nói năng dễ nghe và có sức thuyết phục cho dù nói đúng hay nói trái ý người đối thoại, không gây ra căng thẳng. Điều này hoàn toàn khác kiểu nói dựa, nói xuôi chiều hoặc nói lấy lòng. Đó là nhờ kĩ năng ngôn ngữ nói hỗ trợ. Tuy nhiên, nghi thức lời nói phù hợp chưa đủ, mà kèm theo còn phải có cử chỉ nghiêm túc, thiện chí. Đây có thể gọi là kĩ năng chia sẻ trong nhận thức và đánh giá những sự vật, hiện tượng xã hội.

Yếu tố trọng tâm của hoàn cảnh xã hội như vậy chính là khẳng định mình và thừa nhận người khác hoặc ngược lại: tôn trọng người khác nhưng không đánh mất mình khi phải va chạm về nhận thức trong giao tiếp xã hội. Kĩ năng này cho thấy văn hóa ứng xử hiện đại: tôn trọng sự khác biệt và tự trọng trong giao tiếp xã hội. Nó giúp cá nhân sống hài hòa trong cộng đồng.

Đây thực sự là kĩ năng rất mềm mại, không thể áp dụng tùy tiện nhưng càng không được máy móc. Những điều kiện phổ biến của hoàn cảnh như thế thường gồm:

- Trong khi bàn luận, trao đổi, nếu chính ta là

người chủ chốt, tức là có vị thế cấp trên, người lớn trước trẻ em, đàn anh đàn chị trước các em, thầy cô giáo trước học sinh..., thì hãy thể hiện phù hợp vai trò đó khi sự việc bắt buộc phải thể hiện vai trò đó. Nếu không bắt buộc thì nên thể hiện ý kiến, quan điểm ở vị thế bình đẳng.

- Khi ở vị thế hoàn toàn bình đẳng (bạn bè, đồng nghiệp...) thì sự thể hiện quan điểm, ý kiến cá nhân cần mang tính hợp tác, vô tư và tự nguyện. Khi mình không am hiểu chuyện thì điều phải thể hiện không phải là ý kiến, quan điểm khẳng định, mà là sự lắng nghe để học hỏi, suy nghĩ. Không có lời nào và bàn quan (né tránh lạnh lùng) là biểu hiện của kĩ năng chia sẻ kém.

- Thể hiện quan điểm riêng luôn phải tránh tính chất áp đặt lộ liễu ngay cả khi mình thực sự muốn áp đặt. Trên thực tế có thể chấp nhận sự áp đặt nếu điều đó dựa vào sự tự giác của các bên sau khi đã hiểu rõ, tán thành nhau, trao đổi, thảo luận sáng tỏ vấn đề.

- Không bao giờ nên thể hiện kiểu ý kiến hay quan điểm số toẹt tất cả hoặc những lời nói phá hoại quá trình chia sẻ như chen ngang, khóa lấp, chọc ghẹo, thách đố, cay cú, đùa cợt...

3.2.2. Kĩ năng bày tỏ thiện cảm, ác cảm đúng chỗ, đúng lúc, đúng người và đúng việc

Đó là kĩ năng của đời sống tình cảm, thể hiện ra thái độ và xúc cảm có định hướng. Thái độ, xúc cảm trước từng hiện tượng xã hội hoặc những hành vi của con người liên quan đến nhận thức xã hội, các giá trị sống và đánh giá của từng cá nhân con người. Tuy nhiên việc bày tỏ thiện cảm, ác cảm như một sự tán thành/phản đối, khen/chê, tôn trọng/miệt thị có thể gây tác động tích cực hay tiêu cực, thu hút người khác đến gần mình hoặc đẩy họ xa ta, tạo sự thân thiện hoặc sự ghét bỏ. Bày tỏ thiện cảm, ác cảm thể hiện qua kĩ năng ngôn ngữ (đặc biệt có sức mạnh khi dùng ngôn ngữ không lời, ngôn ngữ cơ thể như ánh mắt lạnh lùng, một nụ cười mỉa mai, nhếch mép, một cái phẩy tay...) là loại kĩ năng phổ biến. Vì vậy, kĩ năng bày tỏ thiện cảm, ác cảm đúng chỗ, đúng lúc, đúng người và đúng việc vô cùng quan trọng. Để thể hiện đúng chỗ, đúng lúc, đúng người, đúng việc cần chú ý các yêu cầu sau:

- Trong quan hệ công việc, quan hệ học tập nên chú ý phân biệt quan hệ công vụ và quan hệ cá nhân, không mang những thiện cảm hay ác cảm riêng tư vào quan hệ công vụ.

- Không xử lý các vấn đề riêng tư bằng cách lạm dụng quan hệ công vụ hoặc chức trách quyền hạn mà mình được giao phó.

- Sự khéo léo khi tỏ thái độ thiện cảm hay ác cảm là cần thiết nhưng những sách lược như vậy không được vi phạm các chuẩn mực đạo đức, thẩm mỹ, quy định pháp luật hoặc nguyên tắc công cộng.

3.2.3. *Kĩ năng định hướng hành vi giao tiếp trong hoàn cảnh xã hội cụ thể khác nhau*

Trong mỗi hoàn cảnh giao tiếp, ứng xử xã hội cụ thể cần xác định mình ở đâu, đối tượng ở đâu, quanh mình là những ai và những gì. Khi đó hành vi giao tiếp xã hội sẽ có tính mục đích, đúng mực và hiệu quả. Kĩ năng định hướng hành vi giao tiếp trong hoàn cảnh xã hội khác nhau trước hết dựa vào sự tinh tế của quan sát, hiểu và đánh giá đối tượng giao tiếp (trạng thái cảm xúc, thái độ, nhu cầu, hứng thú, học vấn...), nhận thức bối cảnh giao tiếp, nhận thức về bản thân, phân tích và quyết định lựa chọn kiểu giao tiếp phù hợp (hành vi giao tiếp, thái độ, các kiểu lời nói, thời gian giao tiếp...).

Kĩ năng định hướng hành vi giao tiếp liên quan và phụ thuộc vào mức độ trải nghiệm, vào vốn sống, vào văn hóa của từng người. Dù trong bất kì hoàn cảnh xã hội nào kĩ năng định hướng giao tiếp cũng nên vươn tới những giá trị nhân văn như cởi mở, tự nhiên, khoan hòa, tự trọng và tôn trọng người khác, thừa nhận sự khác biệt. Kĩ năng định hướng khác nhau ở từng người về tốc độ định hướng, sự linh hoạt và tính phù hợp.

3.2.4. *Kĩ năng xử lý các quan hệ xã hội trong những môi trường công cộng khác nhau*

Trong các môi trường công cộng luôn tồn tại các dạng quan hệ xã hội khác nhau phức tạp, bởi vì mỗi người cùng một lúc luôn thủ các vai trò khác nhau trong cộng đồng. Tôi là một học sinh lớp 10, nhưng tôi cũng là Đoàn viên đoàn thanh niên, nhưng tôi lại là đội trưởng đội võ thuật của trường, là con của một giáo viên trong trường. Vì thế kĩ năng xử lý các quan hệ xã hội là cần thiết cho mọi người. Để xử lý các quan hệ xã hội hiệu quả, cần biết xác định vị trí của mình trong thời gian hiện tại, xếp thứ bậc ưu tiên các quan hệ xã hội cần giải quyết trước theo mức độ quan trọng và khẩn cấp, cân nhắc các quan hệ xã hội cần xử lý và tiến hành xử lý. Tuy nhiên, cần xử lý khéo léo và mềm mại để tất cả những người liên quan cảm thấy được tôn trọng và công nhận sự hợp lí cách lựa chọn

giải pháp của bạn.

Ở người trưởng thành, chẳng hạn trong công tác quản lí, kĩ năng xử lý các quan hệ xã hội trong tổ chức là kĩ năng rất hữu ích. Phải xác định vai trò mình sẽ thể hiện cho phù hợp và tương ứng với vai đó thì hành vi phải thế nào. Nhận xét giờ dạy của cô giáo, hiệu trưởng có thể thực hiện dưới nhiều vai: 1/ Vai thủ trưởng – tất nhiên là mở quy chế hay tiêu chuẩn mà phán lạnh lùng nếu cô giáo đó là người ưa ứng xử kiểu hành chính, 2/ Vai đồng nghiệp – sẽ rủ rỉ tí tê mà nói rằng nếu chị là em, chị sẽ dạy đoạn này như thế này, như thế kia, 3/ Vai tư vấn – sẽ bàn luận với nhau xem mạnh yếu của bài dạy này thế nào, đi đến nhận xét chung, 4/ Vai học sinh – phần giải bài tập này có thể học sinh sẽ hỏi cô thế này, cô sẽ giải thích sao đây? v.v...

3.2.5. *Kĩ năng giải quyết vấn đề trong hoàn cảnh giao tiếp xã hội*

Trong giao tiếp xã hội thường hay xảy ra những vấn đề giữa các bên giao tiếp: cùng về một vấn đề nhưng hiểu khác nhau, cách giải quyết vấn đề khác nhau, hiểu nhầm nhau, hoặc giá trị ở từng bên khác nhau, hoặc vấn đề nảy sinh ở người này nhưng không hề xuất hiện ở người kia. Vấn đề có thể nhỏ bé hoặc nghiêm trọng, có thể nhẹ nhàng hoặc gay gắt. Do vậy, kĩ năng giải quyết vấn đề trong hoàn cảnh giao tiếp xã hội thật sự quan trọng, giúp nhanh chóng đạt mục tiêu giao tiếp, mang lại sự thỏa mãn ít hoặc nhiều cho cả hai bên. Kĩ năng giải quyết vấn đề bao gồm việc xác định vấn đề cần giải quyết; phân tích vấn đề, đưa ra các phương án giải quyết cùng với những điểm mạnh và điểm yếu kèm theo; lựa chọn phương án và thực hiện giải quyết theo phương án đó, đánh giá kết quả và điều chỉnh giải pháp.

Khi vấn đề tồn tại ở cả hai bên thì thương lượng và thảo luận cởi mở với nhau là điều vô cùng cần thiết. Triết lí hiện đại trong hợp tác và cạnh tranh giữa các bên là Win-Win, tức là hai bên cùng thắng, không có ai bại. Mỗi bên đều được việc của mình khi giải quyết những tranh chấp khác nhau. Không nhất thiết phải hiểu thắng và đánh bại đối thủ. Khi vấn đề chỉ quan trọng với một bên, thì chính bên đó phải chủ động giải quyết vấn đề chứ không nên ỷ lại và dựa dẫm. Tuy nhiên hãy khôn khéo biến bên kia thành cố vấn cho mình.

3.3. *Những kĩ năng thích ứng xã hội*

3.3.1. *Kĩ năng thu xếp ổn định khi lưu chuyển sang công việc hay nghề nghiệp mới*

Kĩ năng thu xếp ổn định khi lưu chuyển sang công việc hay nghề nghiệp mới cần thiết cho con người, vì đó thường tạo nên những thay đổi mạnh mẽ, đôi khi

là cú sốc cho một cá nhân. Những học sinh khi chuyển từ cấp học này sang cấp học khác (từ lớp 5 sang lớp 6, từ lớp 9 sang lớp 10, từ lớp 12 sang đại học) đôi khi mất rất nhiều thời gian trước những thay đổi trong cách học cũng như yêu cầu học tập của từng cấp học. Kỹ năng thu xếp ổn định khi lưu chuyển sang công việc hay nghề nghiệp mới bao gồm những kỹ năng cụ thể sau đây: kỹ năng phân tích xác định những yêu cầu của công việc hay nghề nghiệp mới, kỹ năng thực hiện và điều chỉnh công việc hay nghề nghiệp theo yêu cầu mới, kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ từ những đồng nghiệp và người quen mới, kỹ năng thiết lập các quan hệ công việc với những người mới cùng làm việc

3.3.2. Kỹ năng điều chỉnh cuộc sống công cộng khi hoàn cảnh xã hội thay đổi

Con người cần điều chỉnh cuộc sống cá nhân và công cộng khi hoàn cảnh xã hội thay đổi, ví dụ như học sinh chuyển trường từ vùng núi xuống thành phố, đi du học nước ngoài. Sự điều chỉnh diễn ra nhiều hoặc ít tùy theo sự khác biệt về văn hóa, về lối sống... Tuy nhiên, sự điều chỉnh này trước tiên và phần lớn thường xảy ra trong lĩnh vực hành vi, chứ không phải giá trị hay thái độ. Kỹ năng điều chỉnh cuộc sống này bao gồm những kỹ năng thành phần như thiết lập các quan hệ xã hội mới phù hợp với sự thay đổi của hoàn cảnh, kỹ năng thay đổi các hành vi ứng xử nơi công cộng (hành vi đi học đi bộ khi ở miền núi rất khác với hành vi sử dụng xe buýt khi ở các thành phố lớn...), kỹ năng quan sát và nhận thức sự khác biệt trong hoàn cảnh xã hội, kỹ năng đánh giá mức độ điều chỉnh hiệu quả, kỹ năng quản lý căng thẳng trong quá trình điều chỉnh cuộc sống công cộng...

Khi con người có kỹ năng điều chỉnh cuộc sống công cộng thì khả năng nhanh chóng thích ứng với môi trường mới càng cao. Do đó việc tổ chức tham quan, dã ngoại, du lịch, các hoạt động xã hội tình nguyện cho học sinh là biện pháp giúp các em rèn luyện cách nhận diện những thay đổi trong môi trường sống và rèn luyện kỹ năng điều chỉnh cuộc sống công cộng một cách nhanh chóng và tích cực.

3.3.3. Kỹ năng tổ chức và tiến hành hoạt động xã hội

Kỹ năng này bao gồm những thành phần cụ thể như là những kỹ năng nhỏ hơn: kỹ năng tạo lập các quan hệ xã hội theo mục đích nhất định, kỹ năng tham gia các hoạt động cộng đồng, kỹ năng tiến hành công tác xã hội ở những quy mô khác nhau (đoàn, đội, trường, cơ quan, doanh nghiệp, cộng đồng xã, phường, hiệp hội v.v...).

Tuy nhiên, loại kỹ năng này ở những người hoạt động xã hội chuyên nghiệp tại các đoàn thể, hiệp hội, nhóm xã hội khác và các chuyên gia công tác xã hội thì

lại không phải là kỹ năng xã hội nữa, vì khi đó chúng chính là kỹ năng nghề nghiệp chuyên môn của họ.

3.3.4. Kỹ năng thay đổi hay cải tạo những điều kiện nhất định trong đời sống xã hội của mình

Cải tạo hay thay đổi ở đây không theo nghĩa tuyệt đối và không đối lập với thích ứng, mà nó là từng bước cục bộ của quá trình thích ứng. Sẽ sai lầm nếu hiểu cải tạo là thay đổi thế giới hay lật ngược tự nhiên. Trong quá trình thích ứng thì nội dung căn bản là thích nghi, quen dần, song không thể không có những hành vi thay đổi, cải tạo những yếu tố cục bộ, xét về quy mô, liều lượng và thời gian đều vậy. Song những thay đổi đó thực chất nằm trong quá trình tổng thể là thích ứng mà thôi. Nói cách khác cải tạo chỉ là một hình thức tích cực và chủ động của thích ứng, khác với thích ứng thụ động mà ta thường gọi là cam chịu hay an phận. Ngay cả thích ứng thụ động cũng là điều cần thiết không thể thiếu trong cuộc sống xã hội hiện đại (người xưa gọi là Nhẫn, một đức tính được đề cao đến hôm nay).

Những điều kiện cần thiết để rèn luyện và thực hiện kỹ năng thích ứng xã hội là cá nhân phải có nhận thức và nhu cầu xã hội phát triển tốt, quan tâm và thường xuyên cải thiện hành vi ứng xử và giao tiếp xã hội, chủ động tham gia các sự kiện xã hội để có nhiều cơ hội trải nghiệm và phát triển ý thức công dân phù hợp, khả năng tư duy xã hội sắc bén. Ứng xử và giao tiếp xã hội cùng với văn hóa sinh hoạt là nền tảng để rèn luyện kỹ năng thích ứng xã hội.

3.3.5. Kỹ năng giải quyết vấn đề trong quá trình thích ứng xã hội

Các vấn đề nảy sinh trong quá trình thích ứng xã hội nói chung rất phổ biến và đa dạng, có thể nói mỗi người phải đối mặt ngày ngày. Chúng có thể khác biệt nhau khi con người cần thay đổi cách hành động, thay đổi suy nghĩ, thay đổi giá trị, hay nhỏ hơn như cách đi lại, cách xưng hô, cách sinh hoạt, ăn mặc.... để phù hợp với những điều kiện xã hội đang thay đổi. Chẳng hạn, những người đứng tuổi thường lúng túng khi phải sử dụng các phương tiện công nghệ thông tin hiện đại trong cuộc sống dù họ bắt buộc phải đối mặt. Những bạn trẻ thường lúng túng khi phải thực hiện những nghi thức hành vi giao tiếp với người lớn tuổi hơn.

Kỹ năng giải quyết vấn đề trong quá trình thích ứng xã hội bao gồm hiểu rõ công việc khi khó khăn, nhận dạng những yêu cầu mà mình cần phải đáp ứng, liệt kê và phân tích những phương thức giúp mình thích ứng, tự mình chủ động học hỏi hoặc tìm kiếm sự hỗ trợ để có thể thích ứng tốt với các thay đổi

(Xem tiếp trang 37)