

HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP BẰNG NGÔN NGỮ

KẾT QUẢ CẦN ĐẠT

- *Hiểu được hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ và các chức năng chính của ngôn ngữ trong giao tiếp.*
- *Nắm được các nhân tố của hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ và tác động của chúng đối với hiệu quả giao tiếp.*

1. Khái quát về giao tiếp và hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ

Để xã hội tồn tại và phát triển, con người cần phải giao tiếp.

Con người có thể giao tiếp bằng nhiều loại phương tiện khác nhau (điều bộ, kí hiệu, hình vẽ, âm nhạc, v.v.). Trong đó, ngôn ngữ được coi là phương tiện giao tiếp quan trọng nhất.

Hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ là một trong những hoạt động cơ bản của con người. Hoạt động này bao gồm hai quá trình : *tạo lập văn bản* và *lĩnh hội văn bản*. Tạo lập văn bản chính là *nói* hoặc *viết* để truyền đạt thông tin. Lĩnh hội văn bản chính là *nghe* hoặc *đọc* để tiếp nhận thông tin.

Có thể thấy trong văn bản có hai loại thông tin chính : thông tin miêu tả và thông tin liên cá nhân. Thông tin miêu tả là những thông tin về một đối tượng, một thế giới nào đó, hiện thực hoặc tưởng tượng. Còn thông tin liên cá nhân là những thông tin thể hiện quan hệ giữa những người tham gia giao tiếp, được thể hiện kèm theo thông tin miêu tả. Trong giao tiếp, hai loại thông tin này đều quan trọng. Tuy nhiên, tùy theo tình huống giao tiếp cụ thể mà loại thông tin này hoặc loại thông tin kia có thể trội hơn, đóng vai trò chính. Chẳng hạn, đối với một bản tin dự báo thời tiết thì thông tin miêu tả là quan trọng, nhưng đối với câu chuyện giữa hai người mới quen nhau ở bến đò xe buýt thì thông tin liên cá nhân thường quan trọng hơn, trong trường hợp này, người ta nói về thời tiết, về sự kiện A, sự kiện B,... có thể cốt chỉ để thể hiện một sự quan tâm đến nhau, muốn gây thiện cảm với nhau.

2. Các chức năng chính của ngôn ngữ trong giao tiếp

Giao tiếp bao giờ cũng có mục đích. Ngôn ngữ là công cụ để đạt đến mục đích đó. Ba chức năng chính của ngôn ngữ trong giao tiếp là : a) chức năng thông báo sự việc ; b) chức năng bộc lộ (chức năng biểu cảm) ; c) chức năng tác động. Thông qua ngôn ngữ, con người có thể thông báo về thế giới hiện thực hoặc một thế giới tưởng tượng, giả định nào đó (ví dụ : "Hôm nay trời đẹp", "Tôn Ngộ Không vái chào Tây Vương Mẫu"), bộc lộ những cảm xúc của chính mình (ví dụ : "Tôi thấy không khí ở đây thật dễ chịu"), tác động đến người khác (ví dụ : "Làm ơn mở giúp tôi cái cửa sổ !").

Những chức năng trên đây của ngôn ngữ được thể hiện một cách đa dạng, sinh động thông qua văn bản, cùng với những hiệu quả tương ứng. Chức năng thông báo giúp cho văn bản phát huy những hiệu quả về nhận thức. Chức năng bộc lộ giúp cho văn bản phát huy những hiệu quả về tình cảm. Chức năng tác động giúp cho văn bản phát huy những hiệu quả về hành động. Thông thường thì những chức năng này được thể hiện đan quyện vào nhau. Tuy nhiên, cũng có những trường hợp, tùy thuộc vào loại văn bản mà một chức năng nào đó có thể đóng vai trò chính yếu hay thứ yếu. Chẳng hạn, một bản tin thời tiết sẽ thiên về chức năng thông báo ; một bài thơ trữ tình sẽ thiên về chức năng bộc lộ ; một khẩu hiệu sẽ thiên về chức năng tác động,...

3. Các nhân tố của hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ

Giao tiếp là một hoạt động bao gồm nhiều nhân tố có quan hệ qua lại, tác động, ràng buộc lẫn nhau. Có thể kể đến các nhân tố sau đây :

a) *Nhân vật giao tiếp*. Đó là những người tham gia giao tiếp, gồm *người phát* (người nói / người viết) và *người nhận* (người nghe / người đọc). Những người tham gia giao tiếp tuy vẫn mang theo những kinh nghiệm riêng của mình về thế giới, những niềm tin, những hiểu biết về xã hội, về phép lịch sự nhưng cũng phải có chung một nền tảng tri thức, văn hoá,... Thông thường, trong giao tiếp, vai trò người phát – người nhận sẽ liên tục được hoán đổi (tôi nói anh nghe, sau đó thì anh nói tôi nghe). Nhưng cũng có những cuộc giao tiếp đặc biệt trong đó vai trò người phát – người nhận là cố định hoặc khó có thể thay đổi (ví dụ : một diễn giả nói trên truyền hình với người nghe là khán giả,...).

b) *Công cụ giao tiếp và kênh giao tiếp*. Đó là ngôn ngữ được chọn dùng làm phương tiện chuyên chở thông tin. Ngôn ngữ dùng trong giao tiếp thường ở dạng một *biến thể* nào đó. Đây là biến thể tiếng địa phương, chẳng hạn chúng ta có

tiếng Hà Nội, tiếng Huế, tiếng Sài Gòn,... và có khi trong những điều kiện hạn chế, có dùng thêm biệt ngữ xã hội.

Để cho giao tiếp đạt được hiệu quả, người phát và người nhận phải có một trình độ nhất định trong việc sử dụng ngôn ngữ. Người phát phải có khả năng dùng từ, đặt câu, phát âm hoặc viết chữ chuẩn xác để tạo nên văn bản truyền tải nội dung thông tin đến người nhận. Người nhận phải có năng lực ngôn ngữ tương ứng để hiểu những nội dung thông tin được truyền tải trong văn bản.

Công cụ giao tiếp bao giờ cũng được sử dụng thông qua một *kênh giao tiếp nhất định*, chẳng hạn : kênh nói – nghe trực tiếp, kênh nói – nghe gián tiếp (như qua điện thoại) ; kênh viết – đọc thông qua chữ viết,...

c) *Nội dung giao tiếp*. Trước hết, đây chủ yếu là phạm vi *hiện thực ở bên ngoài ngôn ngữ*. Phạm vi hiện thực này có thể là những gì đã, đang hoặc sẽ xảy ra trong thế giới thực tại mà chúng ta đang sống, hoặc trong một thế giới tưởng tượng. Khi nói đến những phạm vi hiện thực ngoài ngôn ngữ, chúng ta nói đến những *sự vật, sự việc* nào đó, trong đó *sự vật thế nào, vì sao, ai làm, làm gì, với ai, ở đâu, khi nào, nhằm mục đích gì*,... thường phải xác định rõ.

Bản thân ngôn ngữ cũng có thể được lấy làm nội dung giao tiếp. Trong trường hợp này, ngôn ngữ được dùng để nói về chính ngôn ngữ. Chẳng hạn, trong tiết ngữ pháp tiếng Việt, các thầy giáo, cô giáo dùng tiếng Việt để nói về tiếng Việt, về những đơn vị ngữ pháp, những quy tắc hoạt động của nó,...

d) *Hoàn cảnh giao tiếp*. Giao tiếp bao giờ cũng diễn ra trong một hoàn cảnh nào đó. Hoàn cảnh giao tiếp để nhận biết nhất là thời điểm cụ thể, không gian cụ thể của một cuộc giao tiếp cụ thể. Ví dụ, hoàn cảnh giao tiếp của hai công nhân đi làm vào một buổi sáng mùa đông trên xe buýt đông nghẹt người, ồn ào, thì khác với hoàn cảnh giao tiếp cũng của chính hai công nhân đó trong giờ ăn trưa ở căng tin nhà máy. Hoàn cảnh giao tiếp cũng bao gồm cả những hiểu biết của người tham gia giao tiếp. Đó là những hiểu biết về thế giới tự nhiên, về xã hội, về sinh lí, tâm lí, văn hoá, tôn giáo, tín ngưỡng, những quy định thành văn và bất thành văn,... gắn với môi trường xã hội của sự giao tiếp : *môi trường giao tiếp có tính chất lễ nghi, trang trọng và môi trường giao tiếp không có tính chất lễ nghi, thân tình*.

4. Tác động của các nhân tố giao tiếp đối với hiệu quả giao tiếp

Các nhân tố giao tiếp trên đây đều có tác động nhiều hay ít, trực tiếp hay gián tiếp và lưu lại dấu ấn của chúng trong văn bản. Có thể hình dung sự tác động ấy như sau :

a) *Về nhân vật giao tiếp*. Nhân vật tham gia giao tiếp, quan hệ giữa các nhân vật có tác động quyết định sự lựa chọn văn bản và hình thức giao tiếp. Chẳng hạn, cùng một nội dung và mục đích giao tiếp nhưng cách nói đối với người bậc trên sẽ khác với cách nói đối với người ngang bậc hoặc người bậc dưới ; quan hệ giữa các bên giao tiếp thay đổi sẽ dẫn đến thay đổi trong cách tạo lập văn bản ; mục đích giao tiếp thay đổi thì nội dung giao tiếp cũng phải thay đổi cho phù hợp,...

b) *Về công cụ giao tiếp và kênh giao tiếp*. Văn bản tồn tại ở dạng nói có nhiều đặc điểm khác với văn bản tồn tại ở dạng viết. Dạng nói, trong điều kiện giao tiếp mặt đối mặt, được hỗ trợ bởi những phương tiện giao tiếp kèm lời như nét mặt, ánh mắt, cái gật đầu, cái xua tay,... cho phép có hiện tượng rút gọn, nói lửng,... Tuy nhiên, vì "lời nói gió bay" và ngoại cảnh có thể gây *nhieũ* nên dạng nói cũng cho phép có phần dư, tức một số từ ngữ quan trọng nào đó được lặp lại, nhấn mạnh. Trong khi đó, dạng viết đòi hỏi sự trau chuốt công phu trong việc dùng từ, đặt câu,...

c) *Về nội dung giao tiếp*. Nội dung giao tiếp bao giờ cũng đòi hỏi hình thức giao tiếp phù hợp. Chẳng hạn, những nội dung quan trọng có liên quan đến việc bổ nhiệm, miễn nhiệm một chức vụ nào đó cần phải được chuyển tải bằng một văn phong trang trọng, nghiêm túc ; còn những nội dung có tính chất tâm tình, đời thường thì nên được chuyển tải bằng một văn phong giản dị, thân mật,...

d) *Về hoàn cảnh giao tiếp*. Văn bản trong hoàn cảnh giao tiếp có tính chất lễ nghi, trang trọng sẽ có diện mạo khác với văn bản trong hoàn cảnh giao tiếp thân tình không có tính chất lễ nghi. Chẳng hạn, tuy cùng một vấn đề nhưng cách nói trong cuộc họp sẽ khác với cách nói trong một bữa cơm thân mật,...

Có thể nói, văn bản biến đổi theo sự biến đổi của các nhân tố giao tiếp. Các bên giao tiếp cần phải nắm được nguyên tắc này để giao tiếp đạt được hiệu quả cao.

LUYỆN TẬP

1. Hãy chỉ ra những nhân tố giao tiếp có liên quan đến văn bản *Tổng quan nền văn học Việt Nam qua các thời kì lịch sử*.
2. Trong giao tiếp hằng ngày, bao giờ người Việt cũng phải lựa chọn từ xưng hô cho phù hợp. Từ những hiểu biết của anh (chị) về hoạt động giao tiếp, hãy giải thích lí do của sự lựa chọn đó. Hãy phân tích cách xưng hô giữa nhân vật Cải và thầy lí trong truyện cười *Nhưng nó phải bằng hai mày*.
3. Nêu một số câu tục ngữ, ca dao khuyên chúng ta nên cẩn thận, biết lựa chọn cách nói năng phù hợp trong giao tiếp hằng ngày.