

Giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch luận văn tốt nghiệp đại học

LỜI CẢM ƠN

Sau một thời gian nghiên cứu và thực hiện đề tài này em đã hoàn thành khóa luận tốt nghiệp đại học. Đây cũng là kết quả phần đầu trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện dưới giảng đường đại học của em và công sức giảng dạy của biết bao thầy cô trong suốt thời gian qua. Để có được kết quả và những thành công đó em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất tới thầy giáo Phan Hoàng Minh người đã khuyến khích, chỉ bảo và giúp đỡ tôi hoàn thành công trình nghiên cứu này. Qua đây, em xin được gửi lời cảm ơn sâu sắc đến bạn bè, gia đình, các thầy cô giáo trường Đại học Vinh nói chung và các thầy cô trong khoa Lịch Sử nói riêng. Xin kính chúc các thầy cô luôn mạnh khỏe, thành công trong sự nghiệp và hạnh phúc trong cuộc sống .

Chắc chắn rằng khóa luận này còn nhiều thiếu sót, rất mong được sự góp ý của Hội Đồng khoa học, các thầy cô giáo khoa Lịch Sử, Trường Đại học Vinh và tập thể lớp 48B2 Du Lịch khoa Lịch Sử, niên khóa 2010-2011. Em xin chân thành cảm ơn !

Vinh, tháng 5 năm 2011

MỤC LỤC

Trang

Lời cảm ơn

A. Mở đầu.....1

B. Nội dung.....6

Chương 1. Khái quát về giao tiếp phi ngôn ngữ.....6

1.1. Giao tiếp phi ngôn ngữ6

1.2. Những nhân tố ảnh hưởng đến giao tiếp phi ngôn ngữ12

Chương 2. Vai trò giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch ..15

2.1. Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch và tổ chức hướng dẫn du lịch.....15

2.2. Một số biểu hiện giao tiếp phi ngôn ngữ thường gặp.....16

2.3. Vai trò của giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch.....21

2.4. Những giao tiếp phi ngôn ngữ thông thường gặp trong hướng dẫn du lịch.....26

Chương 3. Phương pháp giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch.....32

3.1. Một số phương pháp phối hợp giao tiếp phi ngôn ngữ.....32

3.2. Những chú ý khi sử dụng giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch.42

3.3. Phương pháp khắc phục những hạn chế trong giao tiếp phi ngôn ngữ.....47

KẾT LUẬN.....58

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....61

PHỤ LỤC.....62

A. MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Du lịch được mệnh danh là ngành công nghiệp không khói. Xu hướng và triển vọng phát triển du lịch cho ta cái nhìn lạc quan về tương lai. Du lịch đã trở thành nhu cầu không thể thiếu được trong đời sống và trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn ở nhiều nước trên thế giới. Việt Nam là đất nước có nhiều danh lam, thắng cảnh với bờ biển dài hàng nghìn kilomet, nhiều di tích có giá trị lịch sử và nghệ thuật, có bề dày truyền thống cũng như bản sắc văn hoá dân tộc đa dạng, phong phú, tinh tế, sự ứng xử thân thiện hiếu khách... Đó là những thuận lợi mà thiên nhiên và lịch sử ban tặng cho du lịch Việt Nam. Nhưng đó mới là điều kiện cần.

Sự thành công của du lịch đòi hỏi sự phát triển cao của dịch vụ và nguồn nhân lực, trong đó có vai trò đặc biệt quan trọng của hướng dẫn viên du lịch. Để thành công trong hoạt động hướng dẫn du lịch, nghiệp vụ của người hướng dẫn viên là vô cùng quan trọng. Nó không chỉ thể hiện qua kỹ năng, kiến thức chuyên môn, sự hiểu biết những kiến thức tổng hợp về xã hội mà còn bộc lộ qua những phong cách, đức tính, những phẩm chất và năng lực khác cần phối hợp trong quá trình tác nghiệp. Một trong những kiến thức nghiệp vụ của người hướng dẫn viên là nắm được và thực hiện tốt nghệ thuật diễn đạt trước khách du lịch, hầu hết là mới gặp lần đầu với những đòi hỏi tâm lý, thị hiếu, thói quen khác nhau, khả năng nghe, nhìn, cảm nhận khác nhau. Cái đọng lại sau mỗi chuyến đi, ngoài những ấn tượng, tình cảm, thông tin thú vị, hữu ích về vùng đất, con người, thì hướng dẫn viên du lịch bao giờ cũng được du khách dành cho một vị trí trân trọng trong kỷ niệm của họ. Hướng dẫn viên du lịch vừa là bạn đường, vừa là sứ giả, là cầu nối của đất nước, nền văn hoá dân tộc mình với du khách. Hướng dẫn viên du lịch giỏi nghiệp vụ vừa phải nắm được tâm lý khách, vừa phải nắm được các lý thuyết truyền đạt cơ bản: ngắt quãng, lên giọng, xuống giọng, nhấn mạnh, chậm rãi, lướt nhanh... và cần phải biết phối hợp với những hoạt động phi ngôn ngữ để gia tăng hiệu quả trong quá trình hướng dẫn. Vì thế có thể nói rằng, tầm

quan trọng của giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động thuyết minh du lịch là không thể phủ nhận được. Với tâm huyết cũng như muốn gắn bó lâu dài với ngành du lịch , tôi đã nghiên cứu và quyết định chọn đề tài “Giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch” với mong muốn giúp các hướng dẫn viên đạt được hiệu quả cao hơn nữa trong quá trình tác nghiệp .

2. Lịch sử nghiên cứu vấn đề

Vấn đề giao tiếp phi ngôn ngữ là một vấn đề còn khá mới mẻ, đặc biệt là đề tài giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động du lịch còn chưa nhiều người quan tâm nghiên cứu thích đáng, tuy nhiên trong những năm gần đây do xu thế du lịch ngày càng phát triển, vấn đề này bắt đầu nhận được sự quan tâm nghiên cứu nhiều hơn và đã cho ra một số công trình có giá trị, xin đơn cử một số tài liệu sau đây: Trong cuốn Giao tiếp phi ngôn ngữ qua các nền văn hóa, Nxb Đại học Quốc gia, 2008, tác giả Nguyễn Quang đã phân tích đặc điểm của các loại hình giao tiếp phi ngôn ngữ của nhiều nước trên thế giới. Trong tác phẩm Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội, 2005, tác giả Bùi Thanh Thủy đã dành một phần đáng kể để phân tích vai trò của giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch.

-Trong cuốn Nghệ thuật dẫn chương trình hấp dẫn, Nxb Thanh niên, Hà Nội, 2005, tác giả Hoàng Xuân Việt đã cố gắng làm sáng tỏ tầm quan trọng của việc giao tiếp phi ngôn ngữ trong nghệ thuật truyền đạt của người dẫn chương trình, như một thứ công cụ quan trọng, cần thiết làm tăng giá trị thuyết phục đối với người nghe.

-Trong cuốn Nghệ thuật hướng dẫn du lịch, Nxb Văn hoá, 1994, Nguyễn Cường Hiền cũng nêu lên một số điểm cần chú ý trong giao tiếp phi ngôn ngữ đối với phương pháp hướng dẫn du lịch.

-Cuốn Nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch của tác giả Đinh Vân Chi, Nxb Văn hóa-Thông tin ấn hành năm 2005 cũng làm rõ nhu cầu của khách du lịch không chỉ thông qua lời nói của người hướng dẫn mà còn muốn nắm bắt rõ hơn, chính xác hơn thông qua cử chỉ phi ngôn ngữ.

Ngoài ra còn nhiều bài viết đăng tải trên các tạp chí Du lịch, các trang Website đề cập đến lĩnh vực giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch.

Dựa trên thành quả nghiên cứu của các học giả và những nhà chuyên môn đi trước, là sinh viên ngành Việt Nam học (chuyên ngành Du lịch), chúng tôi kế thừa và tiếp tục nghiên cứu nhằm làm rõ hơn vấn đề Giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch để phục vụ tốt cho việc hành nghề của một hướng dẫn viên du lịch sau khi tốt nghiệp ra trường.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

-Đối tượng nghiên cứu là các hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ trong cuộc sống của con người trong cộng đồng xã hội.

-Trong đề tài này chúng tôi tập trung nghiên cứu chủ yếu vào các vấn đề giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động du lịch, trong hướng dẫn du lịch.

4. Đóng góp của đề tài.

Đề tài nhằm giới thiệu cái nhìn toàn diện và đầy đủ về giao tiếp phi ngôn ngữ và việc áp dụng giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Đồng thời hy vọng rằng kết quả của khóa luận sẽ cung cấp ít nhiều những hiểu biết về giao tiếp phi ngôn ngữ cho những người làm hướng dẫn viên du lịch nói riêng và những người quan tâm nói chung.

5. Nguồn tài liệu và phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài khóa luận này, chúng tôi sử dụng các nguồn tư liệu chủ yếu sau:

-Các tài liệu giáo trình thuộc chuyên ngành Hướng dẫn du lịch dùng giảng dạy, học tập trong các trường đại học, cao đẳng.

-Các tài liệu chuyên khảo thuộc chuyên ngành Du lịch học và Hướng dẫn du lịch.

-Các tài liệu điều tra qua các đợt điền dã.

-Các văn bản liên quan đến hoạt động hướng dẫn du lịch của Tổng cục Du lịch, các sở, ban ngành Văn hóa-Thể thao-Du lịch.

- Các bài viết liên quan đến Giao tiếp phi ngôn ngữ trong hoạt động du lịch được đăng tải trên các tạp chí chuyên ngành.
- Một số luận văn tốt nghiệp đại học có liên quan.
- Các bài viết liên quan đến vấn đề giao tiếp phi ngôn ngữ, được đăng tải trên các trang báo điện tử.

6. Bố cục của khóa luận

Ngoài phần mở đầu và kết luận và tài liệu tham khảo, nội dung của khóa luận được kết cấu bằng 3 chương.

Chương 1. Khái quát về giao tiếp phi ngôn ngữ trong đời sống.

Chương 2. Vai trò giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch .

Chương 3. Phương pháp giao tiếp phi ngôn ngữ trong hướng dẫn du lịch.

B. NỘI DUNG

Chương 1. KHÁI QUÁT VỀ GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ TRONG ĐỜI SỐNG.

1.1. Giao tiếp phi ngôn ngữ

1.1.1. Khái niệm

Chủ đề giao tiếp phi ngôn ngữ là một chủ đề rộng và sâu về những cách thức giao tiếp ngoài lời nói, nhiều nhà ngôn ngữ học trên thế giới đã nghiên cứu và nhận định : “Lời nói có thể không phải là tất cả”. Và Martin Luther King đã từng nói “Đừng nghe những gì anh ta nói mà hãy nghe những gì bàn tay anh ta nói”.

Tuy vậy, phải đến thế kỉ 20 giao tiếp phi ngôn ngữ mới được quan tâm một cách thực sự. Giao tiếp phi ngôn ngữ là giao tiếp thông qua các cử chỉ hành động của cơ thể như nét mặt, cách nhìn, điệu bộ, và khoảng cách giáp tiếp. Chỉ cần tinh tế một chút trong

giao tiếp sẽ nhận ra ngay chúng ta không chỉ giao tiếp bằng lời nói mà chúng ta còn giao tiếp bằng cả ngôn ngữ cơ thể. Có rất nhiều học thuyết nghiên cứu về loại hình giao tiếp này nhưng nổi bật nhất vẫn là học thuyết tâm lí tinh thần và học thuyết hành vi cư xử.

Trong học thuyết tâm lí tinh thần các nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng con người dù ở bất cứ một nền văn hoá nào cũng đều có 6 trạng thái tâm lí (hạnh phúc, buồn khổ, giận dữ, sợ hãi, ghét, ngạc nhiên) và tất cả các trạng thái tâm lí đó đều do sự chi phối của não tạo ra những thay đổi trên mặt nhưng theo hai dạng là tự nhiên và xã giao có mục đích. Trong một thử nghiệm về ảnh hưởng của não đến các nét mặt của con người, thực nghiệm đã cho thấy khi các cơ mặt bị tê liệt người ta không thể cười có mục đích (như để tạo sự thân mật) nhưng vẫn có thể cười một cách tự nhiên khi có điều làm họ bất ngờ. Và ngược lại cũng có trường hợp một người có thể cười một cách xã giao nhưng lại không thể cười một cách thoải mái được. Tuy nhiên, học thuyết này lại nêu ra nhiều điều tranh cãi. Trên đây chỉ là những từ ngữ được qui ước để chỉ các trạng thái tâm lí, bản thân các trạng thái tâm lí này lại không được định nghĩa một cách rõ ràng, chính thức thông qua bất cứ loại hình sách vở nào. Còn đối với học thuyết hành vi cư xử, các nhà khoa học lại cho thấy không có mối xúc cảm cơ bản cũng như không có các biểu hiện cơ bản mà đơn giản chỉ là những hành vi cư xử mang mục đích xã hội. Nét mặt chính là biểu hiện của những việc chúng ta muốn làm hay có ý định làm. Ví dụ trạng thái tức giận (như học thuyết tâm lí tinh thần đã nêu) chính là sự mô tả về hành vi sẵn sàng để tấn công đối thủ. Nhưng nói một cách khác, không phải lúc nào cử chỉ của con người cũng mang thông điệp hay chủ đích như vậy. Giả sử như chúng ta đang rất chăm chú đến chương trình biểu diễn nhưng bất chợt chúng ta ngáp, điều này lại khiến cho bạn tổ chức nghĩ rằng chúng ta cảm thấy chán, buồn ngủ với nội dung chương trình.

Giao tiếp thông thường được truyền tải qua âm thanh, từ ngữ, nói, viết và ngôn ngữ v.v... Tất cả những nhân tố này không tồn tại trong giao tiếp phi ngôn ngữ. Giao tiếp phi ngôn ngữ mang trong mình nhiều thông điệp về các mối quan hệ con người. Một đứa trẻ chỉ cần nhìn cử chỉ của mẹ là đã có thể biết người đang nói chuyện với mẹ là bạn hay là người lạ... Nhưng để định nghĩa giao tiếp phi ngôn ngữ lại không hề dễ

dàng, nó phức tạp hơn chúng ta nghĩ rất nhiều. Nhà nhân loại học Gregory Bateson lưu ý rằng giao tiếp phi ngôn ngữ vẫn đang tiếp tục phát triển : “...Ngành khoa học nghiên cứu ý nghĩa cử chỉ của con người rõ ràng đang ngày càng phát triển phức tạp hơn. Giao tiếp phi ngôn ngữ đang nở rộ bên cạnh sự phát triển của giao tiếp ngôn ngữ” (Bateson, 1968: 614).

Từ điển y học định nghĩa như sau: “Giao tiếp phi ngôn ngữ là sự truyền đi các xúc cảm, ý tưởng và thái độ giữa các cá nhân với nhau bằng những cách khác với ngôn ngữ nói”.

Theo Internet : “Giao tiếp phi ngôn ngữ hướng đến các kích thích phi ngôn ngữ trong các cuộc giao tiếp do cả người nói và việc sử dụng môi trường xung quanh của họ tạo ra, những cuộc giao tiếp này chứa đựng những giá trị thông điệp tiềm năng cho người nghe. Về cơ bản, đó chính là việc gửi và nhận các thông điệp bằng rất nhiều cách khác nhau mà không sử dụng ngôn ngữ. Nó có thể được thực hiện một cách có chủ ý hoặc không chủ ý. Hầu hết người nói/ người nghe đều không nhận thức được điều này”. (<http://www2.andrews.edu/~tidwell/bsad560/NonVerbal.html>)

Theo Allan Pease – tác giả cuốn sách “ Thuật xét người qua điệu bộ” thì “giao tiếp phi ngôn ngữ là một quá trình tổng hợp liên quan đến con người, từ ngữ, âm điệu của giọng nói và sự chuyển động của cơ thể”.

Tiến sĩ K.Neil Foster đã định nghĩa : Giao tiếp phi ngôn ngữ là sự truyền đạt thông tin từ cá thể này đến cá thể khác mà không sử dụng hình thức diễn đạt bằng lời nói. Từ đó việc “hiểu” sẽ được những cá thể này trao đổi với nhau mà không cần đến sự chính xác của ngôn ngữ dưới bất kì hình thức nào. Có thể nói rằng những nhân tố tồn tại trong giao tiếp thông thường như từ ngữ (viết hoặc nói) không tồn tại trong giao tiếp phi ngôn ngữ.

1.1.2. Phân loại giao tiếp phi ngôn ngữ

G.W. Porter chia giao tiếp phi ngôn ngữ thành 4 loại :

a. Thở chất: đây là hình thức mang tính chất cá nhân của giao tiếp bao gồm sự biểu cảm trên khuôn mặt, âm điệu, cảm giác, mùi vị và sự vận động của cơ thể.

b. Mỹ học: hình thức giao tiếp này xuất hiện thông qua các cách diễn đạt mang tính chất sáng tạo như chơi nhạc cụ, nhảy, vẽ và điêu khắc.

c. Ký hiệu: là một hình thức máy móc của giao tiếp bao gồm việc sử dụng cờ hiệu, 21 phát súng chào mừng, còi báo hiệu...

d. Biểu tượng: là hình thức giao tiếp sử dụng các tín ngưỡng tôn giáo, địa vị, bản ngã.

Ngoài ra theo PGS.TS Nguyễn Quang, giao tiếp phi ngôn ngữ bao gồm 4 nhân tố là cử chỉ điệu bộ, sự biểu cảm trên khuôn mặt, giao tiếp bằng mắt và khoảng cách cuộc chuyện trò.

(Website <http://www2.andrews.edu>) Hiểu theo một nghĩa rộng, giao tiếp phi ngôn ngữ bao gồm 2 loại cơ bản : thứ nhất là thông điệp phi ngôn ngữ được tạo ra bởi cơ thể và thứ hai là được tạo ra bởi môi trường (thời gian, không gian và sự im lặng). Trong sự phân loại này, thông điệp phi ngôn ngữ do cơ thể tạo ra bao gồm 9 nhân tố : diện mạo thông thường và trang phục, sự chuyển động của cơ thể, điệu bộ, cử chỉ, sự biểu cảm trên khuôn mặt, giao tiếp bằng mắt và ánh nhìn, sự động chạm, mùi hương, ngôn ngữ chân tay.

1.1.3. Chức năng của giao tiếp phi ngôn ngữ

Để khẳng định giao tiếp phi ngôn ngữ có bao nhiêu chức năng là vấn đề đang còn bỏ ngỏ và là đề tài tranh cãi của nhiều nhà khoa học . Nhưng nhìn chung một trong những chức năng quan trọng nhất là kết hợp và hỗ trợ giao tiếp bằng lời nói. Trong quá trình giao tiếp, những thông điệp phi ngôn ngữ có sự tác động, ảnh hưởng qua lại với những thông điệp bằng lời nói qua 6 con đường chính : nhắc lại, phủ định, bổ sung, thay thế, điều chỉnh, nhấn mạnh hay giảm nhẹ. Đặt trong mối tương tác với giao tiếp bằng lời nói, đây cũng chính là 6 chức năng cơ bản của giao tiếp phi ngôn ngữ.

1. Chức năng nhắc lại: Nhắc lại là việc sử dụng điệu bộ, cử chỉ nhằm làm rõ thêm lời nói, ví dụ như việc chỉ tay vào vật đang nói tới hay khi muốn diễn tả thông điệp “không đồng ý”, bạn nói “không” kèm theo hành động lắc đầu, tương tự như vậy đối với thông điệp “ đồng ý”, bạn nói “ vâng” kèm theo một cái gật đầu...

2. Chức năng bổ sung: thông điệp sẽ được giải thích một cách rõ ràng hơn nếu như lời nói và hành động bổ sung cho nhau. Những tín hiệu phi ngôn ngữ có thể được sử dụng

để làm rõ thêm ý nghĩa của lời nói nhằm làm tăng thông tin đã được truyền khi con người cố gắng đạt được mục đích giao tiếp. Người ta đã chỉ ra rằng, thông điệp sẽ được ghi nhớ tốt hơn khi sử dụng những kí hiệu phi ngôn ngữ.

3. Chức năng phủ định: Lời nói và hành động trong một hoàn cảnh nào đó có thể gửi đi những thông điệp trái ngược nhau. Ví dụ, khi một người đang cố gắng trình bày một điều mà anh ta khẳng định là sự thực nhưng khuôn mặt lại thể hiện sự lo lắng, bồn chồn và tránh giao tiếp bằng mắt với người nghe thì chính những hành vi vô thức ấy đang tố cáo ‘sự thực’ của anh ta có vấn đề, hay khi một người nào đó nói “Chị ấy xinh quá nhỉ” với một giọng kéo dài và nhấn vào từ “quá” thì câu nói này không còn mang nghĩa khen ngợi nữa mà có thể hàm ý chê bai, giễu cợt.

Những thông điệp phủ định có thể xuất hiện vì rất nhiều lý do khác nhau và thường bắt nguồn từ cảm giác bồn chồn, lo lắng, mâu thuẫn hay thất vọng. Khi những thông điệp mâu thuẫn giữa lời nói và hành động này xuất hiện thì chính những hành vi phi ngôn ngữ sẽ trở thành công cụ đầu tiên con người sử dụng nhằm lấy thêm thông tin để làm sáng tỏ hoàn cảnh, người ta sẽ đặc biệt chú ý đến vị trí và những chuyển động cơ thể khi nhận ra sự xuất hiện của những thông điệp mâu thuẫn trong quá trình giao tiếp. Sigmund Freud đã quan sát loại mâu thuẫn ấy trên một trong những người bệnh. Người này, vừa mới kết hôn theo lễ cưới hoàng gia, đã thuật lại với bác sĩ là mình cực kỳ sung sướng trong tình chồng vợ nhưng trong khi nói, anh ta không ngừng rút ra rồi lại đẩy vào chiếc nhẫn cưới, Freud không hề ngạc nhiên biết rằng, ít lâu sau cuộc hôn nhân mạo xưng là rất hạnh phúc ấy bắt đầu rạn vỡ.

4. Chức năng thay thế: những hành vi phi ngôn ngữ đôi khi được sử dụng như một kênh thông tin hoạt động đơn lẻ trong giao tiếp. Con người học cách nhận biết những sự biểu cảm trên khuôn mặt, vị trí hay sự chuyển động của cơ thể tương ứng với những mục đích và xúc cảm cụ thể. Những tín hiệu phi ngôn ngữ có thể được sử dụng một cách độc lập, không đi cùng với lời nói để truyền tải thông tin.

5. Chức năng điều chỉnh: những hành vi phi ngôn ngữ cũng có thể điều chỉnh các cuộc trò chuyện, đàm thoại của con người. Ví dụ, khi bạn chạm vào cánh tay của một người đang nói chuyện thì điều đó truyền tải thông điệp bạn muốn được là người nói chuyện tiếp theo hoặc cắt ngang cuộc đàm thoại đó.

6. Chức năng nhấn mạnh hoặc giảm nhẹ: những tín hiệu phi ngôn ngữ cũng được sử dụng để làm thay đổi ý nghĩa của những thông điệp bằng lời nói. Sự động chạm, giọng điệu, cử chỉ là một vài cách thức mà con người sử dụng nhằm làm tăng mạnh hay giảm nhẹ những thông điệp được gửi đi. Ví dụ để biểu lộ sự tức giận, một người có thể nâng cao giọng nói, mắt mở to...

1.2. Những nhân tố ảnh hưởng đến giao tiếp phi ngôn ngữ

1.2.1. Văn hóa

Văn hóa là một khái niệm rộng lớn và có rất nhiều định nghĩa khác nhau. Câu thành ngữ “Hành động nói lên nhiều điều hơn là lời nói”. Ý nghĩa của câu thành ngữ này đã phần nào nói lên tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn ngữ, nó càng trở nên đặc biệt cần thiết trong những trường hợp có sự giao lưu văn hóa. Khi giao tiếp với những người đến từ những nền văn hóa khác, chúng ta có thể không hiểu được họ vì sự khác biệt ngôn ngữ, giá trị, cử chỉ, cách biểu lộ cảm xúc, các quy tắc, nghi thức, nền tảng gia đình và kinh nghiệm xã hội. Sự khác biệt văn hóa đôi khi là tấm màn ngăn cách con người từ những nền văn hóa khác biệt hiểu biết lẫn nhau.

Con người không những cần phải nhận thức được các thông điệp phi ngôn ngữ bao hàm những gì trong hành vi phi ngôn ngữ mà còn phải biết những gì ảnh hưởng lên việc làm thế nào mà những thông điệp đó được gửi đi và nhận về. Thông điệp phi ngôn ngữ được định hình bằng 3 nhân tố cơ bản : văn hóa (cùng với nhận thức về sự tồn tại của khác biệt văn hóa), mối quan hệ và ngữ cảnh.

Mặc dù nghiên cứu đã chỉ ra một vài phương thức biểu lộ cảm xúc trên khuôn mặt phổ biến trên thế giới như cười khi vui vẻ, hạnh phúc và khóc khi buồn chán, thất vọng nhưng không thể phủ nhận ảnh hưởng mạnh mẽ của văn hóa đối với giao tiếp phi ngôn ngữ. Ví dụ với hành động chỉ trỏ: Ở Bắc Mỹ hay châu Âu, dùng ngón trỏ để chỉ là chuyện bình thường nhưng ở Nhật Bản, Trung Quốc chỉ người khác bằng ngón trỏ bị xem là bất kính và vô cùng bất lịch sự. Người ta thường dùng cả bàn tay để chỉ ai đó hay vấn đề gì đó. Chúng ta hãy cùng xem xét ví dụ dưới đây :

Một kỹ sư hoá dầu người Mỹ đi hợp tác lao động ở Kuwait, một quốc gia Hồi giáo, khi được giới thiệu với một tộc trưởng trong khu vực có nhà máy lọc dầu nơi anh ta làm việc, đã chột cú xuống hôn vào má cô con gái 6 tuổi rất xinh xắn dễ thương của vị tộc trưởng họ. Ông ta lập tức bỏ vào nhà và không muốn hợp tác với anh ta nữa. Ví dụ trên cho thấy tầm quan trọng của ngôn ngữ cử chỉ ở từng nền văn hóa khác nhau. Đối với người theo đạo hồi, đụng chạm vào con gái bị xem là bất lịch sự, bị coi là xúc phạm. Điều này hoàn toàn trái ngược lại ở nhiều nước trên thế giới đó là cử chỉ thân thiện.

1.2.2. Hoàn cảnh

Giống như văn hóa, hoàn cảnh hay môi trường nơi xảy ra các giao tiếp phi ngôn ngữ cũng có ảnh hưởng nhất định đến ý nghĩa của các hành vi đó. Con người chúng ta thường mắc phải sai lầm đó là phân tích một cử chỉ đặt ngoài văn cảnh. Khi một người nào đó đưa tay gãi đầu, người ta có thể hiểu là : ngứa ngáy, thói quen ...những cũng có thể là bối rối... Vì thế hãy đặt cử chỉ trong hoàn cảnh của nó và ý nghĩa thực sẽ xuất hiện.

Giao tiếp phi ngôn ngữ cũng có ngôn ngữ của chính nó và ngôn ngữ này giống hệt với bất kỳ ngôn ngữ nào: nó có từ ngữ, có cú pháp, có chấm câu. Mỗi cử chỉ là một từ. Mỗi từ có thể có nhiều nghĩa. Chỉ khi nó được đặt vào một câu bằng cử chỉ thì nó mới được xác định rõ. Chúng ta muốn hiểu những ấn tượng, những tình cảm, những cảm giác của người đối thoại. Hãy sử dụng trực giác của mình, nó sẽ cho phép bạn hiểu được câu cú bằng cử chỉ và đặt nó cho khớp vào câu cú nói lên bằng lời.

1.2.3. Độ tuổi

Theo khoa học nghiên cứu cử chỉ con người, phải chú ý đến cả tuổi tác vì nó điều khiển việc thực hành một cử động, với mỗi độ tuổi khác nhau lại diễn đạt bằng những giao tiếp phi ngôn ngữ khác nhau. Ví dụ như: Khi một em bé 5 tuổi đang nói dối, em che miệng bằng hai bàn tay, trong khi đó nếu một người vị thành niên nói dối, mặt cúi gằm. Đối với người trưởng thành, cử chỉ đi kèm với sự dối trá đưa tay lên gãi mũi.

1.2.4. Mối quan hệ

Giao tiếp phi ngôn ngữ mang trong mình rất nhiều thông điệp về các mối quan hệ con người. Trong một gia đình những nét mặt, ánh mắt của người chồng hay người vợ cũng nói lên gia đình đó có hạnh phúc hay không. Do vậy trước khi giao tiếp hay muốn tìm hiểu về những người xung quanh thì không thể bỏ qua những biểu hiện này.

Chương 2.VAI TRÒ GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ TRONG HƯỚNG DẪN DU LỊCH.

2.1. Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch và tổ chức hướng dẫn du lịch

2.1.1. Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch

Hướng dẫn du lịch là một hoạt động phức tạp bao gồm các mặt như đón tiếp, phục vụ khách về các dịch vụ : giới thiệu đối tượng tham quan du lịch, tư vấn thông tin, tiếp thị du lịch..của tổ chức kinh doanh du lịch với sự tham gia của các bộ phận chức năng, nghiệp vụ, các nhà cung cấp dịch vụ thông qua nhân vật chính là hướng dẫn viên du lịch đáp ứng và làm thỏa mãn mọi nhu cầu của du khách. Có thể hiểu : “Hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch thông qua hướng dẫn viên tổ chức đón tiếp, hướng dẫn, phục vụ và giúp đỡ khách du lịch thực hiện các dịch vụ, giải quyết toàn bộ những vấn đề phát sinh trong quá trình đi du lịch, nhằm thực hiện những mong muốn và nguyện vọng của khách du lịch trên cơ sở những thỏa thuận trong chương trình du lịch đã được ký kết”. Khái niệm trên chỉ rõ các hoạt động cần thực hiện khi hướng dẫn du lịch với vai trò quan trọng nhất là của người hướng dẫn và cũng cho thấy sự đòi hỏi về mặt nghiệp vụ khi thực thi các hoạt động này. Trong đó hoạt động tổ chức, cung cấp thông tin, kiểm tra giám sát trong quá trình thực hiện là những hoạt động không thể thiếu.

2.1.2. Tổ chức hướng dẫn du lịch

Hoạt động hướng dẫn du lịch bao gồm tổ chức tiếp đón, sắp xếp lưu trú, ăn uống, tổ chức các chuyến tham quan theo chương trình, tổ chức các chương trình vui chơi giải trí và các hoạt động khác. Hướng dẫn viên có nhiệm vụ hướng dẫn khách và tổ chức thực hiện những việc này .

Thể hiện rõ chức năng, nhiệm vụ của hướng dẫn viên cũng như đóng vai trò cơ bản trong quá trình hướng dẫn du lịch là hoạt động cung cấp thông tin. Hướng dẫn viên cung cấp thông tin

cho khách thông qua quá trình tiếp xúc với khách, thông qua bài thuyết minh. Trong quá trình thực hiện hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên luôn phải kiểm tra, quan sát, nắm vững trạng thái tâm lý du khách bởi mỗi du khách có những nét riêng khác biệt về nền văn hóa, trình độ học vấn... Vì vậy người hướng dẫn viên cần phải học hỏi, rèn luyện và lựa chọn phương thức phục vụ phù hợp nhằm đạt được hiệu quả cao trong quá trình tổ chức hướng dẫn du lịch.

2.2. Một số biểu hiện giao tiếp phi ngôn ngữ thường gặp

Mỗi đất nước có ngôn ngữ riêng và dạng giao tiếp phổ biến nhất là giao tiếp phi ngôn ngữ. Đây cũng được xem là dạng giao tiếp có thể vượt mọi biên giới về ngôn ngữ quốc gia, nó còn có ý nghĩa chính xác ở nước chúng ta nhưng lại chẳng có ý nghĩa gì ở một nơi khác. Ví dụ một người Iran sẽ không biết ý nghĩa của một trong những cử chỉ phổ biến nhất: ngón tay cái giơ lên với ý nghĩa “Chúc may mắn!”. Hay hành

động vỗ nhẹ (bằng ngón trỏ) lên mũi mang nghĩa “Tôi đang lắng nghe đây.” ở Nhật, Thái Lan và Trung Quốc nhưng lại hàm ý “Bí mật nhé!” ở Anh. Để cùng hiểu rõ hơn về vấn đề này, chúng ta hãy cùng xem xét một số giao tiếp phi ngôn ngữ phổ biến trên thế giới và ý nghĩa của chúng.

1. Bắt tay

Bắt tay là một nghi thức ngắn gọn mà trong đó hai người nắm lấy tay trái hoặc phải của nhau và lắc theo chiều lên xuống. Nó thường được tiến hành trước các buổi họp, chào đón, gặp mặt, chúc mừng, hay khi hoàn thành một giao kèo, thỏa thuận với mục đích thể hiện sự hài hòa, tin tưởng và công bằng.

Bắt tay không có nguồn gốc rõ ràng mặc dù trong một nghiên cứu của Philip A. Busterson năm 1978 mang tên “Những nghi thức xã hội của nước Anh” đã truy nguyên nguồn gốc của hành động này và khẳng định hầu tước Walter Raleigh là người đã giới thiệu nó đến triều đình Anh quốc vào khoảng cuối thế kỷ 16. Người ta cũng cho rằng, bắt tay có thể bắt nguồn từ hành động hòa bình, ám chỉ việc “tay không có vũ khí”.

Trong văn hóa Việt Nam, bắt tay là biểu tượng của bình đẳng và tin tưởng, giống như những nước khác trên thế giới, hành động này thường được thực hiện trong các cuộc gặp gỡ, hội họp, giới thiệu... nhằm bày tỏ sự thân thiện, công bằng, chân thành và cảm ơn.

2. Chữ 0 = zéro

Trên đất Pháp, khi người ta tạo ra một vòng tròn với ngón tay cái và ngón tay trỏ, điều đó có nghĩa là “số không” (zéro); ở Nhật Bản thì đó là “tiền bạc” còn trong nhiều nước của vùng lưu vực Địa Trung Hải là “Pédé” biểu thị nó như cái lỗ (Pédé = pédéastê có nghĩa là kẻ loạn dâm hậu môn). Trên đất nước Hoa Kỳ và những xứ sở Anglosaxon, hình ảnh ấy có nghĩa là “O.K”.

3. Ngón tay cái

Ở Pháp và nói chung cả Châu Âu, ngón tay cái đưa lên có nghĩa là “Thượng hạng” (super). Ở Hi Lạp và trong nhiều nước vùng Địa Trung Hải có nghĩa “Cút đi! “. Trên đất Anh và nước Anglo saxon nó được hiểu là “O.K”,

Ngón tay cái cũng được dùng để đếm. Ở Ý hay Pháp, nó khởi đầu cho việc đếm và có nghĩa là “một”. Tại Anh, người ta bắt đầu đếm với ngón tay trỏ, sau đó mới đến các ngón khác và kết thúc là ngón cái có nghĩa là “năm”. Cuối cùng là ngón tay cái cộng với nhiều cử chỉ khác có thể tượng trưng cho quyền lực hay sức mạnh (như thể nghiền nát ai đó dưới ngón tay cái của mình).

4. Biểu tượng chữ V

Biểu tượng V được tạo thành bởi ngón trỏ và ngón giữa giơ lên, các ngón còn lại gập vào. Có 2 loại biểu tượng chữ V, lòng bàn tay hướng ra ngoài và lòng bàn tay hướng vào trong:

a. Lòng bàn tay hướng ra ngoài

Biểu tượng này được coi là đặc điểm riêng của ngôi sao nhạc Rock Liam Gallagher và được Winston Churchill sử dụng rất phổ biến trong suốt thế chiến thứ II và sau đó là tổng thống Mỹ Richard Nixon với ý nghĩa “Chiến thắng” vì nó có hình dạng giống như chữ V- viết tắt của từ “Victory” mang nghĩa chiến thắng trong tiếng Anh. Trong những năm 60 của thế kỷ 20, cử chỉ này được biết với ý nghĩa như một biểu tượng hòa bình. Có thể nói, chính Winston Churchill là người đã khiến biểu tượng này trở nên phổ biến. Đôi khi nó được sử dụng với cả 2 tay, hay nâng cao cánh tay giống như Tổng thống Hoa kỳ Richard Nixon. Biểu tượng này cũng được biết đến với tên gọi “đôi tai thỏ” được sử dụng với ý nghĩa hài hước, trêu chọc khi được đặt đằng sau đầu của ai đó trong một bức ảnh. Hình ảnh “đôi tai thỏ” thường mang tính chất là một trò đùa và rất phổ biến trong giới trẻ. Chúng ta thường thấy rất nhiều biểu tượng chữ V trong các bức ảnh nhưng lại thực sự không hiểu nghĩa của chúng mà chỉ đơn giản quan niệm như một cử chỉ “trang sức”. Tuy nhiên nó không bao giờ được sử dụng trong các bức ảnh có tính chất nghiêm túc, ví dụ như chụp trong lúc tang lễ, các sự kiện có tính chất trang nghiêm long trọng...

Nếu còn bất kỳ thắc mắc nào hoặc muốn tìm kiếm thêm nhiều tài liệu luận văn, tiểu luận mới mẻ khác hãy truy cập ngay vào trang chủ của [Tri Thức Công Đồng](https://trithuccongdong.net),

Liên hệ dịch vụ viết tiểu luận thuê: <https://trithuccongdong.net/viet-tieu-luan-thue.html>

Hoặc qua SĐT: 0946 88 33 50 hoặc email: ttcd.group@gmail.com để được giúp đỡ nhé!