

## GIAO TIẾP

Nguyễn Quang<sup>(\*)</sup>

### 1. Giao tiếp là gì

Ta đều biết, “Giao tiếp” đã được nghiên cứu từ xa xưa bởi các nhà triết học, logic học, hùng biện học (rhetoric)... Bản chất và mục đích nghiên cứu của họ chủ yếu tập trung vào việc “mổ xẻ” giao tiếp

[a] Để tìm ra mối quan hệ giữa giao tiếp (chủ yếu là giao tiếp nội ngôn) với tư duy và thực tại,

[b] Để phân biệt giữa giao tiếp tín hiệu nội/ngoại ngôn của “sinh thể có ý thức” (conscious being) - con người - với giao tiếp tín hiệu phi ngôn của “các sinh thể phi ý thức” (non-conscious beings) - phần còn lại của thế giới động vật,

[c] Để phát hiện ra mối quan hệ logic nội tại của ngôn ngữ (chủ yếu là ngôn ngữ lời nói),

[d] Để tìm ra cái tạo nên sự mâu thuẫn và sự hài hoà giữa tính đồng hiện phi tuyến tính của các hình ảnh vô thức, các khái niệm tiền ngôn vô hình hài với bản chất tuyến tính của ngôn ngữ,

[e] Để truy nguồn khởi thủy của giao tiếp ngôn ngữ xét theo bản chất của “sinh thể xã hội” (social being)-con người,

[f] Để tìm ra cái tạo nên hiệu quả mang tính thần chú, huyền chú và dụ chú trong ngôn ngữ (chủ yếu là ngôn ngữ lời nói) nhằm phục vụ cho những mục đích giao tiếp đặc thù,

[g] ...

“Giao tiếp” cũng được nghiên cứu từ rất lâu không chỉ bởi các “phương sĩ” mà bản chất các công trình nghiên cứu của họ thuộc về tầm triết học, mà còn bởi các “học sĩ” và “thuật sĩ” mà thực chất các công trình nghiên cứu của họ, ở các mức độ khác nhau, tỏ ra “đời thường” hơn vì chúng nhằm vào các hoạt động giao tiếp của cuộc sống thường nhật và phục vụ cho các hoạt động cụ thể.

Vậy, “giao tiếp” là gì? Các định nghĩa được các nhà nghiên cứu thuộc các lĩnh vực quan yếu đưa ra đều khẳng định giao tiếp là một quá trình tương tác (interactional) và/hoặc xuyên tác (transactional). Tuy nhiên, các định nghĩa này thường có các độ nhấn khác nhau vào các yếu tố khác nhau. Chúng

\* Hoặc nhấn mạnh vào người nghe:

*Giao tiếp hàm chỉ quá trình người ta phản hồi lại hành vi tượng trưng trực diện của những người khác.*

(Alder & Rodman, 1999)

\* Hoặc nhấn mạnh vào cả người nói và người nghe:

*Giao tiếp là sự truyền tải từ người này đến người khác một thông điệp được người nhận hiểu theo đúng ý của người gửi.*

(Beisler et al., 1997)

<sup>(\*)</sup> PGS.TS., Khoa Ng«n ng+ & V"n hĩa Anh - Mũ Tr-êng S'i h'c Ngo'i ng+, S'i h'c Qu'c gia H'p N'í.

*Giao tiếp là quá trình chia sẻ ý nghĩa thông qua hành vi ngôn từ và phi ngôn từ.*

(Levine và Adelman, 1993)

\* Hoặc tập trung vào ý nghĩa của thông điệp được truyền tải:

*Giao tiếp là quá trình trong đó người ta gán các ý nghĩa vào các sự kiện và đặc biệt là vào hành vi của những người khác.*

(Zimmerman et al., 1986)

Giao tiếp có thể được định nghĩa là quá trình xuyên tác của việc tạo ra ý nghĩa. Quá trình xuyên tác là một quá trình trong đó những người giao tiếp có trách nhiệm tương liên đối với điều xảy ra.

(Verderber, 1989)

\* Hoặc tập trung vào quá trình truyền tải thông tin:

Giao tiếp [...] được coi là quá trình chia sẻ và trao đổi thông tin giữa mọi người bằng cả ngôn từ và phi ngôn từ

(Saville-Troike, 1986)

\* Hoặc tập trung vào cả thông tin, ý niệm, thái độ và tình cảm của thông điệp được trao đổi:

Giao tiếp là một quá trình hữu thức hoặc vô thức, hữu ý hoặc vô tình trong đó các tình cảm và ý tưởng được diễn tả bằng các thông điệp ngôn từ và phi ngôn từ. Nó xảy ra ở các cấp độ nội nhân, liên nhân và cộng đồng. Giao tiếp của con người vốn năng động, liên tục, bất hồi, tương tác và mang tính chu cảnh.

(Berko et al., 1989)

*Giao tiếp là bất cứ quá trình nào trong đó người ta chia sẻ thông tin, ý niệm và tình cảm; nó viển đến không chỉ ngôn từ ở dạng khẩu ngữ và bút ngữ mà*

*cả ngôn ngữ thân thể, phong cách và kiểu cách cá nhân, ngoại cảnh và mọi thứ bổ sung ý nghĩa cho thông điệp.*

(Hybels & Weaver, 1992)

Trong số các định nghĩa mà chúng tôi được tiếp cận, theo thiển nghĩ, các định nghĩa của Berko et al. [3,1989] và Hybels & Weaver (1992) là đầy đủ và thuyết phục hơn cả, bởi chúng đã:

- Nêu lên được bản chất hành tác (action), tương tác (interaction) và xuyên tác (transaction) của giao tiếp,
- Nêu bật được các đặc tính của giao tiếp,
- Nêu ra được các phương tiện hiện thực hoá giao tiếp, và
- Nêu rõ được các cấp độ của giao tiếp.

## 2. Các thành phần của giao tiếp

Trong quá trình giao tiếp, ta thấy xuất hiện các thành phần chính yếu sau đây:

1. *Người gửi* (còn được gọi là “*người nói*” hay “*nguồn*”): Là người đưa ra hành vi giao tiếp (ngôn từ và/hoặc phi ngôn từ)
2. *Người nhận* (còn được gọi là “*người nghe*” hay “*người diễn giải*”): Là người gán nghĩa vào hành vi của người gửi.
3. *Thông điệp*: Là hành vi của người gửi (ngôn từ và/hoặc phi ngôn từ, hữu ý hoặc vô tình) được người nhận gán nghĩa.
4. *Kênh*: Là phương tiện qua đó các thông điệp được truyền tải từ người gửi đến người nhận. Trong giao tiếp liên nhân trực diện, hai kênh chính được sử dụng là nghe và nhìn.
5. *Phản hồi*: Là thông điệp được người nhận đưa ra để phản hồi thông

điệp do người gửi chuyển đến. Theo Zimmerman et al. [16,1986], thông điệp phản hồi phải đáp ứng được hai yêu cầu sau:

- Nó thực sự là một phản hồi đối với thông điệp của người gửi mà nếu không có thông điệp đó, nó sẽ không xuất hiện.

- Nó thực sự tạo ra ảnh hưởng đối với hành vi tiếp sau của người gửi thông điệp ban đầu.

6. *Chu cảnh*: Là tình huống trong đó thông điệp được truyền tải. Chu cảnh bao gồm: địa điểm giao tiếp, thời gian giao tiếp, phương tiện truyền tải, số người có mặt...

7. *Vật cản*: Là bất cứ cái gì/điều gì làm ngắt quãng thông điệp hoặc dòng giao tiếp giữa người gửi và người nhận.

### 3. Các bộ phận của giao tiếp

Ở khu vực giao tiếp ngôn từ, các nhà nghiên cứu, nhìn chung, đều thống nhất về các bộ phận cấu thành. Đó là:

- *Các đơn vị từ vựng,*
- *Các qui tắc ngữ pháp,*
- *Các qui tắc ngữ âm,*
- *Các qui tắc sử dụng ngôn ngữ.*

Tuy nhiên, với khu vực giao tiếp phi ngôn từ, việc nhận diện các bộ phận cấu thành tỏ ra chưa thống nhất:

Beisler et al [2,1997] cho rằng giao tiếp phi ngôn từ bao gồm các khu vực sau:

- + *Ngôn ngữ thân thể.*
- + *Các đặc tính thể chất và hình thức.*
- + *Giọng nói (cận ngôn ngữ).*

+ *Không gian (Khoảng cách giao tiếp).*

+ *Môi trường.*

+ *Thời gian.*

Theo các tác giả trên, “im lặng” cũng có thể được coi là một loại giao tiếp phi ngôn từ.

Ekman và Fiesen [5,1967] có lưu ý hơn đến ngôn ngữ vật thể trong khu vực ngoại ngôn. Cách phân loại của họ được thể hiện như sau:

+ *Cận ngôn ngữ*: Các thông điệp ngôn thanh phi ngôn từ.

+ *Ngôn ngữ hành động*: Bao gồm các diện hiện, chuyển động, cử chỉ và tư thế được sử dụng không phải để thay thế cho ngôn từ.

+ *Ngôn ngữ vật thể*: Các phức súc và đồ trang điểm gắn với thân thể người giao tiếp.

+ *Giao tiếp động chạm*: Bắt tay, vỗ vai, xoa đầu, ôm hôn ...

+ *Không gian*: Khoảng cách giao tiếp.

+ *Thời gian*: Thời gian giao tiếp.

+ *Im lặng*: Các quãng lặng trong giao tiếp.

Theo Zimmerman et al. (1986), giao tiếp phi ngôn từ bao gồm tám bộ phận sau:

- *Các đặc điểm vật chất của thân thể con người,*

- *Chuyển động và tư thế của thân thể:*

+ *Diện hiện (Biểu hiện trên khuôn mặt),*

+ *Cử chỉ,*

+ *Tư thế,*

- *Biến tố ngôn thanh,*

- *Động chạm và mùi vị,*
- *Ngôn ngữ vật thể,*
- *Không gian,*
- *Thời gian,*
- *Sự im lặng.*

Dwyer [4,2000] cho rằng giao tiếp phi ngôn từ được kết tạo bởi:

- *Chuyển động cơ thể (Cử chỉ),*
- *Các đặc điểm thể chất,*
- *Hành vi động chạm,*
- *Các phẩm chất ngôn thanh (Cận ngôn),*
- *Không gian (Sự gần gũi về khoảng cách),*
- *Các tạo tác,*
- *Môi trường.*

Tuy nhiên, theo nhìn nhận của chúng tôi, giao tiếp của con người, đặc biệt là giao tiếp trực diện, bao gồm “*Giao tiếp ngôn từ*” và “*Giao tiếp phi ngôn từ*”. Các loại giao tiếp này được hình thành bởi các thành tố sau:

1) “*Giao tiếp ngôn từ*” được tiến hành thông qua “*Nội ngôn ngữ*” (*Intralinguage*) bao gồm:

- *Các đơn vị từ vựng: các từ đơn, từ ghép, cụm từ, thành ngữ...,*
- *Các qui tắc ngữ pháp,*
- *Các qui tắc ngữ âm,*
- *Các qui tắc sử dụng ngôn ngữ và các kĩ năng tương tác.*
- ...

2) “*Giao tiếp phi ngôn từ*” được hiện thực hoá thông qua **Cận ngôn ngữ**

(*Paralanguage*) và **Ngoại ngôn ngữ** (*Extralinguage*). Cận ngôn ngữ gồm các thành tố sau:

- Các đặc tính ngôn thanh:
  - + *Tốc độ: Độ nhanh chậm của chuỗi lời nói,*
  - + *Cao độ: Độ cao thấp của chuỗi lời nói,*
  - + *Cường độ: Độ mạnh nhẹ của chuỗi lời nói,*
  - + *Phẩm chất ngôn thanh: Khàn, trong, rè, the thé, ...,*
- *Các yếu tố xen ngôn thanh: hăng giọng, âm ừ, ờ, à, ...,*
- *Các loại thanh lưu,*
- *Sự im lặng.*
- ...

Ngoại ngôn ngữ được chia tiếp thành ba loại “ngôn ngữ” là “*Ngôn ngữ thân thể*” (*Body language*), “*Ngôn ngữ vật thể*” (*Object language*) và “*Ngôn ngữ môi trường*” (*Environmental language*).

a) “*Ngôn ngữ thân thể*” gồm:

- *Nhãn giao (Tiếp xúc ánh mắt),*
- *Diện hiện (Các biểu hiện trên khuôn mặt),*
- *Đặc tính thể chất (Béo, gầy, cao, thấp, ...),*
- *Cử chỉ (Các cử chỉ của tay và chuyển động thân thể),*
- *Tư thế (Đứng, ngồi, ...),*
- *Hành vi động chạm,*
- ...

b) “*Ngôn ngữ vật thể*” bao gồm:

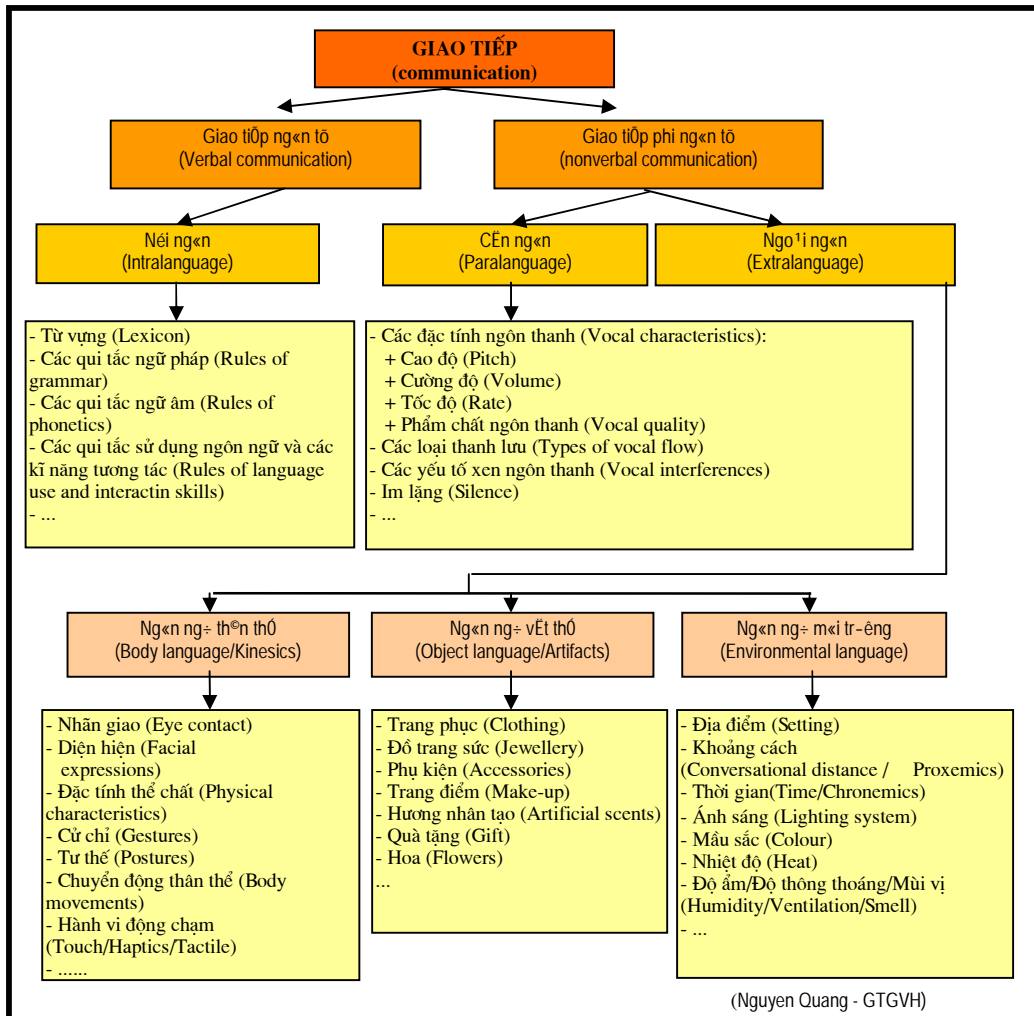
- *Trang phục: Quần áo, giày dép, ...,*

- *Đồ trang sức: Nhẫn, vòng, xuyến, khuyên, ...,*
- *Phụ kiện: Kính, đồng hồ, túi xách, ...,*
- *Trang điểm: Đậm, nhạt, không trang điểm...,*
- *Mùi nhân tạo: nước hoa, băng phiến, xà phòng tạo râu, ...,*
- *Hoa,*
- *Quà tặng,*
- ...

- *Địa điểm,*
- *Khoảng cách,*
- *Thời gian,*
- *Hệ thống ánh sáng,*
- *Màu sắc,*
- *Nhiệt độ,*
- *Độ ẩm /Độ thông thoáng /Mùi vị,*
- ...

c) “Ngôn ngữ môi trường” gồm có:

Để giúp quý độc giả thấy rõ hơn các bộ phận của giao tiếp, chúng tôi xin được thiết kế và đưa ra bảng giao tiếp sau:



(Nguyen Quang - GTGVH)

#### 4. Các loại giao tiếp

Trong thế kỉ 20, đặc biệt là trong các thập kỉ cuối, khi mà quá trình xã hội hoá trong nội bộ các cộng đồng ngôn ngữ và toàn cầu hoá trên phạm vi toàn thế giới ngày càng trở nên mạnh mẽ, việc nghiên cứu giao tiếp (cả nội văn hoá và giao văn hoá) trở thành một nhu cầu bức xúc và ngày càng trở nên rầm rộ cả về tầm và mức. Khái niệm “Giao tiếp” cũng dần dà thoát ra khỏi bộ khung cứng nhắc của các yếu tố nội ngôn để bao hàm các khu vực chính yếu như:

a) *Giao tiếp ngôn từ*: thông qua lời nói hoặc chữ viết (verbal communication),

b) *Giao tiếp phi ngôn từ* (nonverbal communication),

c) *Giao tiếp hình hoạ* (graphic communication),

d) *Giao tiếp điện tử* (electronic communication),

đ) ...

Cũng trong vài thập niên qua, người ta thấy xuất hiện hàng loạt các công trình nghiên cứu, các tài liệu giảng dạy và luyện tập, thực hành các kĩ năng giao tiếp. Các công trình nghiên cứu về giao tiếp thường tập trung vào một số khía cạnh sau:

- *Tính phù hợp trong giao tiếp,*

- *Lịch sự trong giao tiếp,*

- *Các kĩ năng giao tiếp,*

- *Các kiểu loại giao tiếp,*

- *Giao tiếp và văn hoá,*

- *Văn hoá giao tiếp,*

- *Giao tiếp liên văn hoá,*

- *Giao tiếp giao văn hoá.*

- ...

Dĩ nhiên, ta cũng hiểu rằng, khi phân loại các khía cạnh nghiên cứu trên, ta chỉ nhằm vào “độ nhấn” của các nghiên cứu đó và vào việc tạo thuận lợi cho phân tích, phân loại mà thôi; bởi trong thực tế, một công trình nghiên cứu (ví dụ: về lịch sự trong giao tiếp), ở các mức độ khác nhau, cũng đã bao hàm việc xem xét các khía cạnh khác rồi.

Khái niệm “Giao tiếp”, như đã trình bày, hàm chứa không chỉ giao tiếp ngôn từ mà cả giao tiếp phi ngôn từ (chúng tôi xin không được đề cập đến các hình thức giao tiếp khác như: hình hoạ, điện tử,...). Nó không chỉ sử dụng nội ngôn (*intralanguage*) mà cả cận ngôn (*paralanguage*) và ngoại ngôn (*extralanguage*). Trên bình diện ngoại ngôn, ta thấy xuất hiện không chỉ ngôn ngữ thân thể (*body language/action language, kinesics*) mà cả ngôn ngữ vật thể (*object language/artifacts/artefacts*) và ngôn ngữ môi trường (*environmental language*). Tầm quan trọng của các yếu tố cận ngôn và ngoại ngôn là không thể chối bỏ. Brooks và Heath (1990:95) khẳng định rằng:

*Con người giao tiếp bằng ngôn từ để chia sẻ các thông tin mang tính nhận thức và để truyền bá kiến thức, nhưng họ phụ thuộc rất nhiều vào giao tiếp phi ngôn từ để chia sẻ tình cảm, xúc cảm và thái độ.*

Watzlawick et al. [14,1967] thậm chí còn ít nhiều thái quá tuyên bố rằng khi quan hệ là mối quan tâm hàng đầu của giao tiếp (cấp trên-cấp dưới, người dẫn dắt-người được dẫn dắt, người giúp đỡ-người được giúp đỡ) thì ngôn ngữ lời nói hầu như không có ý nghĩa gì.

#### 5. Các chức năng của giao tiếp

Zimmerman et al. (1986:91) khẳng định rằng:

*Hầu như tất cả các dịp giao tiếp ngôn từ đều kéo theo các quá trình cơ bản của trao đổi thông tin và tạo ảnh hưởng liên nhân.*

Nói một cách khác, trong giao tiếp, người ta, ở các mức độ khác nhau, đều thực hiện hai nhiệm vụ chính yếu là thông tin và thuyết phục. Do vậy, các tác giả này đã xác định các chức năng chủ yếu của giao tiếp như sau:

*Thứ nhất, ta giao tiếp để hoàn tất các nhiệm vụ tối cần bản nhằm thoả mãn các yếu cầu của ta - để ta có ăn, có mặc, để thoả mãn sự hiếu kì của ta về môi trường xung quanh, và để hưởng thụ trạng thái sống của ta.*

(Zimmerman et al., 1986:5)

Verderber [13,1990] tỏ ra rạch ròi hơn khi nêu ra ba chức năng chính yếu của giao tiếp. Đó là chức năng tâm lí, chức năng xã hội và chức năng lập quyết định.

Với *chức năng tâm lí*, tác giả cho rằng chúng ta giao tiếp để một mặt đáp ứng các nhu cầu và mặt khác để nâng cao và duy trì ý thức về bản thân.

Xét về *chức năng xã hội*, chúng ta giao tiếp nhằm hai mục đích: để phát triển các quan hệ và để hoàn thành các nghĩa vụ xã hội.

Về *chức năng lập quyết định*, chúng ta giao tiếp để trao đổi và đánh giá thông tin cũng như tạo ảnh hưởng đối với người khác.

Adler và Rodman (1994) lại xem xét các chức năng giao tiếp trên cơ sở nhu cầu. Theo họ, giao tiếp là nhằm thoả mãn các nhu cầu sau:

+ *Nhu cầu thể chất*: Có những bằng chứng cho thấy việc thiếu giao tiếp đã dẫn đến những hậu quả ảnh hưởng trực tiếp đến sức khoẻ của con người.

+ *Nhu cầu nhận diện*: Chỉ trong sự tương tác với những người khác, ta mới thực sự nhận diện được bản thân.

+ *Nhu cầu xã hội*: Giao tiếp tạo ra sự kết nối sống còn với những người khác.

+ *Nhu cầu thực tiễn*: Giao tiếp giúp con người thoả mãn những đòi hỏi của cuộc sống thực tế (chuyện riêng tư, công việc...)

Theo chúng tôi, giao tiếp được thực hiện với chức năng tiên thiên là để thoả mãn bản chất kép của con người, hay nói cách khác là để thoả mãn “Sinh thể xã hội” (*Social being*) và “Sinh thể có ý thức” (*Conscious being*) trong con người. Con người sinh ra vốn là một sinh thể xã hội (cũng như loài kiến, loài ong...). Để tồn tại trong cộng đồng người, tư cách thành viên buộc con người phải giao tiếp. Con người sinh ra cũng vốn là một sinh thể ý thức. Chính cái “Sinh thể ý thức” này đã giúp con người tách bạch mình với phần còn lại của thế giới động vật. Ý thức tạo ra các khái niệm, quan niệm, giá trị, thái độ, tình cảm, kì vọng... Và vì vậy giao tiếp trở thành một nhu cầu tất yếu cho sự tồn tại và phát triển của loài người. Nếu xét các chức năng do Verderber đưa ra theo tư cách kép của con người, chức năng tâm lí có vẻ như để thoả mãn tư cách cá nhân, chức năng xã hội hình như để đáp ứng tư cách thành viên và chức năng lập quyết định có lẽ là để thoả mãn cả hai tư cách đó của con người.

## 6. Năng lực giao tiếp

“Năng lực giao tiếp” (*Communicative competence*), theo cách hiểu của Richards et al. (1999:65), là:

*... khả năng không chỉ áp dụng các qui tắc ngữ pháp của một ngôn ngữ nhằm tạo*

ra các câu đúng ngữ pháp mà còn biết sử dụng những câu này khi nào, ở đâu và với ai.

Năng lực giao tiếp bao gồm:

a) Kiến thức về ngữ pháp và từ vựng của **ngôn ngữ** ấy.

b) Kiến thức về các qui tắc nói năng (ví dụ, biết cách bắt đầu và kết thúc cuộc thoại, biết có thể nói về đề tài gì trong các loại **sự kiện lời nói** khác nhau, biết nên dùng **hình thức xưng hô** nào, với những người khác nhau mà ta trò chuyện và trong các tình huống khác nhau.

c) Biết cách sử dụng và phản hồi các loại **hành động lời nói** khác nhau như: đề nghị, xin lỗi, cảm ơn và mời mọc.

d) Biết sử dụng ngôn ngữ một cách phù hợp.

Khi ai đó mong muốn giao tiếp với những người khác, họ phải nhận biết được cảnh huống xã hội, quan hệ của họ với (những) người khác, và các loại ngôn ngữ có thể được sử dụng cho một dịp cụ thể nào đó. Họ cũng phải có khả năng diễn giải các câu ở dạng nói và viết trong toàn bộ chu cảnh trong đó chúng được sử dụng.

Ví dụ, phát ngôn tiếng Anh "It's rather cold in here" (ở đây hơi lạnh) có thể là một lời đề nghị, đặc biệt là đối với người có quan hệ vai thấp hơn, để anh ta đóng cửa sổ hay cửa ra vào lại, hoặc bật hệ thống sưởi lên.

Cách hiểu này, theo chúng tôi, là cụ thể và phù hợp khi xét đến năng lực giao tiếp nội văn hoá, bởi các tác giả chỉ chủ yếu tập trung vào việc xem xét các khía cạnh của ngôn ngữ và tương tác, đặc biệt là tương tác nội ngôn. Song, nếu nhìn nhận theo cả giao tiếp nội văn hoá và giao văn

hoá, cả giao tiếp ngôn từ và phi ngôn từ, thì chúng tôi lại thiên hơn về cách xác định năng lực giao tiếp theo quan điểm dân tộc học giao tiếp của Saville-Troike. Theo tác giả (1986: 25-6), để đạt tới "Năng lực giao tiếp", người ta phải có các kiến thức và kĩ năng sau:

**1) Kiến thức ngôn ngữ** (Linguistic knowledge):

a) Các yếu tố ngôn từ

b) Các yếu tố phi ngôn từ

c) Các mẫu yếu tố trong các sự kiện lời nói đặc thù

d) Một loạt các biến thể có thể có (trong tất cả các yếu tố và tổ chức của chúng)

e) Nghĩa của các biến thể trong các tình huống đặc thù

**2) Kĩ năng tương tác** (Interaction skills):

a) Sự nhận thức về những đặc điểm nổi bật trong các tình huống giao tiếp

b) Sự chọn lựa và diễn giải các hình thức phù hợp với các tình huống, vai trò và quan hệ cụ thể (các nguyên tắc sử dụng lời nói)

c) Các chuẩn mực giao tiếp và diễn giải

d) Các chiến lược giao tiếp nhằm đạt tới mục đích đã định

**3) Kiến thức văn hoá** (Cultural knowledge):

a) Các cấu trúc xã hội

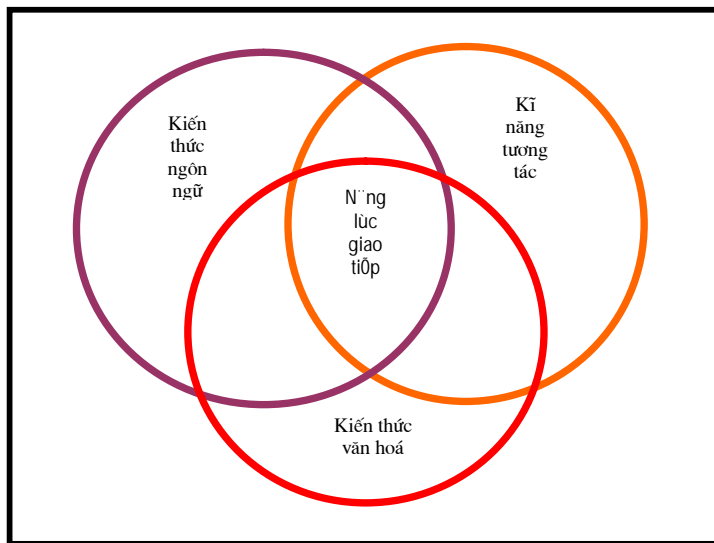
b) Các giá trị và thái độ

c) Sơ đồ nhận thức

d) Quá trình văn hoá hoá (Chuyển tải kiến thức và kĩ năng)

Ta có thể biểu diễn năng lực giao tiếp theo sơ đồ sau:





Saville-Troike (1986:23) khẳng định:

Những khác biệt giao văn hoá hiển lộ có thể và thực sự tạo ra các xung đột hoặc rào cản giao tiếp;

Và

*Khái niệm năng lực giao tiếp phải được đặt trong khái niệm năng lực văn hoá hoặc toàn bộ kiến thức và kĩ năng mà người nói đưa vào tình huống [giao tiếp - Ng.Q.]*

Và

*Kiến thức văn hoá được chia sẻ là tối cần bản trong việc giải thích các tiền giả định và phán định được chia sẻ của giá trị chân lí vốn là các râm đờ căn bản của các cấu trúc ngôn ngữ cũng như của việc sử dụng và diễn giải phù hợp với chu cảnh.*

**7. Các thành tố giao tiếp**

Theo Hymes (1972), các thành tố giao tiếp (*components of communication*) sau đây cần phải được lưu tâm nếu muốn giao tiếp thành công và đạt tới năng lực giao tiếp (Tác giả gọi các thành tố này là **S.P.E.A.K.I.N.G** dựa vào chữ đầu của các thành tố đó):

S Tình huống (situation)	1. Sự kiện 2. Cảnh vật hoặc tình huống	Sự kiện cụ thể có thể xảy ra: thời gian cụ thể không gian. Cảnh vật hoặc tình huống cụ thể thời gian, một nơi chốn, một địa điểm mang tính xã hội, ví dụ, "một cuộc họp ưu tú ban".
P Người tham gia (participants)	3. Người nói 4. Người diễn trình 5. Người nghe hoặc khách, người 6. Người tiếp nhận	Hành động diễn trình của ai và ai phản ứng ra và hành động của người khác. Trong các tình huống khác nhau, người tham gia diễn trình văn hoá, hành vi và vai trò giao tiếp khác nhau, ví dụ: "chủ trì", "khách mời", "người diễn trình phản ứng"...
E	7. Mục đích-Kết quả	Một số sự kiện giao tiếp cá nhân mang tính xã hội, ví dụ: "chức vụ, nhân"

Kết cục (end)	8. Mốc ①ch-Sích	bỏnh", "b_n hụng" hoặc "tuy^n _n". Nh-ng kết qu¶i nuy, công nh- c_c ①ch c, nh^n, ①ou cả ý nghĩa.
A Chức hình ①éng (act sequences)	9. Hình thức th<ng ①iúp 10. Nội dung th<ng ①iúp	C_c ①ô tại héi tho'i vụ 'c_ch th<c nãi n'ng ①éc thí'. Trong mét nòn v' n ho_, nh-ng hình th<c ng<n ng- nh&eacute;t ①nh mang tnh -í c l&eacute;i ①èi ví i nh-ng lo'i giao tiếp nh&eacute;t ①nh. Nh-ng c&eacute;p c&eacute;n k&eacute;o (c&eacute;p tho'i) nh&eacute;t ①nh mang tnh ①i&eacute;n h<nh ①èi ví i c_c s&u ki&eacute;n l&eacute;i nãi nh&eacute;t ①nh, ví dụ: 'mét cuộc ph&eacute;ng v&eacute;n chnh tr&eacute;.
K Gi&eacute;ng ①i&eacute;u (key)	11. Gi&eacute;ng ①i&eacute;u	Gi&eacute;ng ①i&eacute;u, phong c_ch hay tinh th<cn của hình ①éng, m&eacute; mai hay nghi&eacute;m t&eacute;c.
I Ph--ng ti&eacute;n (instrumental-ities)	12. K&eacute;nh hoặc th<c của di&eacute;n ng<n 13. D'i&eacute;ng th<c l&eacute;i nãi	Kh&eacute;u ng+, b&eacute;t ng+, b&eacute;t ng- nh-ng ①-í c ①&eacute;c to, ng&eacute;m vnh v.v. Ph--ng ng+, ki&eacute;u nãi hay c_c bi&eacute;n th&eacute; ng<n ng- kh_c trong ①&eacute; hình ①éng l&eacute;i nãi ①-í c ph_t ra.
N Chu&eacute;n t&eacute;c (norms)	14. Chu&eacute;n t&eacute;c di&eacute;n gi&eacute;li 15. Chu&eacute;n t&eacute;c t--ng t_c	Ki&eacute;u di&eacute;n gi&eacute;li th-éng ①-í c mong ①i i ①èi ví i s&u ki&eacute;n l&eacute;i nãi ①-í c x&eacute;t. Ki&eacute;u di&eacute;n gi&eacute;li cả li&eacute;n quan ①&eacute;n c_c th<ng l&eacute;i của chnh cuộc héi tho'i, nh&eacute;p l-í t cuộc tho'i v.v.
G Th&eacute; lo'i (genres)	16. Th&eacute; lo'i	C_c ki&eacute;u lo'i nh-: th-, truy&eacute;n c&eacute; t&eacute;ch, b&eacute;i thuy&eacute;t tr&eacute;nh, b&eacute;i x- lu&eacute;n v.v.

Saville Troike (1986) sắp xếp các thành tố giao tiếp thành 10 loại:

1. *Thể loại* (the genre) hay *Loại sự kiện* (type of event)
2. *Đề tài* (the topic) hay *Tiêu điểm qui chiếu* (referential focus)
3. *Mục đích* (the purpose) hay *Chức năng* (function)
4. *Địa điểm* (the setting)
5. *Những người tham gia* (the participants)
6. *Hình thức thông điệp* (the message form)
7. *Nội dung thông điệp* (the message content)
8. *Chuỗi hành động* (the act sequence) hay *Trật tự của các hành động lời nói/giao tiếp* (ordering of communicative/speech acts)
9. *Các qui tắc tương tác* (the rules for interaction)
10. *Các chuẩn tắc diễn giải* (the norms of interpretation)

Tuy nhiên, theo chúng tôi, yếu tố “Những người tham gia” đóng vai trò cực kì quan trọng (đặc biệt là trong những cộng đồng ngôn ngữ-văn hoá có khuynh hướng thiên về nhóm và mang tính tôn ti cao). Do vậy, chúng tôi xin được đưa ra các thành tố giao tiếp theo cách riêng của mình như sau:

1. Các thông số của chủ thể giao tiếp (Addressors parameters)	1.1. Tuổi t <sub>c</sub> (Age)	+ ... + ...	
	1.2. Giới tính (Gender)	+ Nam + Nữ	
	1.3. Nghề nghiệp (Occupation)	+ Nghề nghiệp thuộc khoa học xã hội + Nghề nghiệp thuộc khoa học tự nhiên + Nghề nghiệp kỹ thuật + Nghề nghiệp dịch vụ + Nghề nghiệp mang tính tăng hì p + Học sinh + Không thuộc nghề nghiệp nọ	
	1.4. Trình độ học vấn (Education)	+ Tiểu học + Trung học cơ sở + Phổ thông trung học + Sơ cấp + Sau/Trên sơ cấp	
	1.5. Trình độ ngoại ngữ / Vấn học (Foreign language acquisition / Acculturation)	- Không biết ngoại ngữ	+ Yếu + Trung bình + Khá + Giỏi
		- Biết cơ bản ngoại ngữ	+ Yếu + Trung bình + Khá + Giỏi
		- Biết ngoại ngữ chuyên sâu	+ Yếu + Trung bình + Khá + Giỏi
1.6. Tình trạng hôn nhân (Marital status)	+ Chưa có gia đình + Đã có gia đình + Li hôn + Góa chồng/vợ		
1.7. Nơi cư trú (Residence)	+ Thành phố + Thị xã /Thị trấn + Nông thôn + Ví dụ nói/Vị trí địa lý xa		
2. Các thông số của đối tượng giao tiếp (Addressee's parameters)	2.1. Tuổi t <sub>c</sub> (Age)	+ ... + ...	
	2.2. Giới tính (Gender)	+ Nam + Nữ	
	2.3. Nghề nghiệp (Occupation)	+ Nghề nghiệp thuộc khoa học xã hội + Nghề nghiệp thuộc khoa học tự nhiên + Nghề nghiệp kỹ thuật + Nghề nghiệp dịch vụ + Nghề nghiệp mang tính tăng hì p + Học sinh + Không thuộc nghề nghiệp nọ	

	2.4. Trình độ học vấn (Education)	+ Tiểu học ①-êng + Tiểu học + Trung học cơ sở + Phổ thông trung học + Sĩ học + Sau/Trên ① học
	2.5. Trình độ ngoại ngữ / Vấn học ngoại ngữ (Foreign language acquisition / Acculturation)	- Không biết ngoại ngữ - Biết cơ bản ngoại ngữ Cơ-Mỹ - Biết cơ bản ngoại ngữ Sông ph-ởng + Yếu + Trung bình + Khá + Giỏi + Yếu + Trung bình + Khá + Giỏi
	2.6. Tình trạng hôn nhân (Marital status)	+ Chưa có gia đình + Đã có gia đình + Li hôn - Góa chồng/vợ
	2.7. Nơi cư trú (Residence)	+ Thành phố + Thị xã /Thị trấn + Nông thôn + Vị trí nói/Vị trí sống/Vị trí xa
3. Quan hệ gia đình (Participants' relationship)	3.1. Ruột thịt (Blood relationship)	+ Thờ kính + Chăm sóc + Thờ kính
	3.2. Hệ thống (Kin relationship)	- Hệ nội + Thờ kính + Chăm sóc + Thờ kính
		- Hệ ngoại + Thờ kính + Chăm sóc + Thờ kính
		- Hệ thống hôn nhân + Thờ kính + Chăm sóc + Thờ kính
3.3. Quen biết (Acquaintance)	+ Thờ kính + Chăm sóc + Quen thân + Không quen	
4. Quyền lực của chủ thể giao tiếp (Addressor's power over addressee)	4.1. Quyền lực xã hội (Status power)	- Cao hơn - ngang bằng - Thấp hơn
	4.2. Quyền lực tuổi tác (Age power)	- Già hơn - Sánh lứa - Trẻ hơn

	4.3. Quyền lực giới tính (Gender power)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nam-N+ (X· héi trắng nam)</li> <li>- N+-Nam (X· héi trắng nam)</li> <li>- Nam-N+ (X· héi trắng n÷)</li> <li>- N+-Nam (X· héi trắng n÷)</li> <li>- Nam-N= (X· héi b·nh %ng)</li> <li>- N+-Nam (X· héi b·nh %ng)</li> <li>- Nam-Nam (X· héi trắng nam)</li> <li>- N+-N+ (X· héi trắng nam)</li> <li>- Nam-Nam (X· héi trắng n÷)</li> <li>- N+-N= (X· héi trắng n÷)</li> <li>- Nam-Nam (X· héi b·nh %ng)</li> <li>- N+-N= (X· héi b·nh %ng)</li> </ul>
	4.4. Quyền lực hác văn/b»ng cËp (Education/Qualification power)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hác vËn/B»ng cËp cao h-n</li> <li>- Hác vËn/B»ng cËp t--ng *--ng</li> <li>- Hác vËn/B»ng cËp thËp h-n</li> </ul>
	4.5. Quyền lực kinh tở (Economic power)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cao h-n</li> <li>- Ngang b»ng</li> <li>- ThËp h-n</li> </ul>
	4.6. Quyền lực c- b»p (Physical power)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- M¹nh h-n</li> <li>- Ngang b»ng</li> <li>- YÔu h-n</li> </ul>
5. Tr¹ng th_xi t@m lĩ cña c_xc *èi t_c khi giao tiõp (Participants' mood when communicating)	5.1. Tr¹ng th_xi t@m lĩ cña chñ thõ giao tiõp (Addressor's mood)	- Tỉch cùc	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Cuãng mª</li> <li>+ Sung s-í ng</li> <li>+ Vui</li> </ul>
		- Trung tĩnh	
		- Tỉªu cùc	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Buán</li> <li>+ C_xu giËn</li> <li>+ Sỉªn lo¹n</li> </ul>
	5.2. Tr¹ng th_xi t@m lĩ cña *èi thõ giao tiõp (Addressee's mood)	- Tỉch cùc	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Cuãng mª</li> <li>+ Sung s-í ng</li> <li>+ Vui</li> </ul>
- Trung tĩnh			
		- Tỉªu cùc	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Buán</li> <li>+ C_xu giËn</li> <li>+ Sỉªn lo¹n</li> </ul>
6. Khĩ chËt cña c_xc *èi t_c giao tiõp (Participants' temperament)	6.1. Khĩ chËt cña chñ thõ giao tiõp (Addressor's temperament)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Th_xi ho¹t</li> <li>- Ho¹t</li> <li>- Trung b·nh</li> <li>- TrÇm</li> <li>- Th_xi trÇm</li> </ul>
	6.2. Khĩ chËt cña *èi thõ giao tiõp (Addressee's temperament)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Th_xi ho¹t</li> <li>- Ho¹t</li> <li>- Trung b·nh</li> <li>- TrÇm</li> <li>- Th_xi trÇm</li> </ul>

7. T <sub>nh</sub> c <sub>lm</sub> c <sub>na</sub> c <sub>c</sub> <sup>®</sup> èi t <sub>c</sub> giao tiếp (Participants' feelings)	7.1. T <sub>nh</sub> c <sub>lm</sub> c <sub>na</sub> ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp (Addressor's feelings)	- T <sub>lch</sub> c <sub>uc</sub>	+ S <sub>am</sub> say + Th <sub>en</sub> thi <sub>o</sub> t + Th <sub>en</sub> t <sub>nh</sub>
		- Trung t <sub>nh</sub>	
	7.2. T <sub>nh</sub> c <sub>lm</sub> c <sub>na</sub> <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp (Addressee's feelings)	- T <sub>i<sup>a</sup></sub> u c <sub>uc</sub>	+ Gh <sub>o</sub> t bá + C <sub>im</sub> gh <sub>o</sub> t + Th <sub>i</sub> h <sub>En</sub>
		- T <sub>lch</sub> c <sub>uc</sub>	+ S <sub>am</sub> say + Th <sub>en</sub> thi <sub>o</sub> t + Th <sub>en</sub> t <sub>nh</sub>
- Trung t <sub>nh</sub>			
8. Th <sub>i</sub> <sup>®</sup> é c <sub>na</sub> c <sub>c</sub> <sup>®</sup> èi t <sub>c</sub> giao tiếp (Participants' attitudes)	8.1. Th <sub>i</sub> <sup>®</sup> é c <sub>na</sub> ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp (Addressor's attitudes)	- T <sub>lch</sub> c <sub>uc</sub>	+ S <sub>i</sub> ng k <sub>nh</sub> + K <sub>nh</sub> tr <sub>ang</sub> + T <sub>en</sub> tr <sub>ang</sub>
		- Trung t <sub>nh</sub>	
	8.2. Th <sub>i</sub> <sup>®</sup> é c <sub>na</sub> <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp (Addressee's attitudes)	- T <sub>i<sup>a</sup></sub> u c <sub>uc</sub>	+ C <sub>oi</sub> th- <sub>eng</sub> + C <sub>oi</sub> k <sub>nh</sub> + K <sub>nh</sub> b <sub>l</sub>
		- T <sub>lch</sub> c <sub>uc</sub>	+ S <sub>i</sub> ng k <sub>nh</sub> + K <sub>nh</sub> tr <sub>ang</sub> + T <sub>en</sub> tr <sub>ang</sub>
- Trung t <sub>nh</sub>			
- T <sub>i<sup>a</sup></sub> u c <sub>uc</sub>		+ C <sub>oi</sub> th- <sub>eng</sub> + C <sub>oi</sub> k <sub>nh</sub> + K <sub>nh</sub> b <sub>l</sub>	
9. M <sub>oc</sub> <sup>®</sup> lch giao tiếp (Purpose)			+ C <sub>a</sub> l <sub>i</sub> i cho c <sub>l</sub> ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp v <sub>m</sub> <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp + C <sub>a</sub> l <sub>i</sub> i cho ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp v <sub>m</sub> trung t <sub>nh</sub> v <sub>i</sub> i <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp + C <sub>a</sub> l <sub>i</sub> i cho ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp nh-ng b <sub>Et</sub> l <sub>i</sub> i cho <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp + Trung t <sub>nh</sub> v <sub>i</sub> i c <sub>l</sub> ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp v <sub>m</sub> <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp + Trung t <sub>nh</sub> v <sub>i</sub> i ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp v <sub>m</sub> c <sub>a</sub> l <sub>i</sub> i cho <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp + Trung t <sub>nh</sub> v <sub>i</sub> i ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp nh-ng b <sub>Et</sub> l <sub>i</sub> i cho <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp + B <sub>Et</sub> l <sub>i</sub> i cho c <sub>l</sub> ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp v <sub>m</sub> <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp + B <sub>Et</sub> l <sub>i</sub> i cho ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp nh-ng c <sub>a</sub> l <sub>i</sub> i cho <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp + B <sub>Et</sub> l <sub>i</sub> i cho ch <sub>n</sub> th <sub>o</sub> giao tiếp v <sub>m</sub> trung t <sub>nh</sub> v <sub>i</sub> i <sup>®</sup> èi th <sub>o</sub> giao tiếp
10. S <sub>o</sub> t <sub>ai</sub> giao tiếp (Topic)			+ R <sub>Et</sub> an t <sub>o</sub> m + An t <sub>o</sub> m + T- <sub>ng</sub> <sup>®</sup> èi an t <sub>o</sub> m + Kh <sub>ng</sub> an t <sub>o</sub> m + R <sub>Et</sub> kh <sub>ng</sub> an t <sub>o</sub> m
11. H <sub>nh</sub> th <sub>oc</sub> giao tiếp (Form)	11.1 M <sub>o</sub> giao tiếp (Code)	+ Ng <sub>en</sub> t <sub>o</sub> + Phi ng <sub>en</sub> t <sub>o</sub>	

	11.2 Kênh giao tiếp (Channel)	+ Ngắn thanh + Phi ngắn thanh
12. Nội dung giao tiếp (Content)		+ Thuộc thành lộ x- héi + Chủ thể giao tiếp vụ @èi thể giao tiếp cĩ ng quan t@m + Chủ thể giao tiếp vụ @èi thể giao tiếp cĩ ng khng quan t@m + Chủ thể giao tiếp quan t@m nh-ng @èi thể giao tiếp khng quan t@m + Chủ thể giao tiếp khng quan t@m nh-ng @èi thể giao tiếp quan t@m
13. Khung cĩnh giao tiếp (Setting)		+ Rét trang trắng + T--ng @èi trang trắng + B-nh th-êng + T--ng @èi tho'li m_i + Rét tho'li m_i
14. Thời gian dành cho giao tiếp (Time availability)		+ Khng h'n @nh + T--ng @èi h'n @nh + Eo h'p + Rét eo h'p

### 8. Các cách thức giao tiếp

Có nhiều kiểu phân loại cách thức giao tiếp khác nhau; song, tựu trung có hai cách chính sau đây:

\* Cách 1: Phân loại theo số người tham gia giao tiếp. Với cách này, một số tác giả phân thành bốn loại giao tiếp sau:

+ *Giao tiếp nội nhân*

+ *Giao tiếp liên nhân (hay “Giao tiếp theo cặp”)*

+ *Giao tiếp nhóm*

+ *Giao tiếp công chúng*

\* Cách 2: Phân loại theo số người tham gia giao tiếp và tính trực diện-phi trực diện của giao tiếp. Với cách này, một số tác giả chia thành ba loại giao tiếp sau:

+ *Giao tiếp liên nhân*

+ *Giao tiếp phương tiện*

+ *Giao tiếp công chúng*

Nếu kết hợp cả hai cách, theo chúng tôi, ta có thể có năm cách thức giao tiếp sau:

+ *Giao tiếp nội nhân*: Giao tiếp nội nhân là giao tiếp với chính bản thân mình, có sử dụng kênh ngôn thanh (nói một mình) hoặc kênh phi ngôn thanh (suy nghĩ).

+ *Giao tiếp liên nhân (hay “Giao tiếp theo cặp”)*: Giao tiếp liên nhân là giao tiếp giữa hai người với vai trò hoán đảo là người nói và người nghe, hay chủ thể giao tiếp và đối thể giao tiếp. Nếu xét theo giao tiếp ngôn từ thuần túy thì đây là kiểu giao tiếp hai chiều và trực diện.

+ *Giao tiếp nhóm*:

- *Giao tiếp tương tác*: Mọi người trong nhóm đều tham gia vào giao tiếp (thảo luận, tranh luận...). Xét theo giao tiếp ngôn từ, loại giao tiếp này cũng mang tính hai chiều và trực diện.

- *Giao tiếp “một-người-với-cả-nhóm” (person-to-group)*: Một người trong nhóm đóng vai trò là người nói và những người còn lại là người nghe. Xét theo giao tiếp

ngôn từ, đây là kiểu giao tiếp một chiều và trực diện.

Thông thường, giao tiếp nhóm là loại giao tiếp trong đó một người là người nói và những người còn lại là người nghe. Vai trò hoán đảo ở đây thường khó hoặc lâu được thực hiện hơn so với giao tiếp liên nhân.

+ *Giao tiếp công chúng* (hay “*Giao tiếp công cộng*”): Giao tiếp công chúng là kiểu giao tiếp mang tính một chiều và trực diện (xét theo giao tiếp ngôn từ) trong đó một người đóng vai trò là người nói và những người còn lại (thường là đám đông) đóng vai trò là người nghe (khán/thính giả). Vai trò hoán đảo ở đây rất khó được thực hiện.

+ *Giao tiếp qua phương tiện truyền dẫn*: Đây là kiểu giao tiếp trong đó các đối tác sử dụng một phương tiện trung gian để truyền tải thông điệp. Giao tiếp qua phương tiện có thể được thực hiện ở dạng cặp (nói chuyện điện thoại...), nhóm (thảo luận theo mạng trực tuyến...) hoặc công chúng (phát biểu trên truyền hình...). Đặc điểm của loại giao tiếp này là mang tính phi trực diện, có nghĩa là người nói và (những) người nghe thường không đối diện nhau về mặt thể chất. Tuy nhiên, nếu giao tiếp cặp qua phương tiện thường mang tính hai chiều, giao tiếp nhóm qua phương tiện có thể mang tính hai chiều hoặc một chiều thì giao tiếp công chúng qua phương tiện, nhìn chung, lại mang tính một chiều.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Alder, R.B., & Elmhorst, J.M., *Communicating at Work*, McGraw-Hill College, 1999.
2. Beisler, F., Scheeres, H., & Pinner, D., *Communication Skills*, 2<sup>nd</sup> Edition. Longman, 1997.
3. Berko, R.M., Wolvin, A.D., & Wolvin, D.R., *Communicating: A Social and Career Focus*, Fourth edition, Houghton Mifflin Company, Boston, 1989.
4. Dwyer, J., *The Business Communication Handbook*, Fifth Edition, Prentice Hall, 2000.
5. Ekman, P. and Friesen, W., Nonverbal Behavior in Psychotherapy, *Research in Research on Psychotherapy*, vol. 3 ed. J. Schlien (Washington DC. American Psychological Association, 1967.
6. Hymes, D., *On Communicative Competence*. In J.B. Pride and H. Holmes (eds.) *Sociolinguistics*, Harmondsworth, Middlesex, Penguin, 1972.
7. Levine, D.R. and Adelman, M.B., *Beyond Language - Cross-Cultural Communication*. Regents/Prentice Hall Inc, 1993.
8. Nguyễn Quang, *Giao tiếp và giao tiếp giao văn hoá*, NXB Đại học Quốc gia, 2002.
9. Nguyễn Quang, *Một số vấn đề giao tiếp nội văn hoá và giao văn hoá*, NXB Đại học Quốc gia, 2004.
10. Nguyễn Quang, (Sắp xuất bản), *Giao tiếp phi ngôn từ qua các nền văn hoá*, 2004.
11. Richards, J.C, Platt, J., Platt, H., *Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. Longman, 1999.
12. Saville-Troike, M., *The Ethnography of Communication: an Introduction*, Basil Blackwell, 1986.
13. Verderber, R.F., *Communicate!*, CUP, 1990.
14. Watzlawick, P., Beavin, J.H. and Jackson, D.D., *The Pragmatics of Human Communication*, Norton & Company, Inc, New York, 1967.



15. Williams, F., *The New Communications*, 2<sup>nd</sup> Edition, Wadsworth, 1989.
16. Zimmerman, G.I. et al., *Speech Communication - A Contemporary Introduction*, West Publishing Company, 1986.

VNU. JOURNAL OF SCIENCE, Foreign Languages, T.XII, n<sub>o</sub>2, 2006

## COMMUNICATION

**Assoc.Prof.Dr Nguyen Quang**

*Department of English-American Language and Culture  
College of Foreign Languages - VNU*

This article focuses on the identification of “communication” viewed from different aspects with different emphases. Constituents, components, functions and types of communication... as seen by other researchers are brought to critical discussion. The author of the article introduces his own classification of communication and advances his own grouping of communication components.