Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Ngoại ngữ 23 (2007) 76-83

Giao tiếp phi ngôn từ

Nguyễn Quang*

Khoa Ngôn ngữ và Văn hoá Anh-Mỹ, Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

Nhận ngày 1 tháng 6 năm 2007

Tóm tắt. Bài báo này cung cấp các quan điểm và sự phân loại "giao tiếp phi ngôn từ" của các học giả khác nhau. Tác giả bài báo cũng đưa ra định nghĩa và giới thiệu sự phân loại riêng của mình về giao tiếp phi ngôn từ.

1. Giao tiếp phi ngôn từ là gì?

Có thể khẳng định rằng giao tiếp phi ngôn từ là một bộ phận tối quan trọng trong quá trình giao tiếp của con người, "là một phần cốt yếu của tất cả các tình huống "người-đối-người" (*person - to - person situations*). Các công trình nghiên cứu về giao tiếp hiện nay đều khó có thể được coi là đầy đủ nếu không, ở các mức độ khác nhau, đề cập đến các bình diện khác nhau của giao tiếp phi ngôn từ. Theo Knapp [1]:

Giao tiếp phi ngôn từ hàm chỉ các hành động hoặc các biểu hiện ngoài ngôn từ. Các hành động hoặc biểu hiện vốn có ý nghĩa được chia sẻ về mặt xã hội đó được gửi đi một cách có chủ đích hoặc được diễn giải như là có chủ đích và được gửi đi hoặc tiếp nhận một cách có ý thức. [...] Giao tiếp phi ngôn từ là một thuật ngữ để miêu tả tất cả các sự kiện giao tiếp vượt lên trên ngôn từ khẩu ngữ và bút ngữ.

Định nghĩa này có lẽ chỉ chú ý đến các hiện tố phi ngôn từ được sử dụng một cách có ý thức và có chủ đích. Tuy nhiên, các nhà nghiên cứu hiện nay nhìn chung đều thống nhất rằng giao tiếp phi ngôn từ bao gồm cả các hiện tố hữu thức và vô thức, chủ định và vô tình; và đó cũng là một trong những lí do gây ra các trục trặc trong giao tiếp phi ngôn từ không chỉ giao văn hoá mà thậm chí cả nội văn hoá.

Levine và Adelman [2] cho rằng

Giao tiếp phi ngôn từ là ngôn ngữ "im lặng" (silent language), bao gồm việc sử dụng cử chỉ, diện hiện [biểu hiện trên khuôn mặt - NQ], nhãn giao [tiếp xúc ánh mắt - NQ], và khoảng cách đối thoại.

Theo chúng tôi, cách nhận diện này hình như mới chỉ nhấn mạnh vào ngôn ngữ thân thể và một phần nhỏ của ngôn ngữ môi trường; và điều đó có lẽ là chưa đủ để tạo ra một hình ảnh rõ nét về giao tiếp phi ngôn từ. Hơn nữa các yếu tố cận ngôn thuộc giao tiếp phi ngôn từ không phải là ngôn ngữ "im lặng".

Dwyer [3] có cách nhìn khái quát hơn và, với các ví dụ đi kèm, đã ý thức rõ hơn về các bình diện khác nhau của giao tiếp phi ngôn từ như cận ngôn và ngoại ngôn. Theo tác giả:

Giao tiếp phi ngôn từ bao gồm toàn bộ các bộ phận của thông điệp không được mã hoá bằng từ ngữ, ví dụ: giọng nói, diện hiện hoặc cử chỉ và chuyển động.

Tuy nhiên, các ví dụ được nêu chỉ giúp ta thấy được các yếu tố cận ngôn và ngôn ngữ thân thể mà chưa gợi ra được các yếu tố thuộc ngôn ngữ vật thể và ngôn ngữ môi trường, mà các yếu tố này, như đã được chứng minh cả về lí thuyết và thực tiễn, là không thể thiếu được trong giao tiếp phi ngôn từ.

* ĐT: 84-4-8353360.

Với những lí do trên, chúng tôi xin được đưa ra định nghĩa sau:

Giao tiếp phi ngôn từ là toàn bộ các bộ phận kiến tạo nên giao tiếp không thuộc mã ngôn từ (verbal code), có nghĩa là không được mã hoá bằng từ ngữ, nhưng có thể thuộc về cả hai kênh (channels) ngôn thanh (vocal) và phi ngôn thanh (non-vocal). Nó bao gồm các yếu tố cận ngôn (phi ngôn từ-ngôn thanh) như tốc độ, cường độ, ngữ lưu... và các yếu tố ngoại ngôn (phi ngôn từ-phi ngôn thanh) thuộc ngôn ngữ thân thể như cử chỉ, dáng điệu, diện hiện..., thuộc ngôn ngữ vật thể như áo quần, trang sức..., và thuộc ngôn ngữ môi trường như khoảng cách đối thoại, địa điểm giao tiếp...

Ta có thể xác định giao tiếp phi ngôn từ theo sơ đồ sau:

Mã / Kênh	Ngôn từ	Phi ngôn từ
Ngôn thanh	*Nội ngôn (Khẩu ngữ)*	Cận ngôn
Phi ngôn thanh	*Nội ngôn (Bút ngữ)*	Ngoại ngôn

2. Tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn từ

Tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn từ là không thể chối bỏ. Việc nghiên cứu nó trong tổng thể giao tiếp là lẽ hiển nhiên. Song, điều lạ là trong hàng triệu năm tiến hoá của con người, trong khi lịch sử nghiên cứu giao tiếp ngôn từ đã có từ hàng nghìn năm nay, thì các khía cạnh khác nhau của giao tiếp phi ngôn từ mới chỉ thực sự được xét đến một cách tích cực, có chủ đích, có hệ thống từ cuối những năm 50 của thế kỉ XX. Và có lẽ, mọi người chỉ thực sự quan tâm đến vấn đề này từ khi xuất hiện cuốn sách của Julius Fast về ngôn ngữ thân thể vào năm 1970. Cho đến nay, rất nhiều công trình nghiên cứu về giao tiếp nói chung và giao tiếp phi ngôn từ nói riêng đã lần lượt ra đời nhằm khẳng định tầm quan trọng và tính độc lập của loại giao tiếp này trong cả môi trường nội văn hoá và giao văn hoá. Pease [4]:

Điều kì diệu là con người hầu như không ý thức được rằng dáng điệu, chuyển động và cử chỉ của mình có thể kể ra một câu chuyện trong khi tiếng nói của anh ta lại có thể kể ra một câu chuyện khác.

Một loạt các công trình nghiên cứu định lượng, với các đường hướng tiếp cận và phương pháp nghiên cứu khác nhau, đã đưa ra các kết quả cụ thể cho thấy tầm quan trọng không thể chối bỏ của giao tiếp phi ngôn từ:

Hall [5] tuyên bố 60% trong toàn bộ giao tiếp con người thuộc về phi ngôn từ.

Harrison [6] cho biết, trong giao tiếp trực diện, chỉ có 35% ý nghĩa xã hội (social meaning) là được truyền tải bằng thông điệp ngôn từ.

Mehrabian và Wiener [7] phát hiện thấy 93% ý nghĩa xã hội được gắn kết với giao tiếp phi ngôn từ.

Birdwhistell [8] cho rằng một người (Mĩ) trung bình một ngày thường chỉ sử dụng ngôn từ trong khoảng từ 10 đến 11 phút và một phát ngôn trung bình có độ dài thời gian khoảng 2,5 giây. Ông cũng nhận ra rằng thành tố ngôn từ trong các cuộc thoại trực diện chỉ chiếm gần 35%, trong khi hơn 65% thuộc về các thành tố phi ngôn từ.

Mehrabian [9] còn đưa ra những con số cụ thể sau: trong tổng hiệu quả của một thông điệp, các yếu tố ngôn từ (các từ ngữ) chỉ tạo ra 7%; trong khi đó, các yếu tố ngôn thanh (bao gồm giọng nói, sự thăng giáng và các âm thanh khác) chiếm tới 38% và các yếu tố phi ngôn từ mang lại 55%.

Theo Levine và Adelman trong giao tiếp thông thường, 93% nội dung thông điệp là do giọng điệu và các diện hiện (biểu hiện trên khuôn mặt) quyết định; chỉ có 7% thông điệp là được truyền tải bằng ngôn từ.

Goleman [10] cho rằng 90% cảm xúc của con người được biểu lộ thông qua các hình thức phi ngôn từ.

Beisler et al. [11] cũng khẳng định:

... không thể bàn luận về giao tiếp khẩu ngữ mà không xét đến giao tiếp phi ngôn từ vì chỉ có khoảng

một phần ba thông điệp trong một tình huống người-đối-người là được truyền tải bởi ngôn từ thuần tuý. Ta vốn ít tin vào ngôn từ thuần tuý.

Mario Pei (1971) cho biết con người ta có thể tạo ra được khoảng 700.000 kí hiệu thân thể khác nhau, một số lượng kí hiệu tương ứng với số lượng từ của một ngôn ngữ rất phát triển.

Một số tác giả nêu ra ba lí do để biện giải cho tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn từ:

- Thứ nhất, người ta dễ dàng ghi nhớ cái người ta nhìn thấy hơn cái người ta nghe thấy.
- Thứ hai, giao tiếp phi ngôn từ xuất hiện nhiều hơn giao tiếp ngôn từ.
- Thứ ba, người ta có thể dễ dàng lừa dối bằng giao tiếp ngôn từ, nhưng rất khó lừa dối bằng giao tiếp phi ngôn từ.

3. Các nguyên tắc của giao tiếp phi ngôn từ

Các nhà nghiên cứu giao tiếp phi ngôn từ có thể đưa ra các nguyên tắc khác nhau và, thậm chí, khái niệm "nguyên tắc" có thể được họ hiểu khác nhau. Có tác giả coi các nguyên tắc là cái "nên và không nên". Có tác giả trình bày các nguyên tắc như là các chức năng. Trong khi đó, có những tác giả lại nhìn nhận các nguyên tắc như là các biểu hiện thuộc tính của giao tiếp phi ngôn từ. Tuy nhiên, nhìn chung họ đều thống nhất ở ba điểm chính yếu sau:

a) Người ta không thể không giao tiếp phi ngôn từ: Điều này có nghĩa là ngay cả khi ta không nói năng, không hoạt động thì, ở những mức độ khác nhau và hoặc hữu ý hoặc vô tình, ta vẫn đang giao tiếp với người khác, thông báo với họ về thái độ (thờ ơ, phân vân, khinh thị, kính trọng...), tình cảm (say mê, đau khổ, căm giận, yêu thương...), tình trạng sức khoẻ (cường tráng, suy sụp...), trạng thái tâm lí (căng thẳng, lo âu, phấn khích...) của ta. Sigmund Freud (1959) khẳng định:

... không một hữu tử [con người-NQ] nào có thể giữ được bí mật cho riêng mình. Nếu cặp môi của anh ta im lặng, anh ta sẽ chuyện trò bằng các đầu ngón tay của mình; sự phản bội [việc không giữ được bí mật-NQ] toát ra khỏi con người anh ta từ mọi lỗ chân lông.

b) Các kênh phi ngôn từ tỏ ra đặc biệt hiệu quả trong việc biểu lộ tình cảm, thái độ và quan hệ của các đối tác: Nếu nhận diện giao tiếp ngôn từ và giao tiếp phi ngôn từ trên cơ sở của sự đối lập giữa cái "Cái gì" (*the What*) - có nghĩa là thông tin nhận thức (*cognitive information*) hay nội dung thông tin và kiến thức - và cái "Thế nào" (*the How*) - có nghĩa là thông tin biểu cảm (*affective information*) hay thái độ và tình cảm của người giao tiếp, các nhà nghiên cứu giao tiếp thường thống nhất rằng cả hai yếu tố này đều hiện hữu trong cả giao tiếp ngôn từ và giao tiếp phi ngôn từ. Tuy nhiên, các quan sát thực tế cũng như các kết quả nghiên cứu nguồn một (*primary research*) và nguồn hai (*secondary research*) cũng cho thấy rằng trong khi giao tiếp ngôn từ tỏ ra nổi trội hơn trong việc chia sẻ thông tin nhận thức và truyền tải kiến thức thì giao tiếp phi ngôn từ lại chứng minh tính ưu việt của nó trong việc thể hiện và chia sẻ các cung bậc tinh tế của tình cảm, xúc cảm và thái độ. Brooks và Heath (1990) nhận xét:

Kênh ngôn từ có tiềm năng lớn trong việc truyền tải thông tin ngữ nghĩa, trong khi kênh phi ngôn từ lại có tiềm năng lớn trong việc truyền tải thông tin biểu cảm.

c) Các thông điệp phi ngôn từ ngẫu nhiên và vô tình thường có độ tin cậy rất cao: thực tế trong các cộng đồng ngôn ngữ - văn hoá khác nhau, kể cả các cộng đồng có tần suất hoạt động giao tiếp phi ngôn từ cao như ở các nước Mĩ - Latinh, đã cho thấy việc dạy dỗ về hành vi giao tiếp chủ yếu hướng tới giao tiếp ngôn từ. Hơn nữa, xét về mặt tâm lí hành vi, con người hiện đại thường lưu tâm hơn đến các yếu tố ngôn từ khi giao tiếp với người khác. Do vậy, như một lẽ tự nhiên, khi phải che đậy một sự thật, người ta thường chú ý hơn đến việc sử dụng ngôn từ để thực hiện mục đích này. Trong những trường hợp như vậy, những yếu tố phi ngôn từ, đặc biệt là các vi cử chỉ (*micro-gestures*), thường ít và khó được khống chế một cách hợp lí nên sự thật dễ bị để lộ. Vì thế, chúng thường giúp ta thấy rõ hơn bản chất của điều được người nói che dấu một cách có ý thức thông qua các yếu tố ngôn từ.

4. Phân loại giao tiếp phi ngôn từ

Dwyer cho rằng, xét theo khu vực, giao tiếp phi ngôn từ sẽ bao gồm:

+ *Chuyển động thân thể (hành vi thân thể).*
+ *Các đặc tính thể chất.*
+ *Hành vi động chạm.*
+ *Các phẩm chất ngôn thanh (cận ngôn ngữ)*
+ *Không gian (Tính cận kề)*
+ *Các tạo tác.*
+ *Môi trường.*

Xét theo nguồn gốc, tác giả phân chia thành bốn loại:

+ Giao tiếp phi ngôn từ cá nhân

Giao tiếp phi ngôn từ cá nhân gồm các loại hành vi phi ngôn từ khác nhau mà chỉ duy nhất một người có được. Ý nghĩa của hành vi đó cũng là duy nhất đối với người gửi thông điệp. Ví dụ: Một người nào đó có thể vừa làm việc, vừa nói chuyện, vừa nghe nhạc, trong khi một người khác lại chỉ có thể làm được công việc đó trong môi trường im lặng. Hoặc một người, do lúng túng và sợ hãi, có thể cười trong khi ở tình huống tương tự, người khác lại khóc.

+ Giao tiếp phi ngôn từ văn hoá

Ngược lại với giao tiếp phi ngôn từ cá nhân, giao tiếp phi ngôn từ văn hoá là đặc tính phổ biến của một nhóm người, một xã hội hay một nền văn hoá. Nó được tiếp thụ thông qua việc quan sát những thành viên khác thuộc cùng nhóm, cùng xã hội hay cùng nền văn hoá. Ví dụ: Phụ nữ với nhau có xu hướng viện đến hành vi động chạm thoải mái hơn và nhiều hơn so với nam giới. Tuy nhiên, trong khi ở văn hoá Việt, hành vi động chạm được phụ nữ sử dụng với người đồng giới nhiều hơn hẳn thì ở văn hoá Mĩ và Pháp, nó lại được phụ nữ sử dụng với người khác giới nhiều hơn đáng kể.

Giao tiếp phi ngôn từ văn hoá là hành vi theo qui tắc (*rule-governed*). Các qui tắc này khống chế cả các yếu tố ngôn từ và phi ngôn từ của các thông điệp được truyền tải. Chúng tạo ra cái mà ta có thể tạm gọi là *"sự kiểm duyệt mang tính văn hoá đặc thù"* để xác định tính phù hợp và không phù hợp trong giao tiếp. Sự kiểm duyệt này dựa vào hệ giá trị văn hoá để xác định tính phù hợp trong các hành vi. Nó mang tính văn hoá đặc thù vì mỗi nền văn hoá đều có hệ giá trị riêng của nó. Do vậy, một hành vi có thể được coi là phù hợp trong nền văn hoá này, nhưng lại bị nhìn nhận tiêu cực trong nền văn hoá khác. Ví dụ: Trong văn hoá Việt, hành vi nhãn giao (tiếp xúc ánh mắt), đặc biệt là với người hơn tuổi hoặc có địa vị xã hội cao hơn, thường có tần suất thấp hơn và cường độ yếu hơn so với tình huống tương ứng trong văn hoá Mĩ. Hoặc người Brasil sử dụng các diện hiện (biểu hiện trên khuôn mặt) rất nhiều trong các phiếm đàm; và nếu một người Việt sử dụng như vậy trong cộng đồng của mình, anh ta sẽ rất dễ dàng bị coi là "kịch" hoặc "bất bình thường".

+ Giao tiếp phi ngôn từ phổ niệm:

Giao tiếp phi ngôn từ phổ niệm là loại hành vi có ở mọi người, mọi nơi, mọi lúc. Nó biểu hiện các trạng thái tình cảm khác nhau như vui, buồn, say mê, giận dữ... Ví dụ: Khi sung sướng, người ta thường cười; khi đau khổ, người ta thường khóc; khi say mê, vẻ mặt thường đờ ra, mắt lim rim; khi giận dữ, mày thường chau lại, răng nghiến ken két ...

+ Giao tiếp phi ngôn từ phi quan yếu:

Giao tiếp phi ngôn từ phi quan yếu thường là những hành vi thuần túy mang tính sinh học như ngáp, hắt hơi... Các hành vi này không liên quan gì đến các thông điệp ngôn từ. Dẫu vậy, nó có thể gợi ra một thông điệp nhất định tới người tiếp nhận mặc dù thông điệp này hoàn toàn không mang tính chủ đích. Ví dụ: Việc đối thể giao tiếp ngáp có thể được chủ thể giao tiếp diễn giải rằng cuộc chuyện trò không gây hứng thú cho đối thể hoặc thời gian đã khuya. Việc đối thể hắt hơi có thể được diễn giải rằng căn phòng hơi lạnh hoặc chủ thể giao tiếp không nên hút thuốc trong phòng.

Tuy nhiên, nếu xét toàn bộ tình huống giao tiếp với tuyến trung tâm giao tiếp là các yếu tố nội ngôn và đường biên giao tiếp là toàn bộ các yếu tố cảnh huống gián tiếp tham gia vào quá trình giao tiếp, chúng tôi xin được đưa ra cách phân loại sau:

a. Cận ngôn ngữ (Paralanguage)

* Các đặc tính ngôn thanh (Vocal characteristics):

- *Cao độ (Pitch)*
- *Cường độ (Volumn)*
- *Tốc độ (Rate)*
- *Phẩm chất ngôn thanh (Vocal quality)*

* Các yếu tố xen ngôn thanh (Vocal interferences/Vocal fillers)

* Các loại thanh lưu (Types of vocal flow)

* Im lặng (Silence/Pauses)

* ...

b. Ngoại ngôn ngữ (Extralanguage)

* Ngôn ngữ thân thể (Body language/ Kenesics/ Action language)

- *Nhãn giao (Eye-contact)*
- *Diện hiện (Facial expressions)*
- *Đặc tính thể chất (Physical characteristics)*
- *Cử chỉ và chuyển động thân thể (Gestures and Body movements)*
- *Tư thế (Postures/Body positioning)*
- *Hành vi động chạm (Touch/ Haptics/ Tactile/ Touching bihaviour)*
- ...

* Ngôn ngữ vật thể (Object language/ Artifacts/ Artefacts)

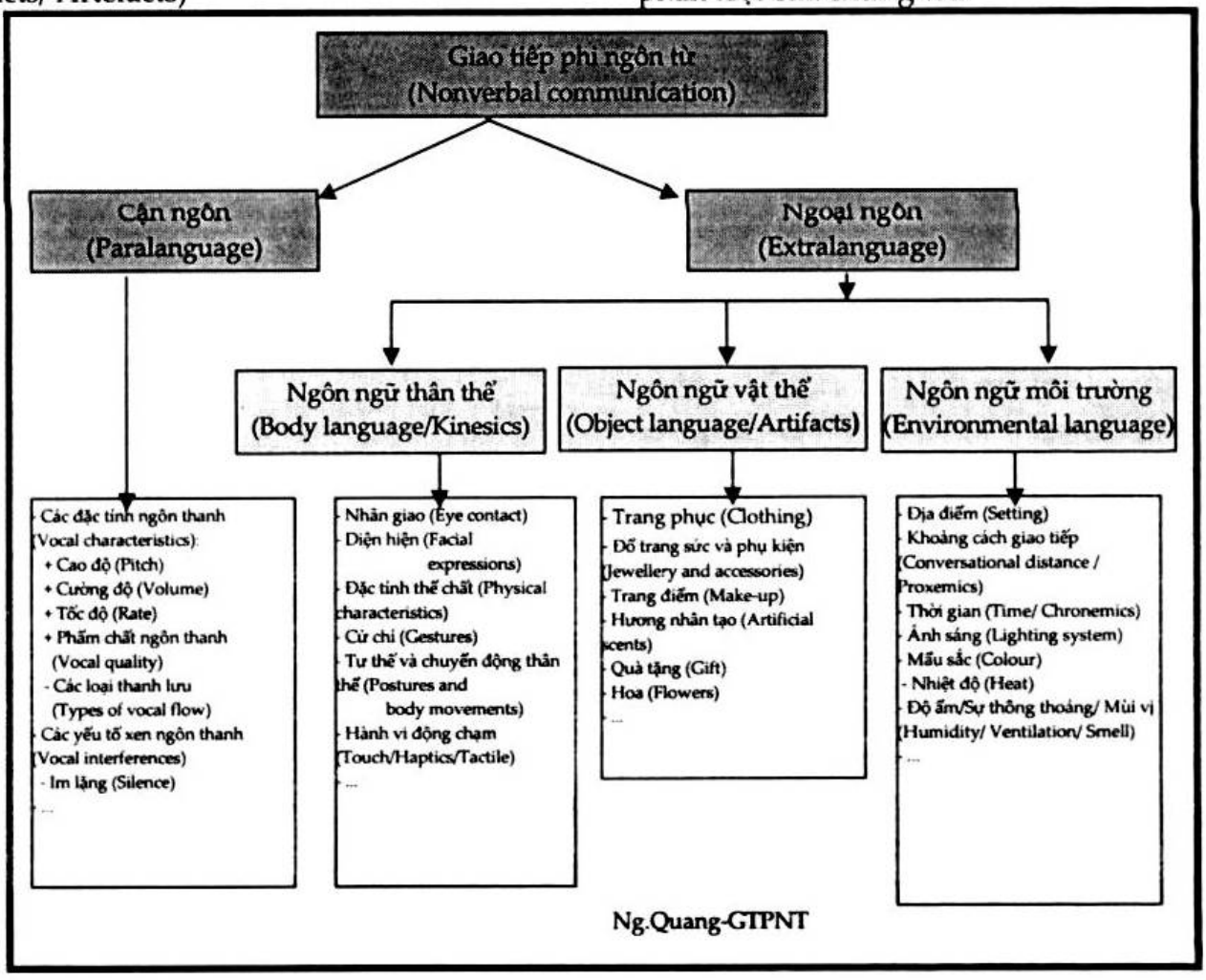
- *Quần áo (Clothing)*
- *Đồ trang sức và phụ kiện (Jewellery and accessories)*
- *Trang điểm (Make-up)*
- *Nước hoa/ Hương nhân tạo (Perfume/ Artificial scents)*
- *Hoa (Flowers)*
- *Quà tặng* (Gifts)
- ...

* Ngôn ngữ môi trường (Environmental language)

- *Địa điểm (Setting)*
- *Tính kề cận/Khoảng cách đối thoại (Proxemics/Conversational distance)*
- *Thời gian (Time/Chronemics)*
- *Hệ thống ánh sáng (Lighting system)*
- *Mầu sắc (Colours)*
- *Nhiệt độ (Heat)*
- *Độ ẩm/Sự thông thoáng/Mùi vị (Humidity/ Ventilation/ Smell)*

* ...

Sơ đồ sau sẽ giúp chúng ta thấy rõ hơn sự phân loại của chúng tôi.



5. Đôi điều cần lưu ý về giao tiếp phi ngôn từ

Khi nghiên cứu về giao tiếp phi ngôn từ nói chung và ngôn ngữ thân thể nói riêng, điều cần lưu ý trước hết là ta nên tránh chỉ xem xét và diễn giải một hiện tố phi ngôn từ (*nonverbal cue*) hay một cử chỉ đơn lẻ mà không lưu tâm tới cảnh huống và các hiện tố/cử chỉ khác. Điều này, trong rất nhiều trường hợp, đặc biệt trong giao tiếp giao văn hoá, dễ dàng dẫn đến những diễn giải sai (*misinterpretation*), gây hiểu lầm (*misunderstanding*), tạo ra cách nhìn nhận sai lệch (*misperception*) và làm trệch dòng giao tiếp (*miscommunication*). Ví dụ:

* *Giao tiếp nội văn hoá:* Việc một cô gái gãi đầu khi đang nói chuyện với một cô gái khác: - Ờ... vợ chồng tớ thì bây giờ kinh tế cũng... gọi là ... ờ... kha khá. Được cái ông xã tớ cũng ... kiểu... "nhất vợ nhì giời", vợ muốn gì được nấy. Giầy dép, quần áo, vòng nhẫn... (giơ tay gãi đầu)... tớ thích là chiều ngay. Có thể tạo ra một loạt các diễn giải tiềm năng:

- Ngứa đầu do chấy hoặc gầu,
- Thói quen cá nhân,
- Một cách khoe khéo những ngón tay và/hoặc đồ trang sức đẹp,
- Một cách thể hiện việc đang nghĩ thêm về các đồ trang sức, phục sức khác,
- Một cách che dấu việc nói dối...
- ...

Chỉ khi ta xem xét chúng trong mối tương giao với một loạt các yếu tố như cảnh huống về thời gian, không gian (một tối cuối tuần trong một quán cà phê thời thượng), quan hệ (bạn học cũ gặp nhau sau nhiều năm xa cách), đề tài trò chuyện (nói về cuộc sống gia đình), v.v..., lưu xét các yếu tố thuộc ngôn ngữ vật thể (cách phục sức, trang điểm...), các cử chỉ khác đi kèm (khi gãi đầu, cô gái sử dụng bàn tay đeo đồ trang sức, các ngón tay cong lên, hướng về người nghe, cằm hơi vênh lên, mắt nhìn hơi xéo xuống...) và các yếu tố cận ngôn (cách nói chậm rãi, sử dụng nhiều yếu tố xen ngôn thanh/*vocal interferences* và các quãng lặng/*pauses*...), ta mới có thể đưa ra một diễn giải đúng về cử chỉ gãi đầu của cô gái: Cô muốn khoe khéo món đồ trang sức của mình.

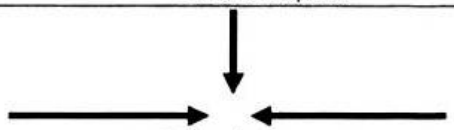
\+ *Giao tiếp giao văn hoá*: Một chuyên viên dự án người Mĩ đang ngồi vắt chân lên bàn đọc tài liệu trong văn phòng của mình. Một đồng nghiệp Việt bước vào. Anh bạn Mĩ, không thay đổi tư thế, chỉ vào chiếc ghế trước mặt mời đồng nghiệp của mình ngồi và chuyện trò sôi nổi. Tư thế ngồi của anh ta có thể được diễn giải theo nhiều cách:

- Tỏ ra thoải mái,
- Tỏ thái độ trịnh thượng,
- Xương bánh chè có thể bị cứng khớp,
- Đang bị tê chân nên chưa kịp rút chân lại
- ...
- Tuy nhiên, nếu ta hiểu được rằng, trong văn hoá Mĩ, thông thường, một tư thế ngồi như vậy (*ownership posture*) được đa số người Mĩ tiếp nhận một cách trung tính, và nếu ta ý thức được thực tế rằng đây là văn phòng của anh bạn Mĩ, quan hệ giữa hai đồng nghiệp đang rất tốt, các yếu tố nội ngôn, cận ngôn và ngôn ngữ thân thể khác được sử dụng trong cuộc thoại giữa hai người là tích cực thì ta có thể dễ dàng diễn giải cử chỉ trên như một biểu hiện bằng hữu: tỏ ra thoải mái, thân mật.

Điều cần thấy khi nghiên cứu giao tiếp phi ngôn từ là, nếu với giao tiếp ngôn từ, ta có các đơn vị như *từ* (word), *cụm từ* (phrase) và *câu/phát ngôn* (sentence/utterance) thì với giao tiếp phi ngôn từ, ta cũng có các đơn vị tương ứng như *hiện tố phi ngôn từ* (nonverbal cue), *vùng hiện tố phi ngôn từ* (area of nonverbal cues) và *chùm hiện tố phi ngôn từ* (cluster of nonverbal cues). Nếu như hiện tố phi ngôn từ là đơn vị đa nghĩa (ví dụ: hành động nheo mắt có thể có các nghĩa sau: chói nắng, tập trung nhìn cho rõ, suy nghĩ, cân nhắc, phân vân, nghi ngờ...) thì vùng hiện tố phi ngôn từ (có nghĩa là các hiện tố phi ngôn từ ở khu vực bao quanh hiện tố được xét như toàn bộ khuôn mặt, toàn bộ hai cánh tay...) sẽ giúp ta thu hẹp các nét nghĩa và giảm bớt tính mờ nghĩa của hiện tố được xét (ví dụ hành động nheo mắt đi kèm với hành động cắn môi), và chùm hiện tố

phi ngôn từ (có nghĩa là toàn bộ các hiện tố tương thích trên cơ thể) sẽ giúp ta thấy rõ được nét nghĩa của hiện tố được xét (ví dụ: Hành động nheo mắt đi kèm với hành động cắn môi, tay gõ lên trán, đầu hơi gật gù ... thể hiện sự cân nhắc).

Tuy nhiên, ta cũng cần thấy được sự khác biệt giữa các đơn vị ngôn từ và phi ngôn từ. Điểm dị biệt nổi bật nhất là trong khi các đơn vị ngôn từ có bản chất tuyến tính, lần lượt xuất hiện theo chuỗi thời gian và không gian thì các đơn vị phi ngôn từ lại mang tính đồng hiện, cùng đồng thời hiện hữu để xác lập ý nghĩa xã hội. Bảng sau đây sẽ giúp ta thấy rõ hơn những tương đồng và dị biệt trên:

Từ	Hiện tố
Cụm từ	Vùng hiện tố
Câu/Phát ngôn	Chùm hiện tố
Tuyến tính	 Đồng hiện

Ngoài ra, khi nghiên cứu giao tiếp phi ngôn từ nói chung và ngôn ngữ thân thể nói riêng, điều cần xem xét là các cử chỉ (*gestures*), nhưng điều rất cần lưu ý để có được cách diễn giải đúng, để thấy được sự khác biệt trong các cử chỉ tưởng như giống nhau đó, để nhìn ra được cái tạo nên "tính bản sắc" (*identity*) của các cộng đồng ngôn ngữ-văn hoá khác nhau trong giao tiếp phi ngôn từ lại chính là các vi cử chỉ (*micro-gestures*). Cũng là cử chỉ "bắt tay", nhưng nếu so sánh hai cách bắt tay của người Việt và người Mĩ, ta sẽ thấy được một số vi cử chỉ phổ dụng đáng chú ý sau (chỉ mang tính tương đối):

- Người Mĩ thường bắt tay chặt hơn người Việt;
- Người Việt thường giữ tay đối tác lâu hơn;
- Người Việt thường lắc tay đối tác nhiều hơn;
- Khi đưa tay ra bắt, các ngón tay của người Việt thường để ở tư thế khum khum hơn, còn các ngón tay của người Mĩ thẳng hơn;
- Khi đưa tay ra bắt, người Mĩ thường doãi cánh tay ra xa cơ thể hơn, trong khi người Việt thường co cánh tay về gần cơ thể hơn;
- Khi bắt tay trang trọng, người Việt thường khom lưng và hơi cúi đầu còn người Mĩ thường thẳng lưng và hơi cúi đầu;
- Khi bắt tay trang trọng, người Việt thường hơi nhìn xuống còn người Mĩ thường nhìn thẳng vào đối tác giao tiếp;
- ...

Với giao tiếp phi ngôn từ giao văn hoá, ta cũng dễ dàng quan sát thấy rằng, ở rất nhiều trường hợp, trong một cộng đồng ngôn ngữ-văn hoá này, một hiện tố nào đó thường rất hay được sử dụng và được diễn giải rõ ràng; trong khi đó, ở một cộng đồng ngôn ngữ-văn hoá khác, cử chỉ đó lại hoàn toàn không có ý nghĩa gì và, thậm chí, mang một ý nghĩa ngược lại. Xin nêu ra một số ví dụ cụ thể:

+ Cử chỉ "xin đi nhờ xe" bằng cách dang cánh tay ra, giơ ngón cái vuông góc với các ngón còn lại và các ngón này được co vào một cách tự nhiên được mọi người Âu-Mĩ sử dụng và diễn giải đúng. Nhưng đối với rất nhiều người Việt (chí ít là với đa số nghiệm thể mà chúng tôi cùng các sinh viên của mình phỏng vấn), nó lại hoàn toàn không có ý nghĩa gì.

+ Cử chỉ khum ngón tay cái và ngón tay trỏ thành một vòng tròn được hiểu là một biểu hiện thân thiện ở Mĩ, có nghĩa là "Tốt", "OK"; nhưng ở Pháp và Bỉ, hiện tố đó lại có nghĩa là "Anh chẳng là gì cả", "Điều đó không đáng"; còn ở Hi Lạp và Thổ Nhĩ Kì, nó lại được diễn giải như là "gợi ý làm tình"; trong khi đó, người Nhật lại hiểu đó là "Tiền".

+ Việc giơ bàn tay lên, dang ngón tay trỏ và ngón tay giữa sang hai bên tạo thành hình chữ V, ngửa lòng bàn tay ra ngoài với các ngón tay còn lại khum vào một cách tự nhiên

được hiểu là kí hiệu của "thắng lợi", "chúc thành công" (*Victory*), nhưng nếu quay mu bàn tay ra ngoài thì đó lại là một cử chỉ tục tĩu (*up-yours*) chỉ bộ phận giới tính của phụ nữ (*Vulva*). Nhưng đối với rất nhiều nghiệm thể Việt trong các khảo sát của chúng tôi, cả hai cử chỉ trên đều được hiểu theo nghĩa hoặc chỉ sự thành công, thắng lợi hoặc thuần tuý mang tính đùa cợt (chủ yếu là khi chụp ảnh theo nhóm). Câu chuyện được đưa ra dưới đây sẽ cho ta thấy tính nghiêm trọng của sự lầm lẫn khi sử dụng hiện tố phi ngôn từ này và, khái quát hơn, chỉ ra tầm quan trọng của việc nghiên cứu các hiện tố phi ngôn từ trong giao tiếp:

Năm 1993, tổng thống Mĩ George Bush tới thăm nước Úc. Ngồi trong chiếc xe limousine dành cho nguyên thủ đang lướt qua đám đông công chúng Úc, ông Bush giơ ngón trỏ và ngón giữa ra theo hình chữ V để thể hiện kí hiệu "Thắng lợi". Nhưng thay vì giơ lòng bàn tay ra ngoài thì ông lại xoay mu bàn tay về phía công chúng. Ngay ngày hôm sau, hình ảnh này đã đồng loạt được đăng trong rất nhiều tờ báo của Úc với tiêu đề "Tổng thống lăng mạ người Úc". Có lẽ ông Bush không để ý rằng, đối với người Anh và người Úc, đây là một cử chỉ tục tĩu (up-yours).

Tài liệu tham khảo

[1] M. Knapp, *Nonverbal Communication in Human Interaction. Holt*, Rinehart and Winston, New York, 1972.

[2] D.R. Levine, M.B. Adelman, *Beyond Language - Cross - Cultural Communication*, Regents, Prentice Hall Inc, 1993.

[3] J. Dwyer, *The Business Communication Handbook*, Fifth Edition, Prentice Hall, 2000.

[4] A. Pease, *Signals – How to Use Body Language for Power*, Success and Love, Bantom Books, 1984.

[5] E.T. Hall, *Silent Language*, Doubleday and Co, New York, 1959.

[6] R.P. Harrison, Toward an Understanding of Nonverbal Communication Systems, *Journal of Communication* (1965) 339.

[7] A. Mehrabian, M. Wiener, Non Immediacy between Communication and Object of Communication in a Verbal Message, *Journal of Consulting Psychology* 30 (1966) 225.

[8] R.L. Birdwhistell, *Kenesics and Context*, University of Pennsylvania Press, 1970.

[9] A. Mehrabian, *Nonverbal Communicatio,. Wadsworth*, Belmont, California, Chicago: Aidine, Atherton, 1972.

[10] D. Goleman, *Emotional Intelligence*, Bantam, 1995.

[11] F. Beisler, H. Scheeres, D. Pinner, *Communication Skills*, 2nd Edition, Longman, 1997.

Nonverbal Communication

Nguyen Quang

Department of English-American Language and Culture,
College of Foreign Languages, Vietnam National University, Hanoi,
144 Xuan Thuy, Cau Giay, Hanoi, Vietnam

This article raises readers' awareness of the importance of nonverbal messages in human interaction. It presents a critical review of different definitions, conceptualisations, principles and classifications of "nonverbal communication" by different scholars. The author of the article then gives his own definition and introduces his own classification of nonverbal communication. He also points out things that can be found in common and in difference between verbal and nonverbal communication.