

BỘ Y TẾ

TÂM LÝ HỌC Y HỌC - Y ĐỨC

(DÙNG CHO ĐÀO TẠO CAO ĐẲNG Y HỌC)

Chủ biên: NGUYỄN HUỲNH NGỌC



NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC VIỆT NAM

BỘ Y TẾ

TÂM LÝ HỌC Y HỌC - Y ĐỨC

(DÙNG CHO ĐÀO TẠO CAO ĐẲNG Y HỌC)

Mã số : CK01.Y17 – CK05.Y17 – CK10.Y17 – C34.Y17

NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC VIỆT NAM

HÀ NỘI – 2010

Chỉ đạo biên soạn:

VỤ KHOA HỌC VÀ ĐÀO TẠO – BỘ Y TẾ

Chủ biên:

NGUYỄN HUỲNH NGỌC

Tham gia biên soạn:

NGUYỄN HUỲNH NGỌC

Tham gia tổ chức bản thảo:

Th.S. PHÍ VĂN THÂM

TS. NGUYỄN MẠNH PHẨM

© Bản quyền thuộc Bộ Y tế (Vụ Khoa học và Đào tạo)

LỜI GIỚI THIỆU

Thực hiện một số điều của Luật Giáo dục, Bộ Giáo dục – Đào tạo và Bộ Y tế đã ban hành chương trình khung đào tạo Cao đẳng Y học. Bộ Y tế tổ chức biên soạn tài liệu dạy-học các môn cơ sở và chuyên môn theo chương trình trên nhằm từng bước xây dựng bộ sách chuẩn trong công tác đào tạo nhân lực y tế.

Sách *Tâm lý học y học – Y Đức* được biên soạn dựa vào chương trình giáo dục của trường Cao đẳng Kỹ thuật Y tế II – Bộ Y tế trên cơ sở chương trình khung đã được phê duyệt. Sách được viết bởi nhà giáo giàu kinh nghiệm và tâm huyết với công tác đào tạo theo phương châm: kiến thức cơ bản, hệ thống; nội dung chính xác, khoa học, cập nhật các tiến bộ khoa học, kỹ thuật hiện đại và thực tiễn Việt Nam.

Sách *Tâm lý học y học – Y Đức* đã được Hội đồng chuyên môn thẩm định sách và tài liệu dạy-học của Bộ Y tế thẩm định năm 2010. Bộ Y tế ban hành làm tài liệu dạy-học chính thức của Ngành trong giai đoạn hiện nay. Trong thời gian từ ba đến năm năm, sách phải được chỉnh lý, bổ sung và cập nhật.

Bộ Y tế xin chân thành cảm ơn tác giả và Hội đồng chuyên môn thẩm định đã giúp hoàn thành cuốn sách. Cảm ơn GS. TS. Phạm Thị Minh Đức, PGS. TS. Nguyễn Quang Cường đã đọc và phản biện để cuốn sách được hoàn chỉnh, kịp thời phục vụ cho công tác đào tạo nhân lực y tế.

Vì lần đầu xuất bản, chúng tôi mong nhận được ý kiến đóng góp của đồng nghiệp, các bạn sinh viên và các độc giả để lần tái bản sau sách được hoàn chỉnh hơn.

**VỤ KHOA HỌC VÀ ĐÀO TẠO
BỘ Y TẾ**

LỜI NÓI ĐẦU

Được sự chỉ đạo của Vụ Khoa học và Đào tạo – Bộ Y tế; sự giúp đỡ của Ban Giám hiệu, phòng nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế. Chúng tôi biên soạn cuốn *Tâm lý học y học – Y Đức* dành cho sinh viên cao đẳng y học thuộc các chuyên ngành Cao đẳng Kỹ thuật và Cao đẳng Điều dưỡng với mục đích cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tâm lý học nói chung, tâm lý học y học nói riêng và những nguyên lý cơ bản của đạo đức nghề y và cách ứng xử của nhân viên y tế khi tiếp xúc với người bệnh, người nhà người bệnh, đồng nghiệp và các thành viên khác trong cộng đồng.

Đối tượng phục vụ của nghề y là người bệnh cũng như tất cả cá nhân hoặc cộng đồng có nhu cầu được bảo vệ và nâng cao sức khoẻ, phòng chống bệnh tật, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống. Theo Tổ chức Y tế Thế giới, “*Sức khoẻ là một tình trạng thoái mái hoàn toàn về thể chất, tinh thần và xã hội, chứ không chỉ không bị bệnh hoặc thương tật*” có nghĩa là khi nói đến người bệnh, người thầy thuốc phải quan tâm đến cả ba yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến người bệnh: sinh học, tâm lý học và xã hội học.

Phẩm chất nghề nghiệp của người thầy thuốc được hình thành với sự tác động của nhiều nhân tố: phẩm chất cá nhân, nền tảng giáo dục gia đình và trường học phổ thông cũng như các tác động của môi trường xã hội. Tuy nhiên, các trường y tế đóng vai trò quan trọng trong việc giáo dục sinh viên hình thành một phẩm chất đạo đức phù hợp với một loại hình nghề nghiệp mà lòng nhân đạo luôn được đặt lên hàng đầu.

Do nhu cầu học tập của sinh viên, chúng tôi biên soạn cuốn sách này trên cơ sở tham khảo hoặc trích dẫn từ các giáo trình môn Tâm lý học y học của các tác giả ở các trường đại học trong nước kết hợp với những thu nhận qua thực tế lâm sàng và những kiến thức thu nhận qua các tập huấn ngắn ngày trong nước và quốc tế có liên quan đến tâm lý học y học và y đức.

Cuốn sách gồm hai phần: Phần I: Tâm lý học y học (từ bài 1 đến bài 7) và Phần II: Y đức (từ bài 8 đến bài 9). Môn học được thực hiện trong học kỳ I của khoá học khi sinh viên chưa đã thực tập lâm sàng nên bài giảng có tính thuần lý thuyết.

Sau khi học xong môn học, sinh viên có thể đạt các mục tiêu sau:

1. *Trình bày được những khái niệm cơ bản về tâm lý học, tâm lý y học và tầm quan trọng của yếu tố tâm lý đối với sức khoẻ và bệnh tật.*
2. *Trình bày được những đặc điểm tâm lý của người và những quy tắc cơ bản trong giao tiếp với người bệnh.*
3. *Trình bày được mối tương quan giữa giao tiếp và y đức.*
4. *Trình bày được những nghĩa vụ và yêu cầu đạo đức của người cán bộ y tế.*

Chúng tôi chân thành cảm ơn Hội đồng thẩm định sách và tài liệu dạy học cao đẳng và trung cấp y tế của Bộ Y tế, GS.TS. Phạm Thị Minh Đức và PGS.TS. Lê Quang Cường đã phản biện và góp nhiều ý kiến quý báu để chỉnh sửa và bổ sung cho cuốn sách.

Chúng tôi cảm ơn Ban giám hiệu, các phòng chức năng và các đồng nghiệp tại trường Cao đẳng Kỹ thuật Y tế II – Bộ Y tế đã hỗ trợ và tạo điều kiện cho chúng tôi hoàn thành cuốn sách này.

Lần đầu xuất bản, mặc dù đã rất cẩn trọng nhưng không thể tránh được những thiếu sót, mong nhận được các ý kiến đóng góp của đồng nghiệp, sinh viên và độc giả để sách được hoàn thiện hơn ở lần tái bản sau.

Đà Nẵng, ngày 03 tháng 7 năm 2010

Thay mặt Ban biên soạn

Hiệu trưởng

PGS. TS. HOÀNG NGỌC CHƯƠNG

MỤC LỤC

Lời giới thiệu.....	3
Lời nói đầu	5
Chương I. TÂM LÝ HỌC Y HỌC	
BÀI 1. ĐẠI CƯƠNG VỀ TÂM LÝ HỌC VÀ TÂM LÝ HỌC Y HỌC	11
1. Sơ lược lịch sử phát triển tâm lý học	11
2. Định nghĩa tâm lý học	13
3. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học.....	13
4. Nhiệm vụ của tâm lý học.....	13
5. Bản chất của hiện tượng tâm lý	14
6. Đặc điểm của hiện tượng tâm lý	14
7. Sự xuất hiện của hiện tượng tâm lý.....	15
8. Sự phát triển của hiện tượng tâm lý	16
9. Phân loại các hiện tượng tâm lý.....	16
10. Phương pháp nghiên cứu tâm lý học	21
11. Đại cương về tâm lý học y học.....	24
Tự lượng giá.....	27
BÀI 2. NHÂN CÁCH – NHU CẦU – ĐỘNG CƠ	32
1. Nhân cách.....	32
2. Nhu cầu	36
3. Động cơ	37
Tự lượng giá.....	38
BÀI 3. KỸ NĂNG GIAO TIẾP	41
1. Khái niệm về giao tiếp.....	41
2. Định nghĩa giao tiếp	42
3. Mục đích của giao tiếp	42
4. Mô hình giao tiếp	42
5. Các phương tiện giao tiếp	43
6. Các chức năng giao tiếp	45
7. Các kỹ năng giao tiếp	45
8. Các nguyên tắc giao tiếp	47
Tự lượng giá.....	50

BÀI 4. TÂM LÝ BỆNH NHÂN	53
1. Bệnh tật và tâm lý bệnh nhân	53
2. Khái niệm về tâm lý bệnh nhân.....	54
3. Các biểu hiện tâm lý thường gặp ở bệnh nhân	56
4. Các phản ứng tâm lý của bệnh nhân	57
Tự lượng giá.....	58
BÀI 5. TÂM LÝ GIAO TIẾP VỚI BỆNH NHÂN	60
1. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự giao tiếp	60
2. Các quy tắc cơ bản trong giao tiếp với bệnh nhân	61
3. Những điều cần lưu ý trong một số tình huống cụ thể	64
Tự lượng giá.....	65
BÀI 6. CHẤN THƯƠNG TÂM LÝ (STRESS) VÀ CÁC BIỆN PHÁP DỰ PHÒNG	67
1. Khái niệm về chấn thương tâm lý (stress).....	67
2. Các yếu tố gây stress	68
3. Cách ứng xử, năng lực và các stress chính phải vượt qua trong các giai đoạn của cuộc đời	69
4. Tính chất và phương thức gây bệnh của stress	69
5. Các dấu hiệu và triệu chứng của stress	70
6. Các hậu quả tác động của stress	70
7. Các biện pháp đương đầu với stress	72
Tự lượng giá.....	73
BÀI 7. LIỆU PHÁP TÂM LÝ	75
1. Khái niệm về liệu pháp tâm lý	75
2. Cơ sở xây dựng liệu pháp tâm lý.....	76
3. Các loại liệu pháp tâm lý	76
Tự lượng giá.....	78
CHƯƠNG II. Y ĐỨC	81
BÀI 8. LỊCH SỬ Y HỌC VÀ Y ĐỨC	81
PHẦN 1: LỊCH SỬ Y HỌC	81
1. Y học thời kỳ xã hội nguyên thủy (3.000.000 – 4.000 TCN).....	81
2. Y học thời kỳ xã hội chiếm hữu nô lệ (4.000 TCN – 500 SCN)	82
3. Y học thời kỳ xã hội phong kiến (thế kỷ thứ V – XVII)	88
4. Y học thời kỳ xã hội tư bản chủ nghĩa (thế kỷ XVII – hiện đại).....	93
5. Y học thời kỳ xã hội xã hội chủ nghĩa (1917 đến nay).....	96

PHẦN 2: Y ĐỨC	100
1. Khái niệm về đạo đức và y đức	100
2. Phân biệt khái niệm y đức và y đạo	102
2. Lịch sử đạo đức y học	103
Tự lượng giá	108
BÀI 9. NGHĨA VỤ VÀ YÊU CẦU ĐẠO ĐỨC CỦA CÁN BỘ Y TẾ	110
1. Nghĩa vụ của người cán bộ y tế	110
2. Bản chất đạo đức y học xã hội chủ nghĩa	113
3. Những yêu cầu đạo đức của người cán bộ y tế	113
4. Quy định về y đức của Bộ Y tế	114
ĐÁP ÁN TỰ LƯỢNG GIÁ	117
TÀI LIỆU THAM KHẢO	118

Chương 1

TÂM LÝ HỌC Y HỌC

Bài 1

ĐẠI CƯƠNG VỀ TÂM LÝ HỌC VÀ TÂM LÝ HỌC Y HỌC

MỤC TIÊU

1. Trình bày được định nghĩa, khái niệm, đối tượng nghiên cứu và các nhiệm vụ của tâm lý học.
2. Trình bày được bản chất, đặc điểm, các giai đoạn hình thành và phân loại các hiện tượng tâm lý.
3. Trình bày khái quát được các nguyên tắc chung và phương pháp thường áp dụng trong nghiên cứu tâm lý học.
4. Trình bày được khái niệm, định nghĩa, đối tượng nghiên cứu và nhiệm vụ của tâm lý học y học.
5. Trình bày vai trò của yếu tố tâm lý trong y học.

1. SƠ LƯỢC LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN TÂM LÝ HỌC

Từ lúc con người xuất hiện trên trái đất cũng là lúc xuất hiện tâm lý con người. Nghiên cứu về tâm lý là một trong những vấn đề khó khăn nhất đối với tri thức con người. Tâm lý là vật chất hay linh hồn? Nếu vật chất sao không nhìn thấy, sờ thấy được; nếu linh hồn sao có thể điều khiển các cơ hoạt động và con người hành động. Tùy theo thế giới quan khác nhau mà người ta giải thích vấn đề này cũng khác nhau. Về cơ bản, đây là cuộc đấu tranh lâu dài và quyết liệt giữa chủ nghĩa duy vật và chủ nghĩa duy tâm.

Người sáng lập của ngành Tâm lý học là Wilhelm Wundt. Vào năm 1879, ông thiết lập phòng thí nghiệm tâm lý học đầu tiên ở Leipzig, Đức. Ông tách Tâm lý học ra khỏi các khoa học khác, từ đây Tâm lý học trở thành khoa học độc lập. Ông là người theo chủ nghĩa cấu trúc ghestal, quan tâm đến những gì tạo thành ý thức

và mong muốn phân loại não ra thành những mảng nhỏ khác nhau để nghiên cứu từng phần riêng biệt. Ông sử dụng phương pháp xem xét nội tâm, yêu cầu một người tự nhìn vào nội tâm và ý thức của bản thân để nghiên cứu. Những người theo chủ nghĩa cấu trúc cũng tin rằng một người phải được huấn luyện để có thể tự xem xét nội tâm của mình.

Những người đóng góp cho Tâm lý học trong những ngày đầu tiên bao gồm Hermann Ebbinghaus (người tiên phong nghiên cứu trí nhớ), Ivan Petrovich Pavlov (người Nga, đã phát hiện ra quá trình học hỏi thông qua những phản xạ có điều kiện, là khái niệm quan trọng trong nghiên cứu tâm lý cấp cao con người, và *Sigmund Freud*. Freud là người Áo đã có rất nhiều ảnh hưởng đến môn Tâm lý học, mặc dù những ảnh hưởng này thiên về sinh vật hóa hơn, đóng góp cho ngành khoa học Tâm lý. Thuyết của Freud cho rằng cấu trúc hành vi người được thúc đẩy bởi các thành tố cơ bản là ý thức – tiềm thức – vô thức, dựa trên cơ chế “thỏa mãn và dồn nén”.

Triết học Mác – Lê Nin ra đời đánh dấu bước chuyển biến cách mạng trong tâm lý học: Tâm lý học Marxism. Phương pháp luận của chủ nghĩa Mác – Lê Nin lần đầu tiên đã vạch ra nguồn gốc, bản chất của tâm lý, ý thức con người, đồng thời cũng vạch ra đối tượng, nhiệm vụ và phương pháp của tâm lý học khoa học. Chủ nghĩa Mác – Lê Nin cho rằng, Tâm lý học là sản phẩm của sự phát triển lâu dài của vật chất, mọi vật chất đều có thuộc tính phản ánh. Khi vật chất đã phát triển đến trình độ có sự sống, có tổ chức cao là não bộ thì thuộc tính phản ánh đạt đến hình thức cảm giác, tri giác và ở con người thì đạt đến hình thức tư duy, ý thức, lý luận. Chính hoạt động thực tiễn của con người trong tự nhiên và xã hội đã làm nảy sinh ra tâm lý, ý thức. Tâm lý, ý thức con người là sự phản ánh điều kiện tồn tại của con người trong tự nhiên và xã hội. Tâm lý, ý thức con người phản ánh lịch sử xã hội loài người, được kết tinh trong mọi sản phẩm của nền văn hóa vật chất và tinh thần của xã hội.

Luận điểm duy vật biện chứng của chủ nghĩa Mác – Lê Nin cho rằng phải nghiên cứu tâm lý như là một chức năng của não bộ đã được các thành quả của khoa học tự nhiên, đặc biệt là các học thuyết của các nhà sinh lý học Nga nổi tiếng là I.M. Sechenov (1829–1905) và I.P. Pavlov (1849–1936) khẳng định hoàn toàn. Sechenov đã có nhiều công trình nghiên cứu đặc sắc về sinh lý học hệ thần kinh. Năm 1863, trong tác phẩm “phản xạ não”, lần đầu tiên trong sinh lý học, Sechenov đã bác bỏ quan điểm duy tâm và tôn giáo về nguồn gốc phi vật chất của tinh thần. Sechenov cho rằng, mọi hoạt động của con người kể cả hoạt động tinh thần đều là những phản xạ thần kinh bắt nguồn từ tác động của môi trường bên ngoài vào các giác quan.

Phát triển tư tưởng của Sechenov, Pavlov đã bắt đầu nghiên cứu những quá trình sinh lý phức tạp diễn ra trong bộ phận cao nhất của hệ thần kinh là vỏ não mà hoạt động là cơ sở của mọi hiện tượng tâm lý. Pavlov đã mở ra con đường khoa học rộng rãi để nghiên cứu các hiện tượng tâm lý bằng thực nghiệm.

Đầu thế kỷ XX, thuyết Hành vi (Behaviourism) phát triển mạnh ở Mỹ như một trào lưu chống lại tâm lý học duy tâm chủ quan mà đối tượng nghiên cứu là ý thức và phương pháp nội quan. Những đại biểu nổi bật của thuyết Hành vi là G. Watson, E.L. Thorndike, E.C. Tolman, B.F. Skinner.

Ngày nay, vị trí tâm lý học có vai trò quyết định đến sức khoẻ con người. Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) đã định nghĩa sức khoẻ là sự tương tác của mối liên hệ giữa Xã hội – Thể chất – Tinh thần con người.

2. ĐỊNH NGHĨA TÂM LÝ HỌC

Tâm lý học là một ngành khoa học xã hội chuyên nghiên cứu về các hiện tượng tâm lý của con người và quá trình phát sinh, phát triển của chúng.

3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU CỦA TÂM LÝ HỌC

- Các hiện tượng tâm lý con người.
- Các quy luật phát sinh, biểu hiện và phát triển của các hiện tượng tâm lý.
- Cơ chế hình thành các hiện tượng tâm lý.

4. NHIỆM VỤ CỦA TÂM LÝ HỌC

Nhiệm vụ cơ bản của tâm lý học là nghiên cứu các quy luật phát sinh, phát triển và diễn biến của các quá trình, trạng thái và đặc điểm tâm lý của từng con người riêng biệt cũng như các nhóm và tập thể người, cụ thể là:

– Tâm lý là hoạt động của não bộ; muốn nghiên cứu hiện tượng tâm lý phải hiểu rõ những quá trình thần kinh diễn ra trong não bộ. Vì vậy, việc nghiên cứu những quy luật hoạt động của hệ thần kinh cấp cao là một nhiệm vụ quan trọng của Tâm lý học.

– Hoạt động tâm lý của con người không ngừng phát triển và vận động theo những quy luật của xã hội và tự nhiên. Vì vậy nhiệm vụ cơ bản của Tâm lý học là nghiên cứu những quy luật của hoạt động tâm lý trong sự phát triển của nó.

– Nghiên cứu các quy luật hình thành nhân cách với những thuộc tính của nó và điều chỉnh những hành vi sai lệch.

– Nghiên cứu các đặc điểm tâm lý trong những hoạt động khác nhau của con người như lao động, học tập, giải trí v.v... Nghiên cứu động cơ thúc đẩy con người trong các hoạt động, các đặc điểm trong tri giác, chú ý khi con người hoạt động.

– Hoạt động tâm lý của con người mang những đặc thù riêng theo lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp v.v... Vì vậy, nhiệm vụ của Tâm lý học là phải nghiên cứu những đặc điểm hoạt động tâm lý của từng đối tượng có tính cách chuyên biệt.

5. BẢN CHẤT CỦA HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ

Theo Tâm lý học duy vật biện chứng, hiện tượng tâm lý là sự phản ánh của hiện thực khách quan lên não nô.

Hiện thực khách quan là muôn hình muôn vẻ, trong đó có hiện tượng vật lý, hiện tượng sinh lý và hiện tượng tâm lý.

Ví dụ:	Tờ giấy màu trắng :	hiện tượng vật lý
	Miệng cười :	hiện tượng sinh lý
	Vui :	hiện tượng tâm lý

Hiện tượng tâm lý chính là hình ảnh của thế giới khách quan trong óc con người.

Vậy bản chất của hiện tượng tâm lý là sự phản ánh của hiện thực khách quan vào trong chủ quan của mỗi con người thông qua não bộ, là tổ chức cao cấp nhất trong quá trình tiến hóa của vật chất.

6. ĐẶC ĐIỂM CỦA HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ

6.1. Tính chủ thể

– Sự phản ánh của tâm lý bao giờ cũng mang tính chủ quan.

– Tâm lý con người, ngoài những đặc điểm của tâm lý con người nói chung, còn mang những đặc điểm tâm lý riêng của từng cá nhân (cá tính).

6.2. Tính tổng thể

Hoạt động của não bộ có tính chất thống nhất và toàn thể, vì vậy các hiện tượng tâm lý trong một con người luôn luôn liên quan chặt chẽ với nhau.

6.3. Tính thống nhất giữa hoạt động bên trong và bên ngoài

– Hiện tượng tâm lý bao giờ cũng diễn ra trong một con người cụ thể.

– Vì tâm lý phản ánh sự vật, hiện tượng và hoàn cảnh bên ngoài lên não bộ nên có thể thông qua hoàn cảnh bên ngoài, hành vi, tác phong, vẻ mặt, ngôn ngữ hoặc khảo sát não bộ ta có thể nghiên cứu tâm lý con người.

7. SỰ XUẤT HIỆN CỦA HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ

Quá trình xuất hiện của hiện tượng tâm lý có thể chia thành hai giai đoạn như sau:

7.1. Tính cảm ứng kích thích: là sự đáp ứng đối với những kích thích trực tiếp.

Ví dụ: ta rụt tay lại khi bị kim châm vào ngón tay; khi thức ăn tiếp xúc với niêm mạc miệng tạo ra phản xạ tiết nước bọt v.v... đó là những phản xạ không điều kiện, là loại phản xạ bẩm sinh, được di truyền và do những phần thấp của hệ thần kinh thực hiện.

7.2. Sự phản ánh có tính chất tâm lý: là sự đáp ứng đối với những kích thích gián tiếp.

Ví dụ: nghe nói đến xoài chua, tự nhiên ta chảy nước bọt dù chẳng có xoài trong miệng (thèm đồ chua là một hiện tượng tâm lý); nghe kể một câu chuyện bi thảm ta chảy nước mắt (buồn cũng là một hiện tượng tâm lý) v.v... Những ví dụ này tương ứng với loại phản xạ có điều kiện – là loại phản xạ không phải bẩm sinh mà thông qua quá trình tập luyện và trải nghiệm trong cuộc sống.

Pavlov thực hiện thí nghiệm: khi cho chó ăn, thức ăn sẽ tác động vào mồm chó gây tiết nước bọt (phản xạ không điều kiện). Nếu trước khi cho chó ăn, bật một ngọn đèn hoặc rung chuông. Sau nhiều lần làm như thế, về sau chỉ cần bật đèn hoặc rung chuông là chó đã tiết nước bọt (phản xạ có điều kiện). Pavlov xem phản xạ có điều kiện vừa là hiện tượng sinh lý vừa là hiện tượng tâm lý.

Hoạt động thần kinh cấp cao của con người có những đặc điểm mà nhờ đó loài người tách hẳn với thế giới động vật. Đó là quan điểm của Pavlov khi ông nêu lên Học thuyết về hai hệ thống tín hiệu.

– **Hệ thống tín hiệu thứ nhất:** những kích thích từ bên ngoài và dấu vết của những kích thích ấy dưới dạng những hình ảnh trong các bán cầu não, trực tiếp tác động, gây ra các cảm giác, biểu tượng về sự vật và hiện tượng.

– **Hệ thống tín hiệu thứ hai, tức là lời nói:** lời nói cũng trở thành một kích thích có điều kiện, có thể gây ra phản ứng như một kích thích thuộc hệ thống tín hiệu thứ nhất.

– **Quan hệ giữa hai hệ thống tín hiệu:**

+ Hệ thống tín hiệu thứ nhất là cơ sở của hệ thống tín hiệu thứ hai và hệ thống tín hiệu thứ hai bao gồm những tín hiệu của hệ thống tín hiệu thứ nhất.

+ Sức mạnh của hệ thống tín hiệu thứ nhất là tính cụ thể và tính trực tiếp. Những người mà hoạt động của hệ thống tín hiệu thứ nhất chiếm ưu thế có nhận thức, ghi nhớ rất đúng về hình dáng, màu sắc, mùi vị, âm thanh của sự vật và hiện tượng. Những người này cũng thường nhạy bén và giàu năng lực trong sáng tạo nghệ thuật.

8. SỰ PHÁT TRIỂN CỦA HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ

Quá trình phát triển tâm lý có thể chia làm năm giai đoạn như sau:

– *Giai đoạn cảm giác bậc thấp*: ví dụ, khi con muỗi rơi vào mạng nhện gậy nên sự rung động; đó là tín hiệu để con nhện biết có mồi.

– *Giai đoạn tri giác bậc thấp*: con cá có thể phân biệt được cái gì ăn được, cái gì không ăn được, có nghĩa là nó phối hợp được nhiều cảm giác hơn con nhện. Tri giác là sự phối hợp nhiều cảm giác, tri giác cao hơn cảm giác.

– *Giai đoạn tri giác bậc cao*: con chó có khả năng tri giác khá tinh vi, nó có thể phân biệt người quen, người lạ và biểu hiện cảm xúc.

– *Giai đoạn tư duy cụ thể bậc thấp*: vượn người, tinh tinh đã có tư duy tuy còn thô sơ như có thể bắt chước một số hành động của con người nhưng không hiểu vì sao có thể làm như vậy.

– *Giai đoạn tư duy cụ thể bậc cao*: tức là có ý thức. Tâm lý học xem ý thức là bộ phận chính của tâm lý con người, là tổng thể những hiểu biết, niềm tin và thái độ của con người đối với môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và đối với con người, kể cả bản thân mình.

9. PHÂN LOẠI CÁC HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ

Dựa vào sự phát sinh, diễn biến và thời gian tồn tại của hiện tượng tâm lý, người ta chia hiện tượng tâm lý thành ba loại sau:

Sơ đồ phân loại các hiện tượng tâm lý



9.1. Các quá trình tâm lý (hiện tượng tâm lý loại I): là những hiện tượng tâm lý xảy ra nhanh gọn, có khởi đầu, diễn biến và kết thúc.

Có ba loại quá trình tâm lý:

- Quá trình nhận thức: bao gồm các quá trình như cảm giác, tri giác, tư duy v.v...
- Quá trình tình cảm: như yêu, ghét, dễ chịu, khó chịu, căm thù, lo sợ v.v...
- Quá trình ý chí: như xác định mục đích, đấu tranh tư tưởng v.v...

9.1.1. Nhận thức

– Nhận thức là hoạt động phản ánh bản thân sự vật và hiện tượng trong hiện thực khách quan.

– Hoạt động nhận thức là một hiện tượng tâm lý thường xuyên xảy ra ở con người. Nhờ nhận thức, con người mới hiểu biết thế giới xung quanh, có xúc cảm, tình cảm, có ý chí và hành động.

– Nhận thức là hoạt động rất phức tạp, ở nhiều mức độ khác nhau: nhận thức cảm tính (như cảm giác, tri giác) và nhận thức lý tính (như tư duy, tưởng tượng).

a) Nhận thức cảm tính

– Cảm giác: là một quá trình tâm lý phản ánh từng thuộc tính riêng lẻ và bề ngoài của sự vật, hiện tượng khi chúng tác động vào giác quan con người. Cảm giác là mức độ thấp nhất, là hình thức đầu tiên của hoạt động nhận thức.

Cảm giác bao gồm:

+ Cảm giác bên ngoài: cảm giác nhìn (thị giác), cảm giác nghe (thính giác), cảm giác ngửi (khứu giác), cảm giác nếm (vị giác), cảm giác da (xúc giác).

+ Cảm giác bên trong: cảm giác vận động (là cảm giác phản ánh những biến đổi xảy ra trong các cơ quan vận động; cảm giác vận động báo hiệu về mức độ co của cơ và vị trí các phần cơ thể con người); cảm giác thăng bằng (là cảm giác phản ánh vị trí và phương hướng chuyển động của đầu); cảm giác cơ thể (là cảm giác phản ánh tình trạng hoạt động của các bộ phận nội tạng).

– Tri giác: là một quá trình tâm lý phản ánh một cách trọn vẹn các đặc điểm của sự vật và hiện tượng khi chúng tác động trực tiếp vào giác quan của con người.

Ở mức độ tri giác, con người mới phản ánh một cách tổng hợp các đặc điểm của sự vật và hiện tượng, các cảm giác riêng lẻ được tổng hợp lại trên vỏ não cho ta một hình ảnh trọn vẹn, hoàn chỉnh về một sự vật và hiện tượng.

b) Nhận thức lý tính

– Tư duy: là một quá trình tâm lý phản ánh những đặc điểm bản chất, những mối quan hệ bên trong có tính quy luật của sự vật và hiện tượng trong hiện thực khách quan mà trước đó ta chưa biết.

Đây là một quá trình trí tuệ (phân tích, tổng hợp, so sánh, trừu tượng hoá, khái quát hoá) được thực hiện để giải quyết vấn đề hoặc tìm ra cái mới.

Ví dụ: đứng trước một người lạ, cảm giác, tri giác cho ta biết hình dáng, nét mặt, cử chỉ, lời nói... còn tư duy có thể cho ta biết những cái bên trong như đạo đức, tài năng, tư tưởng, tình cảm, lập trường, quan điểm của người đó. Đây là những đặc điểm bản chất, những quy luật tinh thần của con người.

– Tưởng tượng: là một quá trình phản ánh cái chưa từng có trong kinh nghiệm của cá nhân bằng cách xây dựng những hình ảnh mới trên cơ sở những biểu tượng đã có.

9.1.2. Tình cảm

Tiếp xúc với một sự vật hay một con người khác, song song với những cảm giác dẫn đến nhận thức đó là vật gì, là người nào, ta có cảm xúc dễ chịu, vui thú, hân hoan hay khó chịu, đau khổ, lo sợ, buồn giận. Nếu cảm xúc mạnh thì gọi là cảm kích, ban đầu cảm xúc và cảm kích chưa rõ nét, đến lúc nhận rõ đối tượng và hình thành rõ nét, gọi là cảm động. Tiếp xúc với đối tượng qua một thời gian, kết hợp hiểu biết ít nhiều về đối tượng, xây dựng những mối quan hệ riêng biệt với đối tượng thì gọi là tình cảm. Khi tình cảm đan dệt với những giá trị đạo đức, trách nhiệm, lý tưởng thì gọi là tình nghĩa.

Cảm xúc và tình cảm có những khác biệt như sau:

Cảm xúc	Tình cảm
Một quá trình tâm lý	Một đặc điểm tâm lý
Có tính nhất thời	Tính ổn định và lâu dài
Xuất hiện trước	Xuất hiện sau
Thực hiện chức năng sinh vật	Thực hiện chức năng xã hội

a) Những con đường biểu hiện của cảm xúc biểu hiện qua cơ thể

– Qua hệ thần kinh thực vật và hệ nội tiết: gây ra những phản ứng như tăng nhịp tim, tăng nhịp thở, các mao mạch giãn hay co lại (đỏ mặt hay tái mặt), các cơ trơn ở đường tiêu hoá hoặc ngừng hoạt động làm đình trệ hệ tiêu hoá hoặc co thắt gây đau dạ dày hay ruột (đau đứt ruột); khi thực quản co cứng lại vì cảm xúc gây khó nuốt ta gọi là nghẹn ngào. Những biểu hiện sinh lý khác như tăng huyết áp, tăng đường huyết, giãn đồng tử v.v... đều là biểu hiện của tình trạng kích thích hệ thần kinh thực vật.

– Qua hệ cơ bắp và ngôn ngữ (nói là vận dụng những cơ bắp ở thanh quản): cơ bắp có thể căng cứng lên hoặc bủn rủn đi.

Nhiều nhà sinh học cho rằng những phản ứng sinh lý kể trên bắt nguồn từ sự thích nghi của cơ thể trước những biến động của môi trường, đặc biệt trước những nguy cơ. Ở động vật cũng như con người, những phản ứng tăng nhịp tim, huyết áp tăng, dạ dày ngừng hoạt động, cơ bắp căng lên để sẵn sàng đối phó với nguy cơ. Ví dụ, khi con mèo gặp con chó thì sẵn sàng hoặc đánh lại hoặc bỏ chạy (to fight or to flight) nghĩa là có những hoạt động cơ bắp mạnh mẽ.

Ở con người sơ khai, những phản ứng như vậy không khác con người bao nhiêu. Nhưng trong một xã hội văn minh, cảm xúc, cảm kích thì nhiều nhưng chẳng mấy khi dẫn đến đấm đá nhau hoặc bỏ chạy. Cuộc sống xã hội buộc con người phải kiềm chế những phản ứng, thậm chí phải ngụy trang với những biểu hiện ngược lại.

Nếu phải thường xuyên ức chế, cảm xúc tích lũy dần gây căng thẳng và nhiều khi dẫn đến chấn thương tâm lý (stress).

b) *Những quy luật của tình cảm*

– *Quy luật lây lan:* Cảm xúc và tình cảm có thể lan truyền từ người này sang người khác. Ví dụ: buồn lây, vui lây, đồng cảm v.v...

– *Quy luật thích ứng:* Nếu một cảm xúc hay tình cảm nào đó được lặp đi lặp lại nhiều lần, nó có thể suy yếu đi, không còn gây tác động mạnh nữa: sự chai sạn của tình cảm.

– *Quy luật tương phản:* Khi có cảm xúc hoặc tình cảm với một đối tượng cũng có thể có cảm xúc hoặc tình cảm với một đối tượng khác có liên quan.

– *Quy luật pha trộn:* Những cảm xúc, tình cảm khác nhau có thể cùng xuất hiện đồng thời ở con người. Ví dụ: vừa giận vừa thương, vừa vui vừa lo.

Đời sống tình cảm có quan hệ mật thiết với hoạt động nhận thức. Hai loại hiện tượng này thường ảnh hưởng lẫn nhau, gắn bó với nhau, tạo nên “cái tình” và “cái lý” khi con người hoạt động.

9.1.3. Ý chí: là mặt năng động của ý thức, biểu hiện ở năng lực thực hiện những hành động có mục đích; đòi hỏi phải có sự nỗ lực, khắc phục khó khăn.

Ý chí có các phẩm chất sau:

- Tính mục đích (mục đích gần, mục đích xa).
- Tính độc lập: là năng lực quyết định và thực hiện hành động đã dự định mà không chịu ảnh hưởng của một ai.
- Tính quyết đoán: là khả năng đưa ra được những quyết định kịp thời và cứng rắn, không bị dao động.

– Tính kiên trì: phẩm chất này được thể hiện ở kỹ năng đạt được mục đích để ra dù cho con đường đạt đến chúng có lâu dài và gian khổ đến đâu.

– Tính tự chủ: là khả năng làm chủ được bản thân.

9.2. Các trạng thái tâm lý (hiện tượng tâm lý loại II): là những hiện tượng tâm lý diễn ra trong thời gian tương đối dài hơn (từ vài chục phút đến hàng tuần, hàng tháng), thường ít biến động nhưng lại chỉ phôi một cách cơ bản đến các quá trình tâm lý đi theo nó. Ví dụ: sự chú ý, tâm trạng, sự ganh đua, trạng thái nghi ngờ v.v...

9.3. Các đặc điểm tâm lý hay thuộc tính tâm lý (hiện tượng tâm lý loại III): là những hiện tượng tâm lý lặp đi, lặp lại nhiều lần và được củng cố bền vững có khi suốt đời. Ví dụ: xu hướng, năng lực, khí chất, tính cách. Mỗi cá nhân đều có những đặc điểm tâm lý riêng, chẳng ai giống ai một cách tuyệt đối.

9.3.1. Xu hướng: nới lén ý muốn vươn tới của con người, thúc đẩy con người hoạt động theo một mục đích nhất định. Xu hướng biểu hiện ở nhiều mặt: nhu cầu, hứng thú, lý tưởng, thế giới quan.

9.3.2. Năng lực: năng lực cá nhân là tổng thể những đặc điểm tâm lý tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân hoạt động có kết quả tốt đẹp trong một hoặc nhiều lĩnh vực nhất định.

9.3.3. Khí chất (tính khí) (temperament): là sự thể hiện về mặt cường độ, tốc độ, nhịp độ các hoạt động tâm lý qua các hành vi của cá nhân.

Có nhiều cách phân loại khí chất (tính khí): .

– *Phân loại của Hippocrates:*

+ Kiểu linh hoạt: hoạt động tâm lý diễn ra linh hoạt, tình cảm dễ xuất hiện. Tính dễ hòa đồng, cởi mở, tự tin nhưng tình cảm không sâu đậm.

+ Kiểu bình thản: các quá trình tâm lý diễn ra chậm nhưng cân bằng. Người thuộc kiểu này thường điềm tĩnh, chín chắn, kiên trì, tình cảm khó nảy sinh nhưng sâu sắc, thường sống với những kỷ niệm xưa.

+ Kiểu nóng nảy: các quá trình tâm lý xảy ra thường mạnh và thiếu cân bằng. Tính dễ xúc động, dễ bị kích thích, bốc đồng, dễ cáu gắt.

+ Kiểu ưu tư: các quá trình tâm lý diễn ra chậm, khó đáp ứng với những kích thích mạnh. Tính dễ mủi lòng, hay ưu tư, rụt rè, bi quan, tình cảm nảy sinh chậm nhưng sâu sắc, trí tưởng tượng phong phú, khó thích nghi với môi trường sống.

– *Phân loại theo Pavlov*: chia thành bốn kiểu thần kinh chủ yếu dựa vào cơ sở thực nghiệm trên súc vật.

+ Kiểu mạnh, cân bằng, nhanh: các quá trình hưng phấn cân bằng với các quá trình ức chế (tương ứng với kiểu linh hoạt theo Hippocrates). Tính hoạt bát, nhanh nhẹn, cởi mở, dễ thích nghi với môi trường sống. Nhược điểm là dễ bị phân tán tư tưởng, tiền hậu bất nhất, dễ dãi, vội vàng khi quyết định công việc.

+ Kiểu mạnh, cân bằng, chậm: các quá trình hưng phấn cân bằng với các quá trình ức chế (tương ứng với kiểu bình thản theo Hippocrates). Ưu điểm là bình tĩnh, kiên trì, sáng suốt, cân nhắc kỹ càng. Tình cảm rất sâu sắc nhưng biểu lộ bên ngoài thường khó hiểu, lạnh lùng.

+ Kiểu mạnh, không cân bằng: các quá trình hưng phấn mạnh hơn các quá trình ức chế (tương ứng với kiểu nóng nảy theo Hippocrates). Tính sôi nổi, làm việc hăng say. Nhược điểm là dễ nổi nóng khi khó khăn, dễ làm liều.

+ Kiểu yếu: các quá trình ức chế mạnh hơn các quá trình hưng phấn (tương ứng với kiểu ưu tư theo Hippocrates). Tính hiền hòa, nói năng nhỏ nhẹ, tình cảm ướt át, sâu lắng, kín đáo, hay lo xa. Nhược điểm là hay bi quan, dễ chán nản.

9.3.4 Tính cách: là tổng hợp những đặc điểm tâm lý của cá nhân, phản ánh thái độ của cá nhân đối với thế giới xung quanh và bản thân, nó được biểu hiện qua cử chỉ, cách nói năng của cá nhân đó. Tính cách là biểu hiện phẩm chất đạo đức của một cá nhân.

10. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU TÂM LÝ HỌC

10.1. Những nguyên tắc chung

Khi tiến hành các nghiên cứu về tâm lý học cần đảm bảo các nguyên tắc sau:

– Khách quan: cần loại trừ hai mặt chủ quan là chủ quan của người nghiên cứu và chủ quan của đối tượng nghiên cứu.

– Toàn diện.

– Nghiên cứu các hiện tượng tâm lý trong quá trình phát triển của nó.

– Bảo đảm tính chính xác của dữ liệu thu thập và tính trung thực của người nghiên cứu.

10.2. Những phương pháp nghiên cứu cơ bản

10.2.1. Phương pháp quan sát tự nhiên: là một phương pháp thông dụng, khi muốn nghiên cứu một vấn đề gì, cần xem xét, quan sát đối tượng, tuyệt đối không được đụng chạm đến đối tượng nghiên cứu để đảm bảo tính khách quan. Trong

Tâm lý học y học, khi quan sát lâm sàng, cần mô tả khái quát trạng thái tâm lý để đánh giá ý thức của bệnh nhân, đặc điểm tâm lý, sự vận động ngôn ngữ v.v... để sơ bộ xác định mức độ phát triển trí tuệ, khí chất và những nét tính cách chủ yếu. Đặc biệt quan trọng là mô tả khí sắc và những phản ứng xúc cảm của bệnh nhân.

10.2.2. Phương pháp trò chuyện (phỏng vấn, đàm thoại): là đặt ra cho đối tượng những câu hỏi và dựa vào câu trả lời để tìm hiểu nội dung cần nghiên cứu. Tùy từng hoàn cảnh cụ thể mà đặt ra các câu hỏi trực tiếp, câu hỏi vòng quanh, câu hỏi gián tiếp hay câu hỏi “chặn đầu”. Người nghiên cứu phải có kế hoạch từ trước, xây dựng mục đích và yêu cầu cụ thể. Phương pháp này đòi hỏi người nghiên cứu phải có khả năng giao tiếp tốt để câu chuyện diễn ra tự nhiên nhưng phải đáp ứng được những mục đích và yêu cầu nghiên cứu. Phương pháp phỏng vấn có hai loại: trực tiếp và gián tiếp.

a) *Phỏng vấn trực tiếp*: người nghiên cứu tiếp cận trực tiếp với đối tượng nghiên cứu và có thể linh hoạt để đạt được mục đích nghiên cứu. Phương pháp này đòi hỏi người nghiên cứu có kỹ năng giao tiếp tốt và mất nhiều thời gian.

Một cuộc phỏng vấn thường bao gồm ba giai đoạn:

- Làm quen, gây cảm tình với đối tượng phỏng vấn.
- Thực hiện nội dung và yêu cầu cuộc phỏng vấn (cởi mở, ngắn gọn, không gò ép, không tranh cãi).
- Kết thúc: cảm ơn và hứa hẹn những lần gặp sau.

b) *Phỏng vấn gián tiếp (phương pháp điều tra)*: bằng cách phát những phiếu câu hỏi (questionnaire) soạn sẵn theo những nguyên tắc nhất định để đối tượng nghiên cứu tự điền câu trả lời. Phương pháp này có thể thực hiện đơn giản cho nhiều đối tượng nghiên cứu cùng một lúc, ít mất thời gian, nhưng chỉ có thể thực hiện ở một nhóm đối tượng tương đồng nhất về trình độ văn hoá và một số yếu tố khác. Có thể sử dụng nhiều dạng câu hỏi: câu hỏi mở, câu hỏi đóng, câu hỏi nửa đóng nửa mở tùy theo từng nội dung và yêu cầu cần điều tra.

10.2.3. Phương pháp thực nghiệm

a) *Phương pháp thực nghiệm tự nhiên*: là phương pháp rất quan trọng và có giá trị trong lĩnh vực nghiên cứu tâm lý học. Phương pháp thực nghiệm tức tự mình đặt ra những tình huống để tìm hiểu đối tượng muốn nghiên cứu. Ví dụ: tổ chức một buổi sinh hoạt chủ đề cho thanh niên, người nghiên cứu tham gia như một thành viên nhưng đồng thời cũng chủ động gợi ý để buổi sinh hoạt không bị lạc đề.

b) Phương pháp thực nghiệm trong phòng thí nghiệm

Phương pháp thực nghiệm trong phòng thí nghiệm có những đặc điểm sau:

- Được tiến hành trong những điều kiện đặc biệt đã được chuẩn bị riêng, có lúc phải sử dụng những dụng cụ chuyên môn để đo đạc hoặc ghi chép.
- Người được thí nghiệm hoàn toàn biết mình được mời tham gia thực nghiệm, mọi hành vi được máy móc chính xác ghi chép lại.

– Là một phương pháp nghiên cứu rất có giá trị vì nó cho phép phát hiện những hiện tượng tâm lý và những quy luật mà những phương pháp nghiên cứu khác không thể thực hiện được như nghiên cứu về trí nhớ, khả năng tư duy v.v...

10.2.4. Phương pháp nghiên cứu sản phẩm hoạt động: là một phương pháp có giá trị bằng cách phân tích sản phẩm hoạt động do cá nhân làm ra như một bức tranh, một bài thơ, một bài viết v.v... Phương pháp này thường được áp dụng trong nghiên cứu tâm lý trẻ em và các bệnh nhân tâm thần.

10.2.5. Phương pháp mô hình hóa và định lượng hoạt động tâm lý: là phương pháp dùng toán học để nghiên cứu tâm lý. Phương pháp này thường dùng để tổng kết các công trình nghiên cứu về tâm lý học.

10.2.6. Các test tâm lý: trong tâm lý học, các test tâm lý thường được sử dụng nhiều hơn các lĩnh vực nghiên cứu khác. Đây là phương pháp tương đối đơn giản, nghiên cứu được nhiều người, ít mất thời gian và có thể cho kết quả ngay. Test bao gồm bốn phần: văn bản test, hướng dẫn quy trình tiến hành, hướng dẫn đánh giá và bảng chuẩn hoá.

Các test thường dùng để đánh giá tâm lý như:

- IQ (Intelligence quotient): chỉ số thông minh.
- EQ (Emotional quotient): chỉ số tình cảm.

10.2.7. Phương pháp nghiên cứu từng trường hợp (phương pháp tiểu sử): có ý nghĩa rất lớn trong việc xác định các đặc điểm tâm lý cá nhân. Bản chất của phương pháp này là thu thập và phân tích tiểu sử của một hay vài người cụ thể (qua thư từ, nhật ký, các tác phẩm văn học nghệ thuật v.v...). Mục tiêu của nghiên cứu này là để khám phá các yếu tố đã sản sinh ra các nét trội của những nhân cách lớn. Phương pháp này cũng rất có giá trị đối với việc nghiên cứu các bệnh nhân tâm lý (Tâm bệnh án).

10.2.8. Phương pháp nghiên cứu trên súc vật: Các nhà tâm lý học thường tiến hành trên súc vật những thí nghiệm không thể thực hiện trên người. Ví dụ: các thí nghiệm về sự tách rời sớm của người mẹ đã được thực hiện trên khỉ và trên các súc

vật khác, đã giúp các nhà tâm lý học nghiên cứu về sự hình thành các mối quan hệ yêu thương mẹ con. Các nhà nghiên cứu tâm lý học và sinh vật học tiến hành phá hủy các vùng não súc vật để nghiên cứu tác động chức năng đối với hành vi.

11. ĐẠI CƯƠNG VỀ TÂM LÝ HỌC Y HỌC

Tâm lý học đại cương nghiên cứu quy luật chung của hoạt động tâm lý, còn các ngành Tâm lý học chuyên biệt nghiên cứu các lĩnh vực hoạt động thực tiễn khác nhau như: Tâm lý học sư phạm, tâm lý học lao động, tâm lý học quản lý, tâm lý học quân sự v.v..., và trong lĩnh vực y học, đó là tâm lý học y học.

Hạt nhân của tâm lý học y học là đạo đức y học có liên quan mật thiết đến việc xây dựng con người toàn diện, phòng bệnh và vệ sinh tâm thần, đồng thời áp dụng tâm lý học trong điều trị và chăm sóc bệnh nhân.

Tâm lý học y học bao gồm tâm lý học y học đại cương và tâm lý học y học các chuyên khoa.

Tâm lý học y học đại cương nghiên cứu những vấn đề chung liên quan đến tâm lý người bệnh và thầy thuốc, nghiên cứu nhân cách người bệnh, tính chất bệnh tật đối với bệnh nhân, các biện pháp tác động đến tâm lý bệnh nhân và những vấn đề cần tránh trong quan hệ với người bệnh.

Tâm lý học y học các chuyên khoa nghiên cứu sâu vào các nội dung cụ thể đối với bệnh nhân các chuyên khoa như: nội khoa, ngoại khoa, nhi khoa, sản khoa, da liễu, thần kinh, tâm thần v.v..., và các chuyên khoa cận lâm sàng như: chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, vật lý trị liệu, thăm dò chức năng v.v...

11.1. Định nghĩa

Tâm lý học y học là môn khoa học nghiên cứu các trạng thái tâm lý của bệnh nhân, thầy thuốc và các CBYT khác trong các điều kiện và hoàn cảnh khác nhau.

Tâm lý học nghiên cứu các yếu tố xã hội, hành vi, cảm xúc ảnh hưởng đến:

- Việc giữ gìn sức khỏe.
- Sự phát triển và diễn biến của bệnh tật.
- Sự đáp ứng của bệnh nhân và gia đình đối với bệnh tật.

11.2. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học y học

- Nhân cách của bệnh nhân.
- Nhân cách của người cán bộ y tế.
- Mối quan hệ giao tiếp giữa bệnh nhân và người cán bộ y tế.

11.3. Nhiệm vụ của tâm lý học y học

Tâm lý học y học có nhiệm vụ nghiên cứu:

11.3.1. Nghiên cứu tâm lý bệnh nhân

- Sự khác nhau giữa tâm lý bình thường và tâm lý bệnh.
- Sự tác động của môi trường (tự nhiên và xã hội) đối với tâm lý bệnh nhân.
- Vai trò của yếu tố tâm lý trong điều trị, phục hồi, phòng bệnh, bảo vệ và nâng cao sức khoẻ cho con người.

11.3.2. Nghiên cứu tâm lý người cán bộ y tế

- Nhân cách của người cán bộ y tế.
- Đạo đức của người cán bộ y tế (Y đức).
- Sự giao tiếp của người cán bộ y tế với bệnh nhân, người nhà và đồng nghiệp.

11.4. Vai trò của yếu tố tâm lý trong y học

11.4.1. Mối quan hệ tương tác giữa thể chất và tâm lý

Thể chất và tâm lý là một khối thống nhất, thường xuyên tác động qua lại và ảnh hưởng lẫn nhau. Các rối loạn tâm lý có thể gây nên các bệnh về thể chất và ngược lại, các bệnh thể chất có thể gây các rối loạn về tâm lý.

Nhiều khi trên lâm sàng rất rõ là bệnh loét dạ dày, bệnh tim mạch, nhưng nguyên nhân sâu xa của nó lại là do những stress chất chồng trong đời sống của họ, những ganh ty, bất an, bất mãn v.v... Một đứa trẻ bị đái dầm, nguyên nhân sâu xa lại là do sự ganh ty với đứa em mới sanh, cảm thấy cha mẹ bỏ rơi mình nên kêu gọi sự quan tâm của họ bằng cách đái dầm. Trường hợp này phải chữa cho cả nhà. Đây là những ví dụ cụ thể để thấy sự gắn bó giữa thể chất và tâm lý.

Khi bệnh nhân được cho dùng một chất không phải là thuốc nhưng tin tưởng tuyệt đối đó là thuốc thật thì có thể giảm bệnh. Đó là hiệu ứng placebo (placebo hay giả dược, từ gốc tiếng Anh “be pleased” có nghĩa là “làm cho vui lòng”) (bác sĩ tác động đến yếu tố tâm lý của người bệnh, tạo cho họ sự phấn khởi, tin tưởng để nhanh hết bệnh).

Trong quá trình điều trị bệnh, thầy thuốc thường khai thác tối đa yếu tố tâm lý để giúp quá trình bệnh diễn tiến tốt. Nếu thầy thuốc có mối quan hệ tốt với bệnh nhân, cung cách khám chữa bệnh đúng mực, nói năng nhẹ nhàng, thân tình, giải thích rõ ràng cẩn kẽ v.v..., sẽ giúp việc điều trị đạt kết quả nhanh và tốt hơn. Đã có một số phương thức điều trị không dùng thuốc mà dựa hẳn vào yếu tố tâm lý như thôi miên, tự kỷ ám thị, thiền định v.v..., nhằm ổn định tâm lý.

11.4.2. Các chấn thương tâm lý (Tâm chấn – Stress)

Stress có thể làm phát sinh bệnh hoặc phối hợp làm cho bệnh trầm trọng hơn. Các chấn thương tâm lý có thể gây nên:

- Các bệnh tâm căn (bệnh cơ năng do nguyên nhân tâm lý gây nên): như tâm căn hysteria, tâm căn suy nhược, tâm căn ám ảnh.
- Các bệnh tâm thể (bệnh thực thể có cản nguyên tâm lý): như loét dạ dày – tá tràng, tăng huyết áp.
- Các bệnh y sinh: là những bệnh, triệu chứng hoặc biến chứng phát sinh chủ yếu do lời nói, tác phong, thái độ không đúng của người thầy thuốc và các cán bộ y tế khác trong quá trình tiếp xúc với bệnh nhân.

CÂU HỎI THẢO LUẬN NHÓM

1. Vận dụng kiến thức về sinh lý hệ thần kinh và hệ nội tiết để giải thích cơ chế hình thành hiện tượng sợ hãi khi bạn nhìn thấy một sự kiện khủng khiếp. Từ ví dụ này, theo bạn, việc giải thích bản chất của hiện tượng tâm lý theo tâm lý học duy vật biện chứng và tâm lý học duy tâm thì quan niệm nào có cơ sở khoa học hơn, vì sao?
2. Vận dụng kiến thức về phản xạ không điều kiện và phản xạ có điều kiện trong việc liên hệ với hai giai đoạn hình thành và phát triển hiện tượng tâm lý.
3. Dựa vào việc phân loại ba loại hiện tượng tâm lý; bạn hãy nêu ý nghĩa của sự phân loại này trong giao tiếp với mọi người.
4. Phân tích những ưu và nhược điểm của phương pháp phỏng vấn trực tiếp và phương pháp phỏng vấn gián tiếp.
5. Viết một bảng câu hỏi ngắn để điều tra về một chủ đề tâm lý tự chọn.
6. Giải thích mối tương quan giữa thể chất và tâm lý trong một số bệnh thường gặp.
7. Vì sao người ta cho rằng tâm lý giao tiếp với bệnh nhân là hạt nhân của đạo đức y học?
8. Giải thích các tác động của môi trường sống đối với tâm lý bệnh nhân.

TỰ LƯỢNG GIÁ

Câu hỏi lựa chọn (Khoanh tròn vào chữ cái đầu câu trả lời đúng nhất)

1. Khẳng định nào dưới đây không nói lên quan niệm duy vật về tâm lý?
 - A. Hoạt động tâm lý là một thuộc tính của não bộ.
 - B. Hoạt động tâm lý không phụ thuộc vào những nguyên nhân bên ngoài.
 - C. Tâm lý là sự phản ánh của hiện thực khách quan.
 - D. Hiện tượng tâm lý là hình ảnh của thế giới khách quan trong óc con người.
2. Người ta phân loại hiện tượng tâm lý dựa vào các yếu tố sau, ngoại trừ:
 - A. Sự phát sinh của hiện tượng tâm lý.
 - B. Sự diễn biến của hiện tượng tâm lý.
 - C. Tính chủ quan của hiện tượng tâm lý.
 - D. Thời gian tồn tại của hiện tượng tâm lý.
3. Những hiện tượng tâm lý lặp đi lặp lại nhiều lần và được củng cố bền vững có khi suốt đời được gọi là:
 - A. Quá trình tâm lý.
 - B. Trạng thái tâm lý.
 - C. Hành vi.
 - D. Đặc điểm tâm lý.
4. Trong các hiện tượng sau đây, hiện tượng nào là đặc điểm tâm lý?
 - A. Tức giận dỗi mặt.
 - B. Tính trung thực.
 - C. Sợ tái mặt.
 - D. Giận cá chém thớt.
5. Những hiện tượng tâm lý diễn ra nhanh gọn, có khởi đầu và kết thúc được gọi là:
 - A. Quá trình tâm lý.
 - B. Trạng thái tâm lý.
 - C. Hành vi.
 - D. Đặc điểm tâm lý.
6. Hoạt động tâm lý của con người không ngừng phát triển theo những quy luật của:
 - A. Xã hội và tự nhiên.
 - B. Kinh tế và chính trị.
 - C. Kinh tế và xã hội.
 - D. Chính trị và xã hội.
7. Quá trình xuất hiện hiện tượng tâm lý bao gồm hai giai đoạn, giai đoạn đầu tiên là:
 - A. Sự phản ánh có tính chất tâm lý.
 - B. Sự phản xạ có điều kiện.
 - C. Tính cảm ứng kích thích.
 - D. Quá trình tâm lý.

- 8.** Tính trung thực là:
- A. Quá trình tâm lý.
B. Hiện tượng tâm lý.
C. Trạng thái tâm lý.
D. Đặc điểm tâm lý.
- 9.** Tâm lý học là một ngành:
- A. Khoa học xã hội.
B. Khoa học nhân văn.
C. Khoa học y học.
D. Khoa học tự nhiên.
- 10.** Tâm lý con người bao giờ cũng mang tính:
- A. Khách quan.
B. Chủ quan.
C. Tích cực.
D. Tiêu cực.
- 11.** Sự phản ánh có tính chất tâm lý là sự đáp ứng đối với những kích thích:
- A. Trực tiếp.
B. Gián tiếp.
C. Tích cực.
D. Tiêu cực.
- 12.** Cơ thể là một thể thống nhất gồm hai phần không thể tách rời nhau, đó là:
- A. Sinh lý và giải phẫu.
B. Thể chất và tâm lý.
C. Tâm lý và sinh lý.
D. Giải phẫu và chức năng.
- 13.** Hiện tượng tâm lý là:
- A. Sự thể hiện hành vi của con người.
B. Hình ảnh chủ quan trong óc con người.
C. Hình ảnh của thế giới khách quan trong óc con người.
D. Một thuộc tính của mọi sinh vật.
- 14.** Tâm lý con người bao giờ cũng mang dấu vết riêng của người đó, đó là:
- A. Tính tổng thể.
B. Tính chủ thể.
C. Tính thống nhất bên trong và bên ngoài.
D. Tính nhất quán.
- 15.** Không có hiện tượng tâm lý nào không liên quan đến các hiện tượng tâm lý khác trong đời sống tâm lý toàn vẹn của con người, đó là:
- A. Tính tổng thể.
B. Tính chủ thể.
C. Tính thống nhất bên trong và bên ngoài.
D. Tính nhất quán.

- 16.** Trong năm giai đoạn của quá trình phát triển tâm lý thì con người ở giai đoạn nào?
- A. Cảm giác bậc thấp.
 - B. Tư duy cụ thể bậc cao.
 - C. Tri giác bậc cao.
 - D. Tư duy cụ thể bậc thấp.
- 17.** Hiện tượng tâm lý có các đặc điểm sau, ngoại trừ:
- A. Tính chủ thể.
 - B. Tính thống nhất bên trong và bên ngoài.
 - C. Tính phụ thuộc.
 - D. Tính tổng thể.
- 18.** Nhấn mặt là một:
- A. Hiện tượng tâm lý.
 - B. Hiện tượng vật lý.
 - C. Hiện tượng sinh lý.
 - D. Hiện tượng siêu hình.
- 19.** Tính cảm ứng kích thích là sự đáp ứng đối với những kích thích:
- A. Trực tiếp.
 - B. Gián tiếp.
 - C. Tích cực.
 - D. Tiêu cực.
- 20.** Hiện tượng tâm lý nào sau đây không phải là trạng thái tâm lý:
- A. Sự chú ý.
 - B. Trạng thái nghi ngờ.
 - C. Sự ganh đua.
 - D. Tính giả dối.
- 21.** Nghiên cứu tâm lý học cần đảm bảo các nguyên tắc sau, ngoại trừ:
- A. Khách quan và toàn diện.
 - B. Nghiên cứu các hiện tượng tâm lý trong quá trình phát triển của nó.
 - C. Người nghiên cứu không được tiếp xúc với đối tượng nghiên cứu.
 - D. Chính xác và trung thực.
- 22.** Nghiên cứu tâm lý trẻ em bằng cách phân tích những bức tranh do trẻ vẽ, thuộc về phương pháp sau:
- A. Quan sát khách quan.
 - B. Phỏng vấn.
 - C. Nghiên cứu sản phẩm hoạt động.
 - D. Thực nghiệm tự nhiên.

23. Khi tiến hành nghiên cứu tâm lý thực nghiệm, người được nghiên cứu:

- A. Hoàn toàn biết mình được tham gia thực nghiệm.
- B. Hoàn toàn không biết mình được tham gia thực nghiệm.
- C. Hoàn toàn không biết người tiến hành nghiên cứu.
- D. Biết rõ người tiến hành nghiên cứu.

24. Bước đầu tiên của một cuộc phỏng vấn là:

- A. Làm quen, gây cảm tình với đối tượng phỏng vấn.
- B. Thực hiện nội dung và yêu cầu cuộc phỏng vấn.
- C. Cám ơn và hứa hẹn những lần gặp sau.
- D. Quan sát đối tượng phỏng vấn.

25. Nghiên cứu tâm lý bằng cách phát những phiếu câu hỏi soạn sẵn để đối tượng điều tra tự điền câu trả lời, đó là phương pháp:

- A. Phỏng vấn trực tiếp.
- B. Phỏng vấn gián tiếp.
- C. Phỏng vấn diện rộng.
- D. Phỏng vấn theo nhóm.

26. Bệnh y sinh được định nghĩa là:

- A. Những bệnh do bệnh nhân quá căng thẳng về tâm lý.
- B. Những bệnh có tính chất chức năng.
- C. Những bệnh do thầy thuốc gây ra.
- D. Những bệnh thường xảy ra ở những người có nhân cách yếu.

27. Bệnh nhân lên cơn đau vùng thượng vị; sau khi cho uống placebo, bệnh nhân đỡ đau. Ta có thể kết luận:

- A. Bệnh nhân đau giả vờ.
- B. Bệnh nhân chịu tác dụng của placebo.
- C. Bệnh nhân mắc bệnh tâm thần.
- D. Bệnh nhân không quan tâm đến cơn đau.

28. Những nguyên nhân sau có thể dẫn đến bệnh y sinh, *ngoại TRÙ*:

- A. Chẩn đoán sai.
- B. Tiêu lượng quá mức.
- C. Sử dụng placebo.
- D. Khám và hỏi bệnh vụng về, quá quan tâm đến một bộ phận nào đó.

29. Các chấn thương tâm lý có thể dẫn đến các loại bệnh sau, *ngoại TRƯ*:

- A. Bệnh tâm thè.
- B. Bệnh tâm căn.
- C. Bệnh vô căn.
- D. Bệnh y sinh.

30. Đối tượng nghiên cứu của tâm lý học y học bao gồm các nội dung sau, *ngoại TRƯ*:

- A. Nhân cách bệnh nhân.
- B. Hệ thống tổ chức bệnh viện.
- C. Nhân cách của người cán bộ y tế.
- D. Mối quan hệ giữa thầy thuốc và bệnh nhân.

Bài 2

NHÂN CÁCH – NHU CẦU – ĐỘNG CƠ

MỤC TIÊU

1. Trình bày được các khái niệm, định nghĩa, đặc điểm, cấu trúc tâm lý, sự hình thành và phát triển của nhân cách.
2. Trình bày được định nghĩa, phân loại nhu cầu và các bậc thang nhu cầu của con người theo Maslow.
3. Trình bày được định nghĩa, đặc điểm và phân loại các loại động cơ.

1. NHÂN CÁCH

1.1. Khái niệm chung về nhân cách

- Con người: dùng để nói một đại biểu của một giống loài khác với các loài động vật. Con người có lao động, có ngôn ngữ và sống thành cộng đồng, xã hội.
- Cá nhân: dùng để chỉ một cá thể riêng lẻ của loài người. Cá nhân được hiểu là một con người cụ thể bao gồm các mặt thể chất, tâm lý và xã hội.
- Cá tính: mỗi cá nhân có những đặc điểm tâm lý riêng, chẳng ai giống ai một cách tuyệt đối, đó là cá tính. Cá tính con người hình thành trên cơ sở các tố chất di truyền và chịu ảnh hưởng của giáo dục, hoàn cảnh sống và quá trình hoạt động của bản thân.
- Nhân cách: là tập hợp những đặc điểm tâm lý của một cá nhân, tạo nên bộ mặt xã hội của cá nhân đó và bộ mặt tâm lý riêng của từng người.

1.2. Định nghĩa về nhân cách

Có nhiều định nghĩa về nhân cách:

- Nhân cách là toàn bộ những đặc điểm, phẩm chất tâm lý đã ổn định của từng cá nhân quy định giá trị xã hội của cá nhân đó.

– Nhân cách là toàn bộ những phẩm chất tâm lý cá nhân đã hình thành và phát triển từ trong các quan hệ xã hội.

– Nhân cách là kiểu suy nghĩ, cảm giác và hành vi đặc trưng cho cách sống và cách thích nghi riêng của từng người và do những yếu tố thể trạng, yếu tố môi trường gắn với sự phát triển của cá nhân và kinh nghiệm trong xã hội.

1.3. Các đặc điểm của nhân cách

Từ những định nghĩa trên, nhân cách phải là những đặc điểm tâm lý thỏa mãn các điều kiện sau:

– Đó là những đặc điểm tâm lý điển hình, ổn định và bền vững chứ không phải là những hiện tượng tâm lý ngẫu nhiên và nhất thời.

– Những đặc điểm tâm lý này có liên quan chặt chẽ với nhau, tạo nên tính thống nhất của nhân cách.

– Nhân cách được hình thành, phát triển và thể hiện trong hoạt động và giao tiếp.

– Nhân cách quy định hành vi xã hội và giá trị xã hội của mỗi cá nhân.

1.4. Cấu trúc tâm lý của nhân cách

Có nhiều quan niệm khác nhau về cấu trúc của nhân cách:

Quan niệm 1: cho rằng cấu trúc nhân cách bao gồm bốn đặc điểm tâm lý cá nhân điển hình sau:

– Xu hướng: nói lên chiều hướng phát triển của một cá nhân. Nó là những yếu tố tâm lý thúc đẩy ở bên trong khiến ý thức và hành vi của cá nhân nghiêng theo hướng này mà không theo hướng khác.

– Năng lực: cho biết có thể làm gì, làm với mức độ nào và chất lượng ra sao. Nó là những phẩm chất tâm lý giúp cho cá nhân thực hiện được xu hướng mà mình đã chọn lựa.

– Tính cách: bao gồm hệ thống thái độ ổn định của cá nhân đối với hiện thực xung quanh và hành vi cá nhân. Tính cách nói lên nội dung tâm lý và đạo đức cá nhân.

– Tính khí: biểu hiện ở tốc độ, nhịp độ và cường độ của các động tác cấu thành hành vi và hoạt động của một cá nhân.

Quan niệm 2: cho rằng nhân cách bao gồm ba lĩnh vực cơ bản là ý thức, tình cảm và ý chí.

Ví dụ: **Đạo đức** (một thành phần của nhân cách) bao gồm ba lĩnh vực cơ bản là: ý thức đạo đức (lương tâm), tình cảm đạo đức (lòng nhân đạo) và ý chí đạo đức (nghĩa vụ).

Quan niệm 3: cho rằng nhân cách bao gồm hai tầng là ý thức (tầng nổi, sáng tỏ) và vô thức, tiềm thức (tầng sâu, tối mờ).

Quan niệm 4: cho rằng nhân cách bao gồm hai mặt thống nhất là Đức và Tài, theo tâm lý học gọi là Phẩm chất và Năng lực dưới sự chỉ đạo của ý thức bản ngã (cái tôi).

1.5. Sự hình thành và phát triển của nhân cách

Con người khi mới sinh ra chỉ là một cá thể nhưng nhân cách chưa hình thành. Nhân cách hình thành và phát triển trong cuộc sống của con người. Khi ý thức phát triển đến một mức độ nhất định thì nhân cách mới bắt đầu hình thành và phát triển.

Nhân cách có thể thay đổi do những biến đổi về tâm sinh lý (lứa tuổi), do thay đổi chức năng (công việc), do thay đổi của môi trường xung quanh và do kết quả của quá trình nhận thức.

1.5.1. Những yếu tố thuận lợi

– **Yếu tố bẩm sinh và di truyền:** có ảnh hưởng nhất định đến sự hình thành và phát triển của nhân cách. Song nó chỉ là tiền đề vật chất chứ không giữ vai trò quyết định.

– **Hoàn cảnh sống:** là toàn bộ môi trường xung quanh (môi trường tự nhiên và môi trường xã hội) trong đó cá nhân sống và hoạt động. Hoàn cảnh sống có tác động đến việc hình thành nhân cách nhưng yếu tố quyết định vẫn là tính tích cực và chủ động của cá nhân con người.

1.5.2. Những yếu tố quyết định

– **Giáo dục:** giữ vai trò quyết định nhất trong việc hình thành và phát triển nhân cách.

– **Hoạt động:** ảnh hưởng trực tiếp đến sự hình thành và phát triển của nhân cách.

– **Giao tiếp:** có ý nghĩa quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của xã hội cũng như đối với cá nhân và là một nhân tố cho sự phát triển của nhân cách.

– **Tập thể:** trong cuộc sống, cá nhân luôn có sự giao tiếp trực tiếp với người khác. Sự giao tiếp này diễn ra trong các nhóm tiếp xúc. Một trong những hình thức nhóm sớm nhất là gia đình, sau đó là những nhóm lao động, sản xuất.

1.6. Nhân cách bệnh

1.6.1. Nhân cách kích thích: những người thuộc loại nhân cách này có đặc điểm là tình trạng suy yếu rõ rệt sự ức chế chủ động. Vì vậy họ dễ nổi nóng, phản ứng mạnh trước các kích thích, hay gây gổ, đập phá, đôi khi kích động và sự chú ý không ổn định.

1.6.2. Nhân cách suy nhược: cả quá trình hưng phấn và ức chế đều suy yếu, người có nhân cách này thường nhút nhát, yếu đuối, hay lo sợ, tính tự ái cao, thích sống cô độc và xa lánh mọi người.

1.6.3 Nhân cách suy nhược tâm thần: hệ thống tín hiệu thứ hai ưu thế hơn hệ tín hiệu thứ nhất. Những người có loại nhân cách này thường quá lo lắng, đa nghi, sợ mắc khuyết điểm, lạnh nhạt trong tình cảm, có thể xuất hiện các chứng ám ảnh.

1.6.4 Nhân cách hysteria: ưu thế quá mức hệ thống tín hiệu thứ hai. Những người có loại nhân cách này thường ích kỷ, tự đánh giá cao về mình, nhõng nhẽo, hay đóng kịch, tính tưởng tượng cao.

1.7. Cơ chế bảo vệ nhân cách

Con người thường muốn lòng thanh thản, nội tâm ổn định. Nhưng sống trong môi trường xã hội, con người luôn chịu nhiều tác động của môi trường sống, vì thế khi cảm thấy băn khoăn, day dứt, cảm thấy danh dự bị tổn thương, nhân cách bị xúc phạm thì thường xuất hiện cơ chế bảo vệ nhân cách.

Thường có các cơ chế bảo vệ nhân cách như sau:

– *Lẩn át:* là hiện tượng tự nhủ mình quên đi những điều khó chịu, gạt bỏ những dằn vặt tâm lý đối với bản thân.

– *Hợp lý hóa:* tự mình tìm cách lý giải cho lời nói, hành vi của mình để cho đó là hành vi hợp lý, đúng đắn. Còn nếu hành vi đó là sai thì tự giải thích rằng đó không phải là lỗi của mình mà do khách quan, do người khác.

– *Thay thế:* đó là sự thay thế bằng cái khác, bằng cách khác điều mà mình không thoả mãn.

– *Phản chiếu:* đó là việc gán cho người khác yếu điểm của mình để làm cho bản thân thoát khỏi cảm giác kém cỏi.

– *Chuyển hóa:* đó là làm dịu đi sự căng thẳng của mình bằng cách trút lên người khác.

Bảo vệ nhân cách là một hiện tượng tự nhiên của con người. Chúng ta cần biết đánh giá đúng thực chất vấn đề, thực chất con người để có cách ứng xử thích hợp.

2. NHU CẦU

2.1. Khái niệm về nhu cầu

Nhu cầu là những đòi hỏi của con người về các điều kiện vật chất và tinh thần để sống, tồn tại và phát triển.

2.1.1. Nhu cầu của động vật

– Là những nhu cầu phục vụ cho đời sống sinh vật để tồn tại và duy trì nòi giống.

– Con vật chỉ thỏa mãn các nhu cầu có sẵn trong tự nhiên chứ không tạo ra nhu cầu và các công cụ để thỏa mãn và thực hiện các nhu cầu của nó.

2.1.2. Nhu cầu của con người

– Khác với động vật, nhu cầu của con người phức tạp, đa dạng và phong phú hơn nhiều; thỏa mãn nhu cầu này lại đòi hỏi nhu cầu khác; càng biết, càng muốn biết nhiều hơn.

– Phương tiện để thỏa mãn nhu cầu cũng đa dạng hơn.

– Nhu cầu trở thành động lực thúc đẩy cá nhân hoạt động nhằm mục đích thỏa mãn các nhu cầu.

Vì vậy, trong sự gắn bó với thế giới xung quanh, con người không phụ thuộc vào thế giới một cách thụ động như con vật, mà trái lại, trong mỗi quan hệ này, con người xuất hiện như một thể hành động tích cực, sáng tạo. Do đó, con người tạo ra nhu cầu và các phương tiện để thỏa mãn nhu cầu.

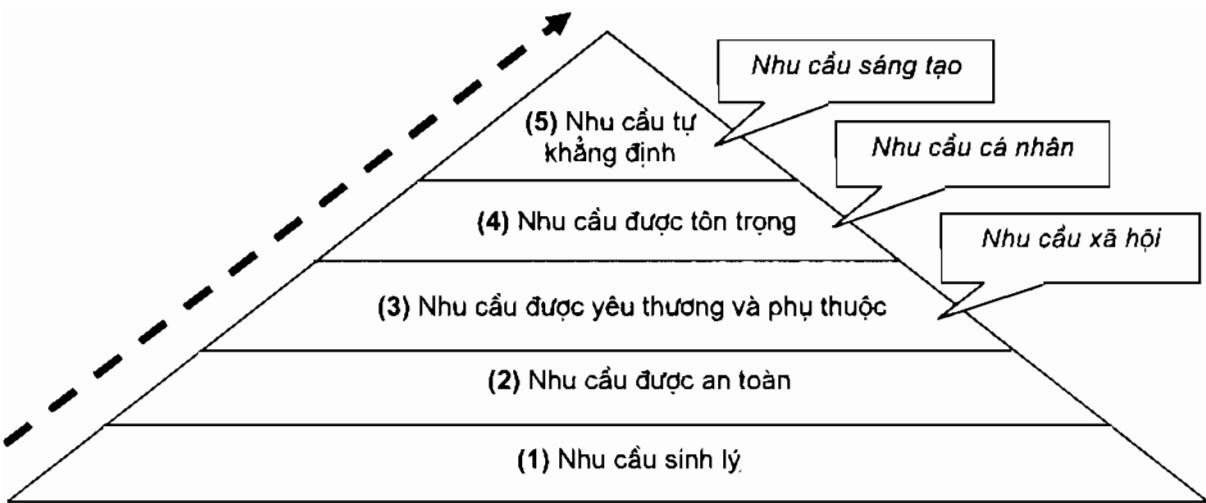
2.1.3. Nhu cầu vật chất: là những nhu cầu liên quan trực tiếp đến sự tồn tại của con người (ăn uống, ở, mặc...), có cội nguồn sâu xa từ bên trong cơ thể.

2.1.4. Nhu cầu tinh thần: là những nhu cầu có liên quan trực tiếp với những đòi hỏi về cái đẹp như cách ăn ở, đối xử với nhau sao cho hợp tình, hợp lý v.v...

Nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần không tách rời nhau mà chúng có mối quan hệ biện chứng với nhau, dù là nhu cầu vật chất hay nhu cầu tinh thần đều là nhu cầu mang bản chất người, được quy định bởi những điều kiện lịch sử – xã hội khác nhau.

2.2. Các bậc thang nhu cầu của con người (theo Maslow)

Maslow phân chia hệ thống các nhu cầu từ thấp đến cao của con người theo năm bậc thang như sau:



2.2.1. Nhu cầu sinh lý: là những nhu cầu sống còn như oxy, nước uống, thức ăn, bài tiết, hoạt động, nghỉ ngơi, tình dục v.v...

2.2.2. Nhu cầu về sự yên ổn và an toàn: người nào cũng muốn ổn định về đời sống, kinh tế, việc làm, sự ổn định về tâm thần và sự an toàn cá nhân.

2.2.3. Nhu cầu được yêu mến và phụ thuộc (nhu cầu xã hội): thể hiện trong cách cư xử để gây cảm tình với người khác.

2.2.4. Nhu cầu được tôn trọng (nhu cầu cá nhân): trong quan hệ xã hội, ai cũng mong muốn được mọi người tôn trọng.

2.2.5. Nhu cầu tự khẳng định mình (nhu cầu sáng tạo): cá nhân muốn hoạt động độc lập, sáng tạo, muốn làm chủ công việc của mình và cuộc sống hàng ngày. Đồng thời ai cũng muốn được đánh giá. Sự khen chê đúng mức, đúng lúc, chân thực, chính xác khiến cá nhân hoạt động tích cực hơn và ngược lại.

3. ĐỘNG CƠ

3.1. Khái niệm về động cơ

Mỗi hành vi đều nhằm một mục đích và huy động ít nhiều năng lượng, yếu tố thôi thúc quá trình ấy gọi là động cơ. Động cơ gắn với những nhu cầu.

3.2. Định nghĩa

Động cơ là sức mạnh tinh thần thúc đẩy con người hoạt động nhằm mục đích xác định trước.

3.3. Đặc điểm của động cơ

- Động cơ được hình thành từ sự hứng thú, tình cảm, lý tưởng.

- Động cơ của con người được đánh giá cao hay thấp dựa trên kết quả của hành động.
- Động cơ có ảnh hưởng đến mục đích.

3.4. Phân loại động cơ

3.4.1. Các động cơ theo tình huống riêng: xác định những hành vi riêng lẻ của con người và là những động cơ ngắn hạn; ví dụ như lòng mong muốn được hiểu biết về một vấn đề nào đó.

3.4.2. Các động cơ rộng rãi và quan trọng: xác định hành vi và hoạt động của con người trong thời gian dài, có khi suốt đời, ví dụ như tình yêu với nghề nghiệp.

3.4.3. Các động cơ khát vọng đạt kết quả: là loại động cơ không liên quan gì đến những hoạt động mà nhờ những hoạt động này mới có thể đạt được kết quả, ví dụ một học sinh muốn đạt được kết quả học tập cao nhưng lại không quan tâm đến việc học tập.

3.4.4. Các động cơ ích kỷ: kích thích cá nhân hoạt động theo những lợi ích của riêng mình, hoạt động sẽ không còn hứng thú nếu không liên quan gì đến lợi ích của cá nhân đó.

3.4.5. Các động cơ có ý nghĩa xã hội: là những sự kích thích đạo đức cao thượng như ý thức nghĩa vụ, trách nhiệm đối với xã hội.

CÂU HỎI THẢO LUẬN NHÓM

- Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của nhân cách.
- Phân tích ý nghĩa của các bậc thang nhu cầu theo Maslow trong cuộc sống thực tế.
- Phân tích các mối tương quan giữa nhu cầu và động cơ.

TỰ LƯỢNG GIÁ

Câu hỏi lựa chọn (Khoanh tròn vào chữ cái đầu câu trả lời đúng nhất)

- Trong các yếu tố sau, yếu tố nào có vai trò quyết định nhất trong sự hình thành và phát triển nhân cách:
 - Di truyền và bẩm sinh.
 - Hoàn cảnh sống.
 - Giáo dục.
 - Giao tiếp.

2. Trong năm bậc thang nhu cầu theo Maslow, nhu cầu cao nhất của con người là:
- A. Nhu cầu sinh lý.
 - B. Nhu cầu tự khẳng định mình.
 - C. Nhu cầu được yêu mến và phụ thuộc.
 - D. Nhu cầu được tôn trọng.
3. Trong năm bậc thang nhu cầu theo Maslow, nhu cầu thấp nhất của con người là:
- A. Nhu cầu sinh lý.
 - B. Nhu cầu tự khẳng định mình.
 - C. Nhu cầu được yêu mến và phụ thuộc.
 - D. Nhu cầu được tôn trọng.
4. Những yếu tố sau có vai trò quyết định trong sự hình thành nhân cách, ngoại trừ:
- A. Di truyền và bẩm sinh.
 - B. Hoạt động.
 - C. Giáo dục.
 - D. Giao tiếp.
5. Hiện tượng tự nhủ mình quên đi những điều khó chịu, gạt bỏ những dằn vặt tâm lý đối với cá nhân thuộc về:
- A. Cơ chế lẩn át.
 - B. Cơ chế thay thế.
 - C. Cơ chế hợp lý hóa.
 - D. Cơ chế chuyển hoá.
6. Khi tự mình tìm cách lý giải cho lời nói và hành vi của mình coi đó là hành vi hợp lý và đúng đắn, thuộc về:
- A. Cơ chế phản chiếu
 - B. Cơ chế thay thế
 - C. Cơ chế hợp lý hóa
 - D. Cơ chế chuyển hoá
7. Khi gán những yếu điểm của mình cho người khác để cho bản thân thoát khỏi cảm giác kém cỏi, thuộc về
- A. Cơ chế lẩn át.
 - B. Cơ chế thay thế.
 - C. Cơ chế phản chiếu.
 - D. Cơ chế chuyển hoá.
8. Làm dịu sự căng thẳng tâm lý của mình bằng cách trút sự bức bối lên người khác, thuộc về:
- A. Cơ chế phản chiếu.
 - B. Cơ chế thay thế.
 - C. Cơ chế hợp lý hóa.
 - D. Cơ chế chuyển hoá.

- 9. Nhu cầu thường được định nghĩa là:**
- A. Những đòi hỏi để tồn tại và duy trì nòi giống.
 - B. Những đòi hỏi về vật chất và tinh thần để sống, tồn tại và phát triển.
 - C. Những đòi hỏi về vật chất và tinh thần để sống và duy trì nòi giống.
 - D. Những đòi hỏi của con người về sự an toàn và sự tôn trọng.
- 10. Động cơ có các tính chất sau, ngoại trừ:**
- A. Thúc đẩy con người hành động.
 - B. Dựa vào động cơ để đánh giá nhân cách của một cá nhân.
 - C. Thoả mãn các nhu cầu của con người.
 - D. Một hoạt động được thúc đẩy bởi nhiều động cơ khác nhau.
- 11. Động cơ được định nghĩa là:**
- A. Những tham vọng cá nhân cần được thoả mãn.
 - B. Sức mạnh tâm thần thúc đẩy con người hoạt động nhằm mục đích xác định trước.
 - C. Những định hướng cho mọi hoạt động trong hiện tại và tương lai.
 - D. Những mục đích tốt đẹp mà con người mong muốn đạt được.

Bài 3

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

MỤC TIÊU

1. Trình bày được các khái niệm, định nghĩa và các mục đích của giao tiếp.
2. Mô tả và nêu ý nghĩa các sơ đồ giao tiếp.
3. Trình bày được các chức năng giao tiếp.
4. Trình bày các nguyên tắc thông thường trong giao tiếp áp dụng trong cuộc sống và công việc.

1. KHÁI NIỆM VỀ GIAO TIẾP

- Con người là một thực thể xã hội cơ bản, phải sử dụng phần lớn thời gian trong ngày để giao tiếp với mọi người.
- Giao tiếp là một trong những hoạt động sống của con người. Có nhiều khoa học nghiên cứu về hiện tượng giao tiếp như tâm lý học, xã hội học, ngôn ngữ học v.v... Mỗi khoa học tiếp cận hiện tượng tâm lý giao tiếp theo những góc độ khác nhau.
- Giao tiếp là một vấn đề rất phức tạp, nó liên kết con người với nhau, không có giao tiếp thì không có các mối quan hệ xã hội.
- Giao tiếp làm cho nhân cách con người phát triển và hoàn thiện hơn. Giao tiếp còn làm thay đổi thái độ, cảm xúc, quan điểm vì thông qua giao tiếp con người có điều kiện hiểu sâu hơn về những người và thế giới xung quanh nên tình cảm rộng mở hơn, dễ đồng cảm hơn và có thái độ ứng xử đúng đắn hơn.
- Trong cuộc sống, trong giao tiếp hàng ngày, con người luôn phải ứng phó với biết bao tình huống, có lúc dễ dàng xử lý, có lúc thật phức tạp, khó xử. Xã hội càng văn minh thì nhu cầu trong giao tiếp của con người càng cao. Ứng xử một cách thông minh, khôn khéo, tế nhị, kịp thời, có hiệu quả, đạt tới mức độ nghệ thuật, ngày nay còn được coi như bí quyết thành công trong cuộc đời và trong công việc.

– Trong nghề y, hoạt động giao tiếp thường xuyên xảy ra: giao tiếp giữa các thầy thuốc với nhau, giao tiếp giữa thầy thuốc với bệnh nhân v.v... trong đó việc giao tiếp giữa thầy thuốc và nhân viên y tế với bệnh nhân cần được quan tâm đặc biệt vì đây là một hoạt động rất có ý nghĩa giúp cho việc chẩn đoán, điều trị và chăm sóc bệnh nhân có hiệu quả hơn.

2. ĐỊNH NGHĨA GIAO TIẾP

Có nhiều định nghĩa khác khau về giao tiếp:

– Giao tiếp là sự trao đổi giữa người với người thông qua lời nói, chữ viết (giao tiếp bằng lời, giao tiếp bằng ngôn ngữ) hoặc cử chỉ, điệu bộ (giao tiếp không lời, giao tiếp phi ngôn ngữ).

– Giao tiếp là sự tiếp xúc giữa cá thể này với cá thể khác trong cộng đồng xã hội. Cộng đồng không có giao tiếp chỉ là một quần thể không có tính chất xã hội.

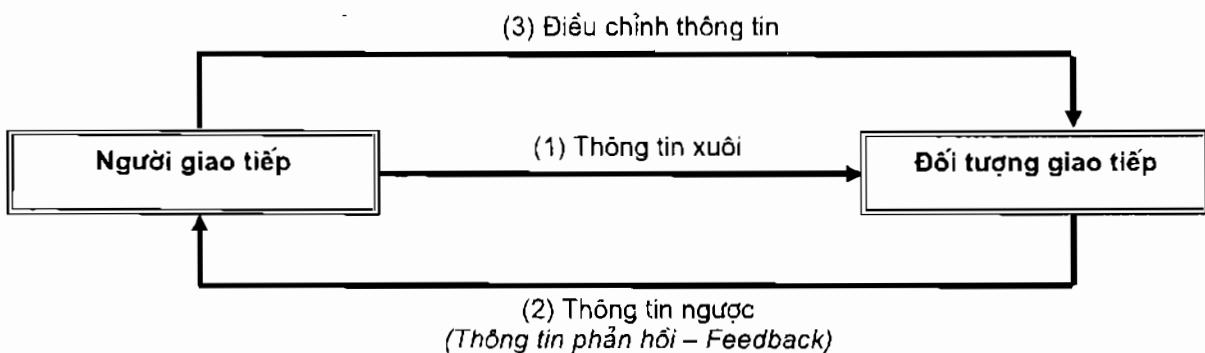
– Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa những con người nhất định trong xã hội nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, sự hiểu biết, kinh nghiệm sống v.v... tạo nên những ảnh hưởng, những tác động qua lại để con người đánh giá, điều chỉnh và phối hợp với nhau trong công việc và sinh hoạt.

3. MỤC ĐÍCH CỦA GIAO TIẾP

Giao tiếp bao giờ cũng mang tính mục đích. Thông thường giao tiếp hướng đến các mục đích sau:

- Đáp ứng các nhu cầu vật chất và tinh thần.
- Hình thành các mối quan hệ giữa con người với nhau, qua đó tình cảm cá nhân được thiết lập.
- Trao đổi và so sánh thông tin.
- Kích thích và động viên con người hoạt động.

4. MÔ HÌNH GIAO TIẾP



– Giao tiếp là một quá trình truyền thông hai chiều. Khi giao tiếp bằng lời cũng phải chú ý quan sát cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, nét mặt v.v... để cảm nhận thái độ đáp ứng của người giao tiếp (thông tin phản hồi).

– Việc thu nhận thông tin phản hồi có ý nghĩa rất quan trọng trong quá trình giao tiếp, giúp người giao tiếp và đối tượng giao tiếp điều chỉnh hành vi thích hợp nhằm đạt được mục đích của giao tiếp.

5. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

5.1. Giao tiếp bằng lời (verbal communication)

Về góc độ tâm lý học, có thể chia làm hai loại ngôn ngữ chính: ngôn ngữ bên ngoài và ngôn ngữ bên trong.

5.1.1. Ngôn ngữ bên ngoài: là loại ngôn ngữ hướng vào người khác nhằm phát đi hay thu nhận thông tin, bao gồm lời nói và chữ viết.

– Ngôn ngữ nói: được biểu hiện bằng âm thanh và được tiếp nhận bằng thính giác. Trong đó có đối thoại (là ngôn ngữ giữa hai hoặc một số người với nhau) và độc thoại (một người nói cho nhiều người nghe, là loại ngôn ngữ một chiều, liên tục, ít có tác động ngược lại).

– Ngôn ngữ viết: biểu đạt bằng chữ viết và được thu nhận bằng thị giác.

5.1.2. Ngôn ngữ bên trong: là loại ngôn ngữ cho mình, hướng vào mình và nhờ đó ta có thể suy nghĩ, tư duy được.



5.2. Giao tiếp không lời (nonverbal communication) còn gọi là ngôn ngữ cơ thể (body language):

Trong thực tế, thường chỉ có khoảng 10% thông điệp giao tiếp được diễn tả thành lời, 90% còn lại có được là nhờ giao tiếp phi ngôn ngữ của người nói. Trong điều tra dư luận xã hội của Albert Mehrian (1986) về tác động của lời nói, giọng nói và điệu bộ khi nói đối với người nghe cho kết quả về tỷ lệ quan tâm như sau: lời nói (7%), giọng nói (38%) và điệu bộ khi nói (55%). Điều đó cho thấy giao tiếp không lời đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình giao tiếp.

5.2.1. Giao tiếp qua nét mặt: con người thường biểu hiện cảm xúc qua đôi mắt và miệng. GS René Zayan (Bỉ) và Roger Masters (Mỹ) đã xếp loại các vẻ mặt của con người thành ba loại cơ bản:

– Loại H (Happiness: hạnh phúc): thể hiện các tình cảm hạnh phúc, vui mừng: nụ cười rạng rỡ, thái độ sẵn sàng giao tiếp.

– Loại A (Anger: giận dữ): bày tỏ sự phẫn nộ: tia nhìn đanh lại, trực diện, miệng mở ra, môi mím chặt và màu nhíu lại.

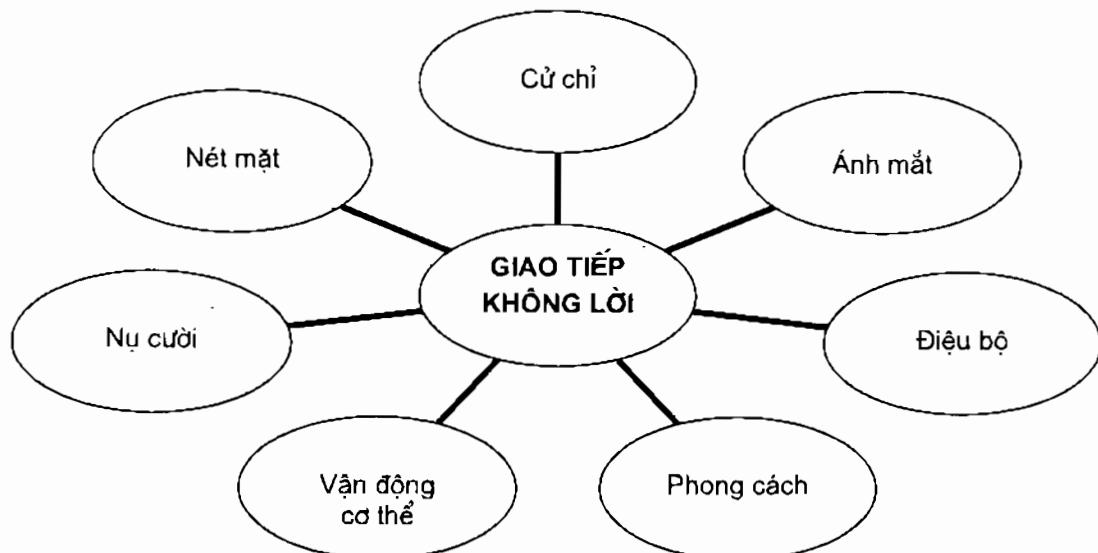
– Loại F (Fear: sợ hãi): diễn tả sự lo lắng hay sợ hãi: tia nhìn nhởn nhác, màu nhíu lại, thỉnh thoảng lại nhìn người đối diện, không dám nhìn thẳng vào người đối diện.

5.2.2. Giao tiếp qua giọng nói: sự lên giọng, xuống giọng, nhấn mạnh v.v..., là những tín hiệu quan trọng. Giọng nói cũng chứa đựng cá tính của bản thân người nói. Ví dụ: người nói nhanh và nói to thường là người hướng ngoại; những người nói lắp, nói ấp úng biểu lộ sự cẩn thảng về cảm xúc.

Viện Gallup (1980) tiến hành một điều tra dư luận xã hội về các thói quen thường gây khó chịu cho người nghe đã thu nhận kết quả như sau (từ cao đến thấp): (1) Ngắt lời, (2) Nguyễn rùa, (3) Nói tục, (4) Nói quá nhỏ, (5) Nói quá to, (6) Nói đều đều, (7) Dùng các từ đệm, (8) Khịt mũi, (9) Nói quá nhanh, (10) Phát âm sai. Đây là những thói quen cần tránh trong giao tiếp bằng lời.

5.2.3. Giao tiếp bằng cử chỉ: gồm các cử chỉ của đầu (gật đầu, lắc đầu v.v...), của bàn tay (vẫy, chào...), v.v... đều có ý nghĩa nhất định trong giao tiếp.

5.2.4. Giao tiếp bằng tư thế của cơ thể: có liên quan mật thiết đến vai trò và vị trí xã hội của cá nhân.



6. CÁC CHỨC NĂNG GIAO TIẾP

Nhà ngôn ngữ học Jackopson đề xướng cách phân loại theo sáu chức năng sau:

6.1. Chức năng nhận thức: để có những thông tin rõ ràng, mạch lạc.

Thông tin sử dụng trong giao tiếp nên đảm bảo các tính chất sau:

– **Chính xác:** đúng ngữ pháp, không mắc lỗi chính tả, phản ánh đúng nội dung cần truyền đạt và không vi phạm các chuẩn mực về văn hoá, tín ngưỡng.

– **Ngắn gọn và súc tích:** cần diễn đạt ngắn nhất, dễ hiểu nhất và có thể sử dụng ví dụ minh họa để làm rõ nghĩa.

– **Rõ ràng:** cần sắp xếp thông tin theo một thứ tự rõ ràng, mạch lạc. Có thể sử dụng các phương tiện hỗ trợ thích hợp, kết hợp âm thanh, hình ảnh, giọng điệu. Ngôn ngữ sử dụng phải quen thuộc với người nghe.

– **Đơn giản:** cần tránh những cụm từ dài dòng, hạn chế các câu đệm như: theo tôi thì là..., coi như là..., đúng không v.v...

6.2. Chức năng cảm xúc: nhằm tạo ra một bầu không khí thoải mái và sự đồng cảm trong giao tiếp.

6.3. Chức năng quy chiếu: nhằm giải quyết đúng những vấn đề mà cả người giao tiếp và đối tượng giao tiếp đều quan tâm, có nghĩa là người giao tiếp và đối tượng giao tiếp đều đạt được mục đích trong giao tiếp.

6.4. Chức năng thơ mộng: để tạo sự thi vị, kích thích trí tưởng tượng phong phú và những xúc cảm thẩm mỹ trong giao tiếp.

6.5. Chức năng siêu ngôn ngữ: nhằm lựa chọn và sử dụng những câu, những từ chính xác, sâu sắc, gây ấn tượng mạnh mẽ.

6.6. Chức năng duy trì sự liên tục trong giao tiếp: xen giữa sự nghiêm túc khi giao tiếp trong công việc là những lời thăm hỏi, những câu chuyện vui v.v... để không có những khoảng trống trong giao tiếp.

7. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP

7.1. Kỹ năng trò chuyện (telling)

Kỹ năng trò chuyện một cách hiệu quả thực sự là một kỹ năng không thể thiếu đối với những người do nhu cầu công việc phải thường xuyên giao tiếp với mọi người thuộc nhiều đối tượng khác nhau. Một số người có khả năng làm cho câu

chuyện trở nên rõ ràng và dễ hiểu. Một số người khác thì làm cho chủ đề trở nên mơ hồ và khó hiểu.

7.2. Kỹ năng hỏi (asking)

Hỏi một cách khéo léo và tế nhị có thể dễ dàng thu nhận thông tin từ đối tượng giao tiếp. Câu hỏi cần rõ ràng, dễ hiểu để người nghe có thể hiểu và trả lời đúng nội dung cần hỏi. Phải thận trọng và tế nhị khi cần thiết phải hỏi những vấn đề có tính chất riêng tư hoặc những vấn đề nhạy cảm đối với đối tượng giao tiếp.

7.3. Kỹ năng lắng nghe (listening)

Lắng nghe tích cực có vai trò rất quan trọng trong giao tiếp. Lắng nghe tích cực không những phải chú ý nghe mà còn phải quan sát đến cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, nét mặt, cách thay đổi âm điệu trong lời nói và cố gắng cảm nhận những điều mà đối tượng giao tiếp không thể nói ra. Ngoài ra, người giao tiếp cũng cần chủ động lái câu chuyện vào trọng tâm khi đối tượng giao tiếp di lạc vấn đề và thỉnh thoảng nên lập lại một số nội dung mà người giao tiếp đã nói trước đó để đối tượng giao tiếp nhận thấy điều mình nói ra nhận được sự quan tâm thực sự.

Lắng nghe tích cực giúp chúng ta phát hiện được nhu cầu, các vấn đề và mối quan tâm của đối tượng giao tiếp ngay cả đối với những người yếu kém về khả năng thể hiện bằng ngôn ngữ như Plutarch đã từng nói: “Hãy học cách lắng nghe và bạn sẽ thu được rất nhiều từ những người không biết cách ăn nói”.

Muốn tạo được thói quen lắng nghe tốt, cần phải thực hiện các việc sau:

- Tránh ngắt lời người khác khi họ đang nói.
- Không nên “nói chen ngang, nói leo”.
- Nghe một cách tích cực và chủ động, được thể hiện bằng: nét mặt vui, gật đầu, nói các câu trả lời ngắn (“vâng”, “đồng ý”, “nhất trí”, “đúng”...).
- Nhìn về người đang nói.
- Không nói chuyện riêng, không làm việc khác khi đang nghe.
- Sự cảm thông, đồng cảm, sẵn sàng chia sẻ vui buồn, khó khăn với đối tượng giao tiếp.

7.4. Kỹ năng hiểu (understanding)

Giao tiếp hiệu quả đòi hỏi người giao tiếp và đối tượng giao tiếp phải có một sự hiểu biết nhất định về nội dung cần trao đổi. Khi đối tượng giao tiếp thuộc nhiều thành phần, trình độ học vấn, nghề nghiệp v.v... khác nhau, chúng ta cần có những hiểu biết nhất định về mặt xã hội để có thể đồng cảm với từng đối tượng giao tiếp.

7.5. Kỹ năng quan sát (observing)

Trong quá trình giao tiếp, chúng ta cần phải quan sát đối tượng giao tiếp để thu nhận những thông tin phản hồi qua thái độ, cử chỉ, điệu bộ của họ. Những biểu hiện qua ngôn ngữ cơ thể có ý nghĩa rất lớn giúp ta cảm nhận một cách đầy đủ ngôn ngữ thể hiện qua lời nói. Trong thực tế, những biểu hiện qua ngôn ngữ cơ thể có giá trị hơn những thể hiện qua lời nói. Những thông tin phản hồi quan sát được còn giúp ta điều chỉnh cách thức và nội dung giao tiếp phù hợp với từng đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp cụ thể.

7.6. Kỹ năng thuyết phục (convincing)

Tất cả mọi sự giao tiếp đều mang tính mục đích, vì vậy chúng ta cần có khả năng thuyết phục đối tượng giao tiếp thực hiện những việc mà chúng ta mong muốn. Tùy đối tượng, việc thuyết phục đôi khi đòi hỏi sự hiểu biết sâu sắc về hành vi của đối tượng giao tiếp.

8. CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP

Có rất nhiều nguyên tắc về giao tiếp được xây dựng và phổ biến, từ giao tiếp thông thường đến giao tiếp trong các lĩnh vực chuyên biệt. Trong phạm vi tài liệu này, chúng ta tìm hiểu hai nguyên tắc tương đồng đơn giản và dễ nhớ.

8.1. Nguyên tắc ABCD

- A (Audience: khán giả) \Rightarrow xác định đối tượng giao tiếp

Bước đầu tiên của quá trình giao tiếp là phải xác định đối tượng giao tiếp, thường bao gồm các thông tin sau:

- + Đặc điểm về nhân khẩu học: tuổi, giới tính, dân tộc, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, nghề nghiệp v.v...
- + Mức độ hiểu biết về vấn đề.
- + Thái độ đối với vấn đề (quan tâm hay không quan tâm).
- + Đặc điểm về tính cách, xu hướng, khí chất.

- B (Behaviour: hành vi) \Rightarrow xác định hành vi của đối tượng giao tiếp

Xác định hành vi của đối tượng giao tiếp bao gồm ba khía cạnh:

- + Kiến thức (knowledge): cần tìm hiểu trình độ học vấn và khả năng hiểu biết của đối tượng giao tiếp về nội dung giao tiếp để lựa chọn phương cách, nội dung và ngôn ngữ phù hợp. Ví dụ: khi hướng dẫn cho bệnh nhân cách sử dụng thuốc, tùy trình độ hiểu biết của người bệnh để có cách hướng dẫn thích hợp.

- + Thái độ (attitude): khi tiến hành giao tiếp, cần phải xác định thái độ của đối tượng giao tiếp, nhiệt tình hay thờ ơ, tự giác hay chỉ là thái độ đối phó v.v...
- + Thực hành (practice): cần biết khả năng thực hành của đối tượng giao tiếp liên quan đến nội dung giao tiếp. Ví dụ: khi hướng dẫn cho các bà mẹ về cách đong đúng 1 lít nước để hoà dung dịch Oresol cho trẻ tiêu chảy uống, người nhân viên y tế phải kiểm tra xem bà mẹ có thể pha đúng bằng cách sử dụng các dụng cụ có sẵn tại nhà không.



Trong thực tế cần tìm hiểu sự hiểu biết (Kiến thức) (biểu tượng là cái đầu – HEAD), thái độ (biểu tượng là trái tim – HEART) và khả năng thực hành (biểu tượng là bàn tay – HAND) của đối tượng giao tiếp.

Để có thể thực hành việc giao tiếp với bệnh nhân có hiệu quả, người sinh viên y thường được học tập cách tiếp cận với bệnh nhân qua các bước sau:

- + từ lý thuyết (from head).
- + đến thực hành (to hand).
- + bằng tất cả trái tim (by heart).

– **C (Condition: điều kiện)** ⇒ xác định điều kiện và hoàn cảnh giao tiếp

Xác định điều kiện và hoàn cảnh giao tiếp là một việc rất quan trọng giúp người giao tiếp lựa chọn phương thức và nội dung giao tiếp phù hợp. Ví dụ: người nhân viên y tế chỉ cần nắm nhẹ tay người bệnh cũng có thể làm người bệnh cảm thấy thoải mái, giảm căng thẳng và đôi khi thấy khoẻ hẳn lên. Tuy nhiên, khi người bệnh là một phụ nữ trẻ tuổi và thầy thuốc là nam giới thì động tác tương như thông thường này lại trở thành một việc tế nhị phải cân nhắc. Hài hước nhẹ nhàng cũng là một phương tiện rất tốt để hoà đồng với người bệnh, giải tỏa các ức chế và chống stress cho cả người bệnh và nhân viên y tế; nhưng những câu hài

hือ, cười đùa khi người bệnh đang cấp cứu hoặc mặc bệnh nặng là những hành vi cần tránh.

– **D (Degree: mức độ) ⇒ xác định mức độ giao tiếp**

Trên cơ sở xác định đối tượng giao tiếp là ai, hành vi của đối tượng giao tiếp như thế nào, giao tiếp trong điều kiện và hoàn cảnh nào để chọn mức độ giao tiếp phù hợp. Ví dụ, khi tiếp xúc với một bệnh nhân cao tuổi giữa phòng bệnh đông người, nếu người bệnh có nhiều măc cảm về bệnh tật thì chúng ta nên tế nhị không nói nhiều về bệnh tình của họ. Hoặc khi giải thích cho bệnh nhân về một thủ thuật sắp thực hiện, tuỳ từng bệnh nhân cụ thể để có cách giải thích với lượng thông tin vừa đủ và thích hợp.

8.2. Nguyên tắc AIDMA

– **A (Attention): tạo sự chú ý cho đối tượng giao tiếp**

Ấn tượng ban đầu có ý nghĩa nhất định trong quá trình giao tiếp, nhất là trong lần gặp đầu tiên. Cách ăn mặc, trang phục lịch sự thường gây một ý tưởng tích cực cho đối tượng giao tiếp. Trong giao tiếp bằng lời, những lời mở đầu cũng có thể gây sự chú ý nếu nội dung tập trung vào sự mong muốn của đối tượng giao tiếp.

– **I (Interest): tạo sự thoải mái, thú vị cho đối tượng giao tiếp**

Tạo được sự thoải mái và sự hứng thú cho đối tượng giao tiếp sẽ mang lại hiệu quả trong giao tiếp. Sự căng thẳng không cần thiết sẽ làm cho quá trình giao tiếp bị cản trở.

– **D (Desire): tạo sự mong muốn cho đối tượng giao tiếp**

Tất cả mọi sự giao tiếp đều có mục đích. Nếu sự giao tiếp đáp ứng được những mục đích đó, đối tượng giao tiếp sẽ chú ý và hợp tác trong giao tiếp.

– **M (Memory): tạo sự ghi nhớ cho đối tượng giao tiếp**

Sử dụng cách thức, nội dung và ngôn ngữ phù hợp, đáp ứng đúng mong muốn của đối tượng giao tiếp sẽ tạo sự ghi nhớ sâu sắc cho đối tượng giao tiếp.

– **A (Action: hành động): thực hiện hành động giao tiếp**

Tóm lại, sự giao tiếp trọn vẹn cần phải tranh thủ và duy trì được lòng tin của đối tượng, đó là điều quan trọng nhất trong giao tiếp. Ngoài ra, phải biết chủ động lắng nghe, làm chủ được yếu tố thời gian, hiểu rõ điều kiện và hoàn cảnh giao tiếp, tạo cảm giác được quan tâm chăm sóc một cách chân thành, đưa ra các ý tưởng rõ ràng, súc tích và thể hiện sự thông cảm sâu sắc đến đối tượng giao tiếp.

CÂU HỎI THẢO LUẬN NHÓM

1. Trình bày vai trò của giao tiếp trong cuộc sống.
2. Phân tích ý nghĩa của các phương tiện giao tiếp.
3. Làm thế nào để rèn luyện các kỹ năng giao tiếp.
4. Vận dụng hiểu biết về sáu chức năng và các nguyên tắc của giao tiếp trong một số tình huống giao tiếp cụ thể.

TỰ LƯỢNG GIÁ

Câu hỏi lựa chọn (Khoanh tròn vào chữ cái đầu câu trả lời đúng nhất)

1. Hành vi của con người thể hiện ở các mặt sau, ngoại TRỪ:
A. Kiến thức. C. Hoạt động.
B. Thực hành. D. Thái độ.
2. Sự giao tiếp được định nghĩa là:
A. Sự trao đổi giữa người với người thông qua các hoạt động hằng ngày.
B. Sự tiếp xúc trong công việc hằng ngày.
C. Sự tiếp xúc giữa người với người thông qua lời nói, chữ viết hoặc cử chỉ, điệu bộ.
D. Sự thích nghi của con người với môi trường sống.
3. Bước thứ ba của quy trình giao tiếp là:
A. Thông tin xuôi. C. Thông tin phản hồi.
B. Thông tin ngược. D. Điều chỉnh thông tin.
4. Có hai hình thức giao tiếp, đó là:
A. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp.
B. Giao tiếp bằng lời và giao tiếp không lời.
C. Giao tiếp từng người và giao tiếp tập thể.
D. Giao tiếp tích cực và giao tiếp tiêu cực.
5. Giao tiếp là loại truyền thông:
A. Một chiều.
B. Một chiều nhưng lặp lại nhiều lần.
C. Hai chiều.
D. Hai chiều nhưng lặp lại nhiều lần.

6. Thông tin là loại truyền thông:

- A. Một chiều.
- B. Một chiều nhưng lặp lại nhiều lần.
- C. Hai chiều.
- D. Hai chiều nhưng lặp lại nhiều lần.

7. Tuyên truyền là loại truyền thông:

- A. Một chiều.
- B. Một chiều nhưng lặp lại nhiều lần.
- C. Hai chiều.
- D. Hai chiều nhưng lặp lại nhiều lần.

8. “Nói ít, hiểu nhiều” thuộc chức năng giao tiếp sau:

- A. Quy chiếu.
- B. Nhận thức.
- C. Siêu ngôn ngữ.
- D. Cảm xúc.

9. Tạo sự thi vị, kích thích trí tưởng tượng phong phú và những xúc cảm thẩm mỹ trong giao tiếp thuộc chức năng giao tiếp sau:

- A. Quy chiếu.
- B. Thơ mộng.
- C. Siêu ngôn ngữ.
- D. Cảm xúc.

10. Tạo ra một bầu không khí thoải mái và sự đồng cảm trong giao tiếp thuộc chức năng giao tiếp sau:

- A. Duy trì sự liên tục trong giao tiếp.
- B. Thơ mộng.
- C. Quy chiếu.
- D. Cảm xúc.

11. Ngôn ngữ bên ngoài là loại ngôn ngữ :

- A. Hướng vào người khác nhằm phát đi hay thu nhận thông tin .
- B. Hướng vào mình và nhờ đó ta có thể suy nghĩ, tư duy được.
- C. Thu nhận được từ đối tượng giao tiếp.
- D. Thể hiện qua lời nói, chữ viết và cử chỉ, điệu bộ.

12. Chữ A trong nguyên tắc ABCD, có nghĩa là:

- A. Xác định điều kiện và hoàn cảnh giao tiếp.
- B. Xác định mức độ giao tiếp.
- C. Xác định đối tượng giao tiếp.
- D. Xác định hành vi của đối tượng giao tiếp.

13. Chữ D trong nguyên tắc AIDMA, có nghĩa là:

- A. Tạo sự chú ý cho đối tượng giao tiếp.
- B. Tạo sự mong muốn cho đối tượng giao tiếp.
- C. Tạo sự ghi nhớ cho đối tượng giao tiếp.
- D. Tạo sự thoải mái, thú vị khi giao tiếp.