

MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG GIAO TIẾP CỦA HỌC SINH, SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ HÀ TĨNH

LÊ NỮ VÂN THẮNG*

Ngày nhận bài: 09/06/2016; ngày sửa chữa: 13/06/2016; ngày duyệt đăng: 14/06/2016.

Abstract: Communicative ability plays an important role in the success in working and daily life. The article analyses situation of communicative ability of students at Ha Tinh Medicine college and mentions contents and means to communicate of students. The actual state shows that face-to-face communication of students is affected by modern communicative equipments such as mobile phone or internet with high level of using social networks. Thereby, the article proposes measures to improve face-to-face communicative ability for students at Ha Tinh medical college.

Keywords: Communicative ability, medical college.

Giao tiếp (GT) là một hoạt động đặc thù của con người, nó không những là điều kiện quan trọng bậc nhất của sự hình thành và phát triển tâm lí, ý thức, nhân cách, mà còn đảm bảo cho con người đạt được năng suất và hiệu quả trong mọi lĩnh vực hoạt động.

Đối với nghề Y, GT không những có vai trò quan trọng trong việc hình thành và phát triển nhân cách của người cán bộ y tế mà còn là công cụ hỗ trợ đắc lực cho hoạt động điều trị và chăm sóc bệnh nhân. Nếu không có GT thì không thể hướng hoạt động y tế giữa người thầy thuốc và bệnh nhân đạt được kết quả tốt.

Các nhà nghiên cứu của Đại học Sydney, Australia đã phát hiện rằng thất bại trong GT giữa bệnh nhân và nhân viên y tế ở phòng cấp cứu sẽ làm cho hiệu quả điều trị bị giảm sút và sự an toàn của bệnh nhân cũng trở nên bấp bênh hơn.

Trường Y là nơi đào tạo cán bộ y tế trong tương lai đáp ứng yêu cầu của xã hội. Hành trang của học sinh, sinh viên (HS, SV) vào nghề, ngoài tư cách, phẩm chất đạo đức tốt, chuyên môn vững vàng còn rất cần một khả năng GT tốt.

1. Đánh giá thực trạng nhu cầu và nội dung giao tiếp (NDGT) của HS, SV Trường Cao đẳng Y tế Hà Tĩnh

Năm 2015, khảo sát nhu cầu giao tiếp (NCGT) thông qua phiếu hỏi đối với 577 HS, SV năm cuối của Trường Cao đẳng Y tế Hà Tĩnh, chúng tôi thu được kết quả: 0,3% có NCGT ở mức cao; 7,3% có NCGT ở trung bình cao; 13,9% có NCGT ở mức trung bình; 37,9% có NCGT ở mức trung bình thấp; 40,6% có NCGT ở mức thấp. Như vậy, NCGT dưới mức trung bình của HS, SV là 78,5%.

So sánh với nhu cầu GT dưới mức trung bình của HS, SV các trường khác như: Trường Đại học Giao thông vận tải (2006) 27%, Trường Cao đẳng Sư phạm Quảng Trị (2007) 24,4%; Trường Đại học Sư phạm Kỹ

thuật Hưng Yên (2010) 65,2%; Trường Đại học Sư phạm Tây Nguyên (2010) 75,3%, thì nhu cầu GT của HS, SV Trường Cao đẳng Y Tế Hà Tĩnh (2015) thấp hơn.

Với kết quả này, theo chúng tôi, đây là một thực trạng đáng báo động; đặc biệt, khi so sánh kết quả khảo sát của các trường ở những mốc thời gian khác nhau thì thấy rằng, thời gian càng gần đây, NCGT của HS, SV càng giảm, thể hiện ở tỉ lệ NCGT dưới mức trung bình tăng lên. Một thực tế cho thấy, hàng ngày, HS, SV chăm chú vào chiếc điện thoại di động, họ sử dụng điện thoại chủ yếu để tìm hiểu, trao đổi thông tin, đặc biệt HS, SV sử dụng Facebook rất nhiều. Điều đó có nhiều mặt tích cực, tiện ích, tạo điều kiện lớn cho việc giao lưu, song sự trao đổi này nằm trong một "thế giới ảo". Bên cạnh những ưu điểm, "thế giới ảo" này có thể làm xói mòn và ảnh hưởng đến cách con người GT, thể hiện tình cảm. Nhiều bạn trẻ mãi nói chuyện với người trên mạng mà quên GT với người thân, chỉ đắm chìm trong "thế giới ảo" mà thờ ơ, đứng đưng với mọi người xung quanh, không muốn và không biết cách GT, chia sẻ; sống thu mình và có thể dẫn đến trầm cảm. Đây cũng là một trong những nguyên nhân dẫn tới NCGT cơ bản bằng ngôn ngữ, bằng mối quan hệ thực bị giảm xuống. Do đó, chúng ta phải thực sự quan tâm cải thiện NCGT của HS, SV, bởi vì yêu cầu đặc thù của công việc ngành Y rất cần các em có khả năng GT tốt để hỗ trợ công tác chuyên môn sau khi ra trường.

Y đức là phẩm chất tốt đẹp của người làm công tác y tế, được thể hiện ở một thầy thuốc có chuyên môn giỏi, đạo đức trong sáng, tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy, hết lòng phục vụ người bệnh; trong đó, GT là vấn đề trọng tâm. GT của cán bộ y tế trong thực thi nhiệm vụ bao gồm: GT với người bệnh; GT với người thân của người bệnh và GT với đồng nghiệp. Trong đó, GT với

* Trường Cao đẳng Y tế Hà Tĩnh

người bệnh là sự tương tác có mục đích và có trọng tâm, nhằm vào các nhu cầu của người bệnh, giúp người bệnh diễn tả được cảm xúc và các vấn đề liên quan đến bệnh lý, điều trị hay chăm sóc. Như vậy, GT là trung tâm của mọi hoạt động trong chăm sóc người bệnh. Quá trình GT tốt sẽ giúp cho thầy thuốc thực hiện có hiệu quả các bước của quy trình khám bệnh, chẩn đoán, chăm sóc, tiên lượng và điều trị cho người bệnh. Với mục tiêu để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, gia đình và cộng đồng, do vậy nhân viên y tế phải là những người chủ động xây dựng và rèn luyện kĩ năng (KN) GT, ứng xử, tạo môi trường GT có văn hóa, lành mạnh, thực hiện đầy đủ quy trình khám, chữa bệnh trên cơ sở tôn trọng, thương yêu người bệnh, tạo niềm tin với người bệnh, gia đình và cộng đồng. Người cán bộ y tế không chỉ nắm vững tình hình của người bệnh qua các xét nghiệm, qua lời khai bệnh, qua chẩn đoán, mà cần thấu hiểu hoàn cảnh, trạng thái tâm lý, văn hóa của họ khi đến bệnh viện, từ đó giúp cho việc khám bệnh, điều trị dễ dàng và hiệu quả hơn. Trong ngành Y tế đã có rất nhiều tấm gương tiêu biểu của các tập thể, cá nhân góp phần giúp người bệnh chiến thắng bệnh tật không chỉ bằng những viên thuốc quý hay những phương pháp phẫu thuật hiện đại mà trên hết là bằng trái tim nhân hậu, sự chăm sóc nhiệt tình và đặc biệt là sự GT hài hòa của họ đối với người bệnh, người nhà bệnh nhân cũng như sự đoàn kết, chia sẻ với đồng nghiệp, góp phần làm tăng hiệu quả trong việc khám bệnh, chữa bệnh.

Do vậy, nếu NCGT thấp thì chắc chắn sẽ ảnh hưởng lớn đến khả năng GT của cá thể và hiệu suất công việc sẽ giảm ít nhiều tùy vào từng mức độ. Hơn nữa, nhóm được nghiên cứu ở đây là HS, SV năm cuối, các em đã được học KN GT và hiểu rõ vai trò của GT đối với công tác khám, điều trị và chăm sóc bệnh nhân sau này. Nếu NCGT của bản thân mỗi người thấp nhưng do yêu cầu công việc sau này và thực tế các em đã được trải nghiệm qua việc đi lâm sàng, chắc chắn sẽ tác động làm thay đổi NCGT của mỗi cá nhân. Nhưng NCGT của HS, SV ở thời điểm đó vẫn còn thấp, thực trạng này cho thấy, cần phải có sự quan tâm, cải thiện vấn đề này hơn nữa để nâng cao nhu cầu và hiệu quả GT ở các em.

Mặt khác, khi tìm hiểu NDGT của HS, SV, chúng tôi đã đưa ra 18 chủ đề lựa chọn mà trong quá trình GT HS, SV thường phải trao đổi với nhau. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhóm chủ đề được HS, SV quan tâm thường xuyên nhất là *tình bạn* (chiếm 83,3 %) xếp thứ 1; *đi lâm sàng, thực tập bệnh viện* (80,9%) xếp thứ 2; *sinh hoạt hàng ngày* (80,6%) xếp thứ 3; *nội dung học tập* (70,2%) xếp thứ 4; *phần đầu, rèn luyện* (54,7%) xếp thứ 5; *việc làm khi ra trường* (51,6%) xếp thứ 6; *phương pháp học tập* (44,4%) xếp thứ 7; *phim*

ảnh, các trò giải trí (43,5%) xếp thứ 8; *thời trang* (39,1%) xếp thứ 9 và *tình yêu* (36,6%) xếp thứ 10... Nhóm NDGT các em ít trao đổi thường xuyên là *tình dục* (2,7%) xếp thứ 18, *hôn nhân* (12,8%) xếp thứ 17 và *các tệ nạn xã hội...*, điều đó cũng phù hợp với đặc trưng lứa tuổi của HS, SV.

Như vậy, mặc dù HS, SV cũng đã và đang quan tâm đến những vấn đề liên quan đến học tập hàng ngày như đi lâm sàng, thực tập, nội dung học tập, phần đầu rèn luyện nhưng vấn đề quan tâm nhất vẫn là tình bạn. NDGT liên quan đến sinh hoạt hàng ngày cũng ưu tiên quan tâm xấp xỉ NDGT liên quan học lâm sàng. NDGT liên quan đến học tập, phần đầu rèn luyện được xếp thứ 3, thứ 4 nhưng tỉ lệ chênh lệch so với các nội dung xếp thứ 1, thứ 2 cũng tương đối. Đặc biệt, NDGT về phương pháp học tập chỉ 44,4% HS, SV trao đổi thường xuyên. Điều này phù hợp với nhận định chung của giảng viên là HS, SV ở trường chưa có phương pháp học tập tốt, dẫn tới kết quả hiểu biết, thi, kiểm tra thấp là có cơ sở. Với những kết quả này cho thấy, nhà trường, giảng viên, giáo viên cần có những định hướng, hướng dẫn và tạo môi trường tốt để giúp các em quan tâm nhiều hơn nữa đến học tập, rèn luyện trong nhà trường.

2. Một số biện pháp nâng cao khả năng GT của HS, SV

Những kết quả nghiên cứu ở trên cho thấy, mặc dù KN GT đã được chú trọng đưa vào giáo trình dạy học của các trường chuyên nghiệp Y - Dược, SV Y - Dược được đào tạo cơ bản về KN này song song với việc đào tạo chuyên môn; tuy nhiên, giữa học tập đưa đến nhận thức, tạo nên thái độ và vận dụng vào thực tế là cả một vấn đề. Vì GT là một lĩnh vực gắn liền với lịch sử tiến hóa của xã hội loài người, muốn có KN GT tốt thì cần thường xuyên rèn luyện, trau dồi. Do vậy, để nâng cao khả năng GT của HS, SV ngành Y, cần có một số biện pháp sau:

- Về mặt chủ trương, các trường đào tạo cán bộ y tế cần xác định rõ tầm quan trọng của việc phát triển KN GT của HS, SV, đặt tiêu chuẩn đầu ra về KN và thái độ thực sự ngang mức với tiêu chuẩn kiến thức, xem hai tiêu chí này là những điều kiện không thể thiếu của HS, SV khi ra trường. Trong đánh giá HS, SV thường xuyên, định kì, thi tốt nghiệp hoặc thi chuẩn đầu ra của các trường nên nâng thang điểm về thái độ, KN, đặc biệt là trong GT ứng xử; trên cơ sở đó, yêu cầu HS, SV quan tâm đúng mục và rèn luyện nghiêm túc KN GT của bản thân.

- Trong chương trình khung (chẳng hạn đối với đối tượng cao đẳng điều dưỡng hiện tại, thời lượng chương trình có 90 tín chỉ, (chưa kể Giáo dục thể chất và Giáo dục quốc phòng - An ninh) trong đó chỉ có 05

(Xem tiếp trang 42)

của các hoạt động giảng dạy. Việc lập kế hoạch này cũng cho phép phát triển các công cụ quản lý ĐT giúp cho việc quản lý và theo dõi NH được dễ dàng.

Hình thức KT-ĐG, nhà trường phải thiết kế các mẫu công cụ nhằm giúp động viên giảng viên và chuyên gia của DN làm quen với phương thức đánh giá mới. Hoạt động KT-ĐG và điều chỉnh phù hợp chương trình giảng dạy nhằm duy trì và phát triển tính thích đáng của chương trình so với nhu cầu của DN về chất lượng cũng như việc tăng giảm số lượng ĐT để đảm bảo cân đối cung cầu lao động.

Hoạt động ĐT theo hướng phát triển NL cần phải có các nguồn lực quan trọng về con người, thiết bị và tài chính trên cơ sở tận dụng và phát huy các mối liên kết giữa nhà trường và DN. Khả năng triển khai quá trình ĐT và KT-ĐG kết quả học tập của người tốt nghiệp phụ thuộc rất nhiều vào sự tổ chức phối hợp chặt chẽ giữa nhà trường và DN để có thể tận dụng tối ưu khả năng ĐT và các hoạt động ĐT tại nhà trường và DN. Các mối liên kết này góp phần sử dụng tối ưu khả

năng ĐT đi đôi với việc quản lý hợp lý số lượng NH và thời gian ĐT, sự phân bố tối ưu phòng học, xưởng thực hành và đa dạng hóa các hình thức ĐT và địa điểm ĐT ở nhà trường và DN. Tiến trình liên kết càng công khai minh bạch, thông tin càng dồi dào thì công tác liên kết ĐT càng có nhiều cơ hội thành công, đáp ứng sự mong đợi của thế giới việc làm. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Trần Khánh Đức (2014). *Lí luận và phương pháp dạy học hiện đại*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [2] Lê Khánh Bằng (2012). *Phương pháp học đại học hiệu quả*. NXB Đại học Sư phạm.
- [3] Tôn Quang Cường (2009). *Lí luận và phương pháp dạy học đại học*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [4] Đặng Vũ Hoạt (2013). *Lí luận dạy học đại học*. NXB Đại học Sư phạm.
- [5] Thái Duy Tuyên (2010). *Phương pháp dạy học truyền thống và đổi mới*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- [6] Trần Khánh Đức (2004). *Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO&TQM*. NXB Giáo dục.

Một số biện pháp nhằm nâng cao...

(Tiếp theo trang 92)

tín chỉ về KN GT, Y đức và Pháp luật Y tế, như vậy là quá ít) bên cạnh việc trang bị cho HS, SV các kiến thức chuyên môn, cần tăng cường bổ sung các môn học hỗ trợ rèn luyện KN GT, KN mềm để giúp HS, SV có kiến thức cơ bản về lĩnh vực GT.

- Ngay từ khi HS, SV mới bước vào trường, nhà trường cần chú trọng công tác tuyên truyền, tư vấn, giúp HS, SV nhận thấy được vị trí quan trọng của GT trong cuộc sống và đặc biệt là vận dụng KN GT trong nghề nghiệp của mình thông qua "Tuần sinh hoạt công dân - HS, SV" đầu năm học hoặc sinh hoạt khối, lớp hàng tuần để có định hướng điều chỉnh và rèn luyện KN GT từ đầu.

- Trong quá trình giảng dạy, giảng viên nên thường xuyên lồng ghép rèn luyện KN GT cho HS, SV qua những hoạt động học tập trên lớp như: tăng cường dạy học theo hướng tích cực hóa hoạt động học tập HS, SV, tổ chức nhiều nội dung thảo luận nhóm, tổ chức seminar chuyên đề, luyện tập KN GT với người bệnh, KN xử lý tình huống tại phòng thực hành tiền lâm sàng và thực tập trên lâm sàng... Tổ chức cho HS, SV thực hành các chuyên đề phù hợp nội dung và yêu cầu đào tạo để hình thành thói quen và tăng cường khả năng GT tốt cho HS, SV.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức Đoàn Thanh niên, Hội SV, các câu lạc bộ HS, SV xây dựng và triển khai các hoạt động ngoại khóa, hoạt động

tình nguyện, khám chữa bệnh cho đồng bào vùng sâu, vùng xa, tuyên truyền hiến máu nhân đạo... tăng sự trải nghiệm, cảm nhận được sự phức tạp trong đời sống thực tế và công việc trong tương lai; tổ chức các cuộc thi như HS, SV thanh lịch, Điều dưỡng viên giỏi, Ứng xử nghề Y...; tổ chức các cuộc giao lưu giữa HS, SV với cán bộ y tế tiêu biểu, những tấm gương điển hình trong ngành Y; mở các diễn đàn trao đổi kinh nghiệm học tập, hướng nghiệp...; mở các lớp bồi dưỡng KN GT, KN mềm,... giúp HS, SV tự rèn luyện, hoàn thiện các KN GT, từ đó tích lũy cho mình những kinh nghiệm sống quý báu để áp dụng vào công việc và cuộc sống sau khi ra trường. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Hoàng Anh - Nguyễn Thanh Bình - Vũ Kim Thanh (2003). *Giáo trình tâm lý giao tiếp*. NXB Đại học Sư phạm.
- [2] Lê Thị Bùng (1997). *Tâm lý học ứng xử*. NXB Giáo dục.
- [3] Ngô Công Hoàn (1997). *Những trải nghiệm tâm lý (tập II: Trải nghiệm nhân cách)*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [4] Nguyễn Thị Kiều Liên (2012). *Vai trò của giao tiếp trong đời sống xã hội và hoạt động chuyên môn của nhân viên y tế*. Tạp chí Kỹ thuật Y học, Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương, số 01.
- [4] Lê Quang Sơn (2007). *Đặc điểm giao tiếp của sinh viên Trường Cao đẳng Sư phạm Quảng trị*. Tạp chí Khoa học Công nghệ, Đại học Đà Nẵng, số 25.
- [5] Trần Trọng Thủy (1988). *Đặc điểm giao tiếp của học sinh - sinh viên*. Tạp chí Nghiên cứu Giáo dục, số 1.