

RÈN LUYỆN KĨ NĂNG GIAO TIẾP CHO SINH VIÊN CỬ TUYỂN TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI

NGUYỄN THỊ THƯƠNG THƯƠNG*

Ngày nhận bài: 10/05/2016; ngày sửa chữa: 15/05/2016; ngày duyệt đăng: 16/05/2016.

Abstract: Training communicative skills for students who are appointed to study at Hanoi National University of Education is required to form personalities and develop necessary skills. There are many factors affecting the communicative skills of students, in which their education level is the most important. The students appointed to study have low education level, so their communicative skills are still limited. The article also proposes methods to train communicative skills for students who are appointed to study through learning activities in class and extracurricular activities. These activities help students raise awareness on profession, train living skills and form attitude and personalities.

Keywords: communication skills, students who are appointed to study.

Đổi mới nền giáo dục Việt Nam đặt ra cho các trường sư phạm một trọng trách rất lớn đó là đào tạo đội ngũ giáo viên tương lai có đủ phẩm chất, năng lực nghề nhằm đáp ứng với yêu cầu xã hội trong xu thế hội nhập và toàn cầu hóa. Bên cạnh xác định mục tiêu đào tạo phù hợp, việc tổ chức rèn luyện trong các hoạt động giáo dục là xu thế cần thiết. Tuy nhiên, thực tiễn trong công tác giáo dục *kĩ năng giao tiếp* (KNGT) cho *sinh viên cử tuyển* (SVCT) ở các trường sư phạm nói chung và ở Trường Đại học Sư phạm Hà Nội nói riêng vẫn chưa đem lại hiệu quả mong muốn. Từ đó, đặt ra vấn đề tổ chức rèn luyện KNGT cho SVCT cần phải đa dạng, linh hoạt và đáp ứng với điều kiện sống ngày càng phức tạp. Do vậy, nghiên cứu về rèn luyện KNGT cho SVCT là một yêu cầu khách quan và cấp thiết trong bối cảnh xã hội hiện nay.

1. Một số khái niệm cơ bản

KNGT là khả năng vận dụng có hiệu quả những tri thức về quá trình giao tiếp cũng như sử dụng có hiệu quả và phối hợp các phương tiện giao tiếp để đạt được mục đích trong giao tiếp.

Rèn luyện là việc làm đi làm lại nhiều nội dung đã học để thành thạo một kĩ năng, hành vi, hành động nào đó trở nên tốt hơn, giúp cho con người hoàn thiện nhân cách.

Rèn luyện KNGT có thể hiểu là việc luyện tập, lặp đi lặp lại những kĩ năng trong giao tiếp như sử dụng ngôn ngữ, diễn đạt ngôn ngữ hay xử lí thông tin sau quá trình giao tiếp... giúp chúng ta giao tiếp thành công. Bên cạnh đó, việc rèn luyện KNGT cho *sinh viên* là quá trình nhà sư phạm tổ chức, hướng dẫn các hoạt động tích cực, tự giác của người học nhằm giúp họ nâng cao nhận thức, thái độ và hình thành KNGT phù hợp.

2. Xác định nội dung rèn luyện KNGT cho SVCT

Việc lựa chọn nội dung KNGT để tổ chức rèn luyện KNGT dựa trên những cơ sở sau: - Căn cứ vào yêu cầu khách quan của sự phát triển trong xu thế hội nhập; - Căn cứ vào đối tượng là sinh viên, tầng lớp tri thức tương lai; - Căn cứ vào đặc điểm, tính chất đào tạo riêng biệt của các khoa (ngành học) trong các trường đại học; - Căn cứ vào nội dung rèn luyện KNGT phù hợp với đối tượng giao tiếp.

Đối với giao tiếp hiệu quả trong môi trường sư phạm của SVCT, kết quả nghiên cứu các vấn đề lí luận và thực tiễn ở trong nước và nước ngoài đã là những gợi ý giúp chúng tôi đề xuất một số nhóm KNGT cơ bản (xem *bảng*). Đây cũng sẽ là cơ sở quan trọng để tổ chức đánh giá thực trạng KNGT của SVCT cũng như để đề xuất biện pháp rèn luyện các kĩ năng họ còn thiếu hụt.

Bảng. Nhóm các KNGT

CÁC NHÓM KĨ NĂNG	CÁC KNGT CỤ THỂ
A. Kĩ năng quan sát đối tượng giao tiếp	(1) Quan sát <i>ngôn ngữ cơ thể</i> của đối tượng giao tiếp (2) Quan sát <i>phong cách giao tiếp</i> của đối tượng giao tiếp (3) Quan sát <i>thái độ</i> của đối tượng trong quá trình giao tiếp
B. Kĩ năng lắng nghe đối tượng giao tiếp	(4) Lắng nghe <i>chăm chú</i> để diễn đạt lại một cách chính xác thông điệp của người nói. (5) Lắng nghe <i>tích cực</i> để phản hồi đối với nội dung và đối với xúc cảm, tình cảm mà người nói biểu lộ.
C. Kĩ năng xử lí thông tin trong quá trình giao tiếp	(6) <i>Xử lí thông tin</i> trong tiến trình giao tiếp (7) <i>Đánh giá</i> kết quả và ra <i>quyết định</i> sau giao tiếp (8) Nhận biết được <i>sự khác nhau</i> trong cách tiếp nhận phản hồi sau giao tiếp (9) Nhận biết được <i>các kiểu ra quyết định</i> khác nhau
D. Kĩ năng kiểm soát trong giao tiếp phi ngôn ngữ	(10) Kiểm soát biểu lộ <i>cảm xúc</i> và <i>tình cảm</i> trên nét mặt (11) Kiểm soát và làm chủ <i>tư thế, cử chỉ</i> của cơ thể (12) Kiểm soát <i>lời nói</i> (độ to nhỏ, âm hưởng, độ cao thấp) (13) Chú ý đến biểu hiện <i>cơ thể</i> trong giao tiếp tránh gây hiểu lầm
E. Kĩ năng quản lí trong giao tiếp	(14) Chủ động <i>điều khiển</i> quá trình giao tiếp, <i>điều chỉnh</i> đối tượng giao tiếp (15) <i>Thuyết phục</i> đối tượng giao tiếp (16) <i>Tạo dựng quan hệ</i> (niềm nở, gần gũi khi tiếp chuyện; thu hút sự quan tâm, khơi dậy nhu cầu, hứng thú của đối tượng giao tiếp)

* Học viên Cao học chuyên ngành Giáo dục học - Trường Đại học Sư phạm Hà Nội

3. Các yếu tố tác động đến việc rèn luyện KNGT cho SVCT

3.1. Yếu tố khách quan:

- *Cách thức tổ chức, quản lí của nhà trường.* Hiện nay, nền nếp nhiều trường chưa quan tâm đúng mức đến việc tạo ra môi trường giao tiếp thật sự văn minh cho sinh viên nên có môi trường giúp sinh viên rèn luyện KNGT tốt nhà trường cần đưa ra những quy định, nội quy, cách thức giao tiếp cho sinh viên của trường... Tạo ra một môi trường ở đó các em thấy mình được tôn trọng, bản thân có giá trị và tự hào khi là sinh viên của trường; điều này đòi hỏi cao ở khâu tổ chức quá trình giáo dục, đào tạo của các nhà trường hiện nay.

- *Phương pháp dạy học tích cực* có ảnh hưởng to lớn tới việc rèn luyện KNGT của SVCT. Trong quá trình học, sinh viên được chủ động tìm kiếm tri thức, lĩnh hội, trao đổi với giảng viên, trình bày sản phẩm hoạt động.... Tạo cơ hội tương tác giữa các sinh viên, cơ hội rèn luyện KNGT cho bản thân.

- *Năng lực chuyên môn của giảng viên giảng dạy về môn Giao tiếp sư phạm.* Giảng viên dạy về *giao tiếp* cho sinh viên phải có năng lực thật sự, biết đào sâu, mở rộng tri thức cho sinh viên tự tìm tòi, bài học gắn liền với thực tế cuộc sống, thắp lên ngọn lửa hứng thú, đam mê rèn luyện KNGT cho sinh viên.

3.2. Yếu tố chủ quan

Yếu tố chủ quan chính là yếu tố từ bản thân sinh viên. Trong đó kể đến trình độ học lực đầu vào có ảnh hưởng không nhỏ. Theo quy chế tuyển sinh nghề và quy định của nhà trường, trình độ đầu vào của SVCT là mặc định được địa phương cử đi học khi nơi đó có nhu cầu đào tạo cán bộ nguồn và sau khi ra trường sẽ về phục vụ tại địa phương. Vì vậy, một số sinh viên có học lực thấp, ý thức chưa cao. Đó cũng là một nguyên nhân chủ quan ảnh hưởng đến KNGT của SVCT.

SVCT ra trường tiếp xúc với môi trường hoạt động nghề nghiệp, hạn chế về KNGT khi tương tác với nhiều đối tượng khác nhau trong xã hội. Thời điểm nhà trường trang bị tri thức về giao tiếp, thực trạng đa số các em chưa chú trọng vấn đề rèn luyện vì nghĩ chưa cần thiết, say này đi làm sẽ tự rèn luyện. Bên cạnh đó, phải kể đến động cơ chọn nghề, nhận thức và hứng thú nghề nghiệp, định hướng nghề nghiệp của SVCT. Định hướng nghề nghiệp là một trong những nội dung cần thiết cho sinh viên. Bởi thông qua đó sinh viên sẽ nhận thức được đầy đủ hơn về nghề nghiệp mình đã lựa chọn như: xác định được rõ trách nhiệm, mục đích học tập và công việc sau khi ra trường, vun đắp thêm nhiệt huyết yêu nghề và niềm đam mê công việc.

Hiện tại, nhận thức về giá trị nghề đang theo học của SVCT còn rất yếu. Sinh viên mơ hồ về ngành học: học như thế nào, ra trường sẽ làm gì, phụ vụ gì ở địa phương mình? những khó khăn trong từng ngành nghề như thế nào?...

4. Các con đường để tiến hành rèn luyện KNGT cho SVCT

4.1. Thông qua hoạt động dạy học trong nhà trường

4.1.1. *Mục đích:* Dạy học được xem là con đường ngắn nhất để người học lĩnh hội được đầy đủ hệ thống tri thức và rèn luyện kĩ năng. Quá trình dạy học tích cực sẽ giúp cho sinh viên có cơ hội thực hành và tự rèn luyện các KNGT đã được trang bị về mặt kiến thức cơ sở. Giảng viên cần xác định các nhóm KNGT phù hợp với nhu cầu và nguyện vọng mong muốn của sinh viên.

4.1.2. Cách thực hiện:

- *Phương pháp dạy học.* Bằng phương pháp dạy học đa dạng, tích cực giảng viên không chỉ giúp sinh viên hiểu biết về tầm quan trọng việc rèn luyện các KNGT trong môi trường đại học mà cần phải chú trọng hơn đến các môn nghiệp vụ sư phạm như tâm lí học, giáo dục học, giao tiếp sư phạm... để sinh viên có nhiều cơ hội rèn luyện.

Ví dụ, trên cơ sở trang bị kiến thức chủ nghĩa Mác - Lênin để hình thành cho SVCT thế giới quan, phương pháp luận đúng đắn, giảng viên cần quan tâm trang bị những kiến thức tâm lí học về giao tiếp, giáo dục những chuẩn mực đạo đức của con người Việt Nam xã hội chủ nghĩa, bản chất cao đẹp của Hồ Chí Minh; rèn luyện cho SVCT những nguyên tắc giao tiếp, những quy định về nhiệm vụ chuyên môn nghề nghiệp sau này của mình...; từ đó xác định thái độ, hành vi giao tiếp cho phù hợp.

- *Hình thức lớp học KNGT:* + Kết hợp giảng dạy truyền thống có các thiết bị hỗ trợ (giấy bút, tranh ảnh, mô hình, máy chiếu); + Giảng viên tương tác liên tục với sinh viên bởi vì giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin giữa người - người, sự hiểu biết, hành vi thái độ được tiếp nhận bởi người khác, vì thế hình thức lớp học có giảng viên tương tác liên tục với sinh viên sẽ giúp các em tiếp thu và phát huy tốt hơn khi tham gia lớp kĩ năng. Bên cạnh đó, có các nhà thuyết trình, nhà doanh nhân... thành đạt chia sẻ kinh nghiệm.

- *Hình thức tổ chức dạy học* lớp kĩ năng ảnh hưởng lớn đến khả năng trau dồi cũng như nâng cao KNGT cho mỗi sinh viên: + Tổ chức trò chơi nhóm nhỏ lồng ghép về kĩ năng giúp sinh viên học một cách tự nhiên, không căng thẳng...; + Hình thức dạy học thông

qua hoạt động tình nguyện xã hội và lồng ghép các môn học lí thuyết chuyên môn; + Bài tập xử lí tình huống và giải thích sự lựa chọn các cách xử lí, giúp sinh viên có nhận thức, ứng xử và khả năng thể hiện cảm xúc, cách sử dụng từ ngữ, ngôn từ một cách hiệu quả hơn...

- *Hình thức đánh giá lớp học rèn luyện KNGT.* Cụ thể, rèn luyện KNGT bao gồm nhiều kĩ năng nhỏ như giao tiếp bằng ngôn ngữ, nghe, cử chỉ, hành động, thái độ, văn bản, giao tiếp trong kinh doanh, công việc, học tập... Rèn luyện KNGT đòi hỏi người học cần có tính năng động, sáng tạo vì thế hình thức đánh giá tốt nhất được lựa chọn là bài tập nhóm, tình huống, vấn đáp; thông qua đó sinh viên sẽ có nhiều cơ hội để thể hiện mình trong suốt một quá trình dài khi tham gia lớp học.

- *Tăng cường đội ngũ giảng viên chuyên trách dạy các kĩ năng mềm cũng như KNGT.* Đội ngũ giảng viên giảng dạy phải nhiệt tình, năng động và phải thường xuyên thay đổi phương pháp, truyền đạt để sinh viên có thể học được nhiều điều mới. Áp dụng các phương pháp học tập nhằm nâng cao kĩ năng của sinh viên, như tăng cường hình thức làm bài tập lớn theo nhóm, thuyết trình, các buổi thảo luận... nhằm tăng cường điều kiện và môi trường giao tiếp cho sinh viên.

- *Chỉnh sửa chương trình môn học.* Các môn học trong chương trình đào tạo cần chỉnh sửa theo hướng giúp SVCT nhận thức được ý nghĩa của các KNGT trong các mối quan hệ xã hội và trong công việc. Những môn học có sự tác động mạnh đến việc hình thành nhận thức, nhu cầu, động cơ rèn luyện KNGT của sinh viên tại trường: giao tiếp sư phạm, tâm lí lứa tuổi và sư phạm, nghiệp vụ theo từng chuyên ngành đào tạo...

4.2. Thông qua các hoạt động ngoại khóa

4.2.1. *Mục đích:* Nhân cách của người học hình thành qua hai con đường dạy học, tổ chức các hoạt động. Đối với SVCT, tổ chức các hoạt động có ý nghĩa rất lớn giúp sinh viên được rèn luyện KNGT thường xuyên. Tổ chức các hoạt động đa dạng để sinh viên có cơ hội được áp dụng, liên hệ ngay trong thực tế, trong cuộc sống, trong ứng xử với mọi người. Các em sẽ tự nhận thức, tự rút ra những bài học có ý nghĩa cho bản thân và điều chỉnh hành vi phù hợp.

4.2.2. *Cách thực hiện:* - Thông qua hoạt động thực tiễn phong phú để phát triển KNGT cho SVCT, gắn với quá trình hình thành, phát triển năng lực chuyên môn nghề nghiệp của họ; - Chăm lo tới xây dựng mối quan hệ trong tập thể lớp học, xây dựng bầu không

khí tâm lí tích cực, lành mạnh; đồng thời sử dụng dư luận tích cực của tập thể để điều chỉnh, định hướng thái độ hành vi giao tiếp của SVCT; - Lựa chọn các hình thức tổ chức đa dạng như: thi văn nghệ, diễn kịch, thi kể chuyện về các tấm gương người tốt, việc tốt; thuyết trình, hùng biện; tổ chức các buổi tọa đàm, trao đổi, giao lưu; tổ chức đi thực tế; thành lập các câu lạc bộ như “Câu lạc bộ Tự tin giao tiếp” hay “Lớp học kĩ năng thuyết trình và thuyết phục hiệu quả”; tuyên truyền tầm quan trọng của việc rèn luyện KNGT thông qua các hoạt động đoàn thể... với cấu trúc nội dung hoạt động cần nhấn mạnh đến ý nghĩa các kĩ năng trong đó dựa vào những hiểu biết sẵn có của mỗi SV và nhận diện tầm quan trọng các kĩ năng đó trong cuộc sống.

Ví dụ, diễn đàn là một trong những cách tổ chức rèn luyện KNGT mang lại hiệu quả giáo dục thiết thực. Thông qua diễn đàn, người học có cơ hội bày tỏ suy nghĩ, quan niệm của mình về một vấn đề nào đó có liên quan đến nhu cầu, hứng thú, nguyện vọng của người học; đồng thời đây cũng là dịp để người học học lắng nghe ý kiến, học tập lẫn nhau. Vì vậy, diễn đàn như một sân chơi tạo điều kiện để người học được biểu đạt ý kiến của mình một cách trực tiếp với đồng đẳng bạn bè và những người khác.

Như đã nêu ở trên, vấn đề rèn luyện kĩ năng sống nói chung và KNGT cho SVCT trường sư phạm có vị trí hết sức quan trọng đối với sự phát triển của xã hội, đối với sự phát triển nhân cách con người. Sinh viên sư phạm cần định hướng tầm quan trọng của các kĩ năng trong giao tiếp một cách đúng đắn để người học không chỉ tích cực rèn luyện trong học tập và ở trường sư phạm mà còn định hướng giá trị sống cho học sinh sau này của mình. Vì vậy, vai trò của rèn luyện KNGT trong việc định hướng giá trị kĩ năng sống cho sinh viên sư phạm ngày càng quan trọng, có ý nghĩa rộng lớn, cần được nhận thức đúng đắn và có sự quan tâm đúng mực của nhà trường, xã hội. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Hoàng Phê (chủ biên) (2002). *Từ điển Tiếng Việt*. NXB Đà Nẵng.
- [2] Nguyễn Văn Đồng (2009). *Tâm lí học giao tiếp*. NXB Chính trị - Hành chính.
- [3] Quốc hội (2005). *Luật Giáo dục*. NXB Lao động.
- [4] AN Leonchiev (1987). *Hoạt động ý thức, nhân cách*. NXB Giáo dục.
- [5] B.F. Lomov (1978). *Phạm trù giao tiếp và hoạt động trong Tâm lí học* (Bản dịch của Viện Khoa học Giáo dục).