Kỹ năng giao tiếp của sinh viên Học viện Báo chí và Tuyên truyền

TS NGUYỄN THANH NGA
Học viện Báo chí và Tuyên truyền; Email: thanhnga82ajc@gmail.com

Nhận ngày 7 tháng 1 năm 2022; chấp nhận đăng tháng 4 năm 2022.

Tóm tắt: *Kỹ năng giao tiếp là hành trang không thể thiếu của mỗi người trong thế kỷ 21. Kỹ năng giao tiếp có vai trò quan trọng trong học tập, công việc, cuộc sống, là yếu tố cần thiết tạo điều kiện cho sinh viên lĩnh hội những tri thức khoa học, tiếp thu những kinh nghiệm nhằm nâng cao năng lực, trình độ của bản thân đáp ứng yêu cầu phát triển trong thời đại mới. Rất nhiều sinh viên không biết hoặc rất kém về kỹ năng giao tiếp, khiến các bạn dù ra trường với tấm bằng giỏi nhưng vẫn không xin được việc làm Thậm chí còn gặp nhiều khó khăn trong công việc và cuộc sống. Ngoài kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm, bạn cần có kỹ năng mềm, trong đó có kỹ năng giao tiếp. Với các bạn sinh viên, việc tích lũy, rèn luyện kỹ năng giao tiếp từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường sẽ mở ra tương lai tươi sáng hơn. Giao tiếp tốt giúp bạn khẳng định được vị thế của chính mình trong mắt người khác.*
Từ khóa: *kỹ năng giao tiếp; giao tiếp; kỹ năng giao tiếp của sinh viên; kỹ năng lắng nghe; sinh viên Học viện Báo chí và Tuyên truyền.*

Abstract*: In the 21st century, communication skills are crucial for students to acquire scientific knowledge and experiences in order to improve their capacity and qualifications to satisfy the new era's development requirements. Many students graduate with outstanding grades but lack communication skills, making it difficult for them to find work or deal with problems in their personal lives. Soft skills, such as communication skills, are important in addition to professional knowledge and experience. Students must obtain and practice communication skills for a brighter future after graduation. Good communication is useful for asserting a person's social status.*
Keywords: *communication skills; communicate; students; communication skills; listening skills; students at Academy of Journalism and Communication.*

Giáo dục trong nhà trường có vai trò quan trọng không những trong việc cung cấp các tri thức cần thiết mà còn hình thành các kỹ năng nhất định cho người học. Việc giảng dạy ở Học viện Báo chí và Tuyên truyền luôn hướng đến việc cung cấp cho người học các tri thức khoa học liên quan đến lĩnh vực ngành nghề từ đó hình thành các kỹ năng nghề nghiệp nhất định cho sinh viên. Bên cạnh đó, các kỹ năng năng mềm khác như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề, cũng là mục tiêu nhà trường hướng tới trong quá trình giáo dục toàn diện. Kỹ năng giao tiếp có ý nghĩa không chỉ đối với việc học tập, rèn luyện tại trường mà cả trong công tác của sinh viên sau khi ra trường. Thực tế cho thấy những sinh viên có kỹ năng giao tiếp tốt thường đạt kết quả tốt trong học tập, rèn luyện và công việc. Kỹ năng giao tiếp của sinh viên kém sẽ gây những ảnh hưởng không nhỏ cho việc học tập, rèn luyện cũng như cho việc thực hiện công việc sau khi tốt nghiệp.

1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là một vấn đề quan trọng nhưng phức

tạp, có nhiều quan điểm khác nhau về giao tiếp.

Theo các nhà tâm lý học xã hội thì giao tiếp thường được xem là quá trình thông tin bao gồm việc thực hiện và duy trì sự liên hệ giữa các cá nhân. Nhà tâm lý học xã hội Mỹ C.E.Osgood cho rằng giao tiếp bao gồm các hành động riêng rẽ mà thực chất là chuyển giao thông tin và tiếp nhận thông tin. Giao tiếp là một quá trình gồm hai mặt: liên lạc và ảnh hưởng lẫn nhau, tác động qua lại lẫn nhau.

Tác giả Vũ Dũng cho rằng giao tiếp là quá trình hình thành và phát triển sự tiếp xúc giữa người với người được phát sinh từ nhu cầu trong hoạt động chung, bao gồm sự trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược tương tác thống nhất tri giác và tìm hiểu người khác[1].

Qua các khái niệm trên ta có thể thấy rằng giao tiếp là quá trình tác động qua lại, trao đổi thông tin, ảnh hưởng lẫn nhau, nhận biết lẫn nhau giữa hai chủ thể giao tiếp. Giao tiếp thường tham gia vào hoạt động thực tiễn của con người như lao động, học tập, vui chơi,… bảo đảm cho sự tác động. Đó là một quá trình thiết lập mối quan hệ đa chiều giữa một người với một người hoặc với nhiều người, liên quan đến sự truyền đạt thông điệp và sự đáp ứng với sự truyền đạt ấy, là quá trình qua đó chúng ta phát và nhận thông tin, suy nghĩ, có ý kiến và thái độ để có được sự thông cảm và hành động tiến tới vệc chia sẻ qua đó thông điệp sản sinh đáp ứng.

2. Kỹ năng giao tiếp

Theo tác giả Nguyễn Đình Chỉnh cho rằng kỹ năng giao tiếp sư phạm thể hiện việc chủ thể biết cách tiến hành hoạt động tư duy đúng đắn để giải quyết hợp lý các nhiệm vụ trong toàn bộ hành động giao tiếp khi thực thi các tác động giáo dục - đào tạo của nhà trường. Do đó, kỹ năng giao tiếp sư phạm có cấu trúc gồm các yếu tố sau:

Biết định hướng đúng cho các quá trình giao tiếp sư phạm như biết định hướng đúng trước khi tiến hành tiếp xúc, khi bắt đầu tiếp xúc và trong toàn bộ tiến trình giao tiếp theo những mục tiêu đã định.

Biết căn cứ vào những dấu hiệu bề ngoài và ngôn ngữ, cử chỉ, hành động cũng như ánh mắt của học sinh mà nhận ra được những đặc trưng tâm lý cơ bản trong nhân cách của học sinh.

Biết điều khiển được quá trình giao tiếp của mình với mọi đối tượng thể hiện ở việc chủ thể biết quan sát, biết lắng nghe, biết xử lý thông tin, biết điều khiển đối tượng giao tiếp.

Biết sử dụng các phương tiện giao tiếp như ngôn ngữ, phi ngôn ngữ để giải quyết tốt nhiệm vụ giao tiếp cũng như nhiệm vụ giáo dục - đào tạo.

Như vậy kỹ năng giao tiếp là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức về quá trình giao tiếp, về những yếu tố tham gia và tác động tới quá trình này cũng như sử dụng có hiệu quả và phối hợp hài hòa các phương tiện giao tiếp ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và phương tiện kỹ thuật để đạt mục đích đã định trong giao tiếp.

3. Đặc điểm tâm lý và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của sinh viên Học viện Báo chí và Tuyên truyền

3.1. Đặc điểm tâm lý của sinh viên

Hoạt động nhận thức

Sinh viên ở lứa tuổi từ 18 - 25, hoạt động tham gia tại trường có các hoạt động cơ bản như hoạt động học tập, rèn luyện, hoạt động chính trị - xã hội, hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao… Trong hoạt động học tập, sinh viên phải học tập các môn học cơ bản, cơ sở và các môn chuyên ngành để lĩnh hội hệ thống tri thức trong các lĩnh vực để hình thành hệ thống quan điểm, tư tưởng chính trị, kiến thức pháp luật, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng xã hội cho bản thân. Với tính chất môi trường học tập, nội dung môn học mới đòi hỏi sinh viên có một trình độ nhận thức tương ứng. Sinh viên cần phát triển năng lực phân tích và tổng hợp vấn đề, năng lực đánh giá và nhận xét các tình huống, các vấn đề có liên quan đến nội dung môn học của mình. Nghiên cứu, học tập các kiến thức chuyên ngành đòi hỏi sinh viên phải có sự nhạy bén, tích cực tìm kiếm, tổ chức, cập nhật thông tin phục vụ việc học tập của mình đặc biệt là trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay. Quá trình

học tập trong điều kiện mới đòi hỏi sinh viên phải tự đào tạo, tự lên kế hoạch học tập cho phù hợp với điều kiện của bản thân và nhà trường cũng như phát triển tư duy linh hoạt, nhạy bén và sáng tạo để nhận thức và giải quyết vấn đề mới, tình huống mới. Qua đó, quá trình nhận thức, tự nhận thức, tự giáo dục và tự đánh giá bản thân trước những yêu cầu của việc học tập, rèn luyện, diễn ra trong suốt quá trình học tập, cũng như sau khi tốt nghiệp.

Động cơ học tập

Hoạt động học tập của sinh viên cũng bị chi phối bởi nhiều động cơ khác nhau. Nhìn chung động cơ chọn trường để theo học của sinh viên chịu sự chi phối bởi nhiều yếu tố, có thể chia thành ba nhóm: nhóm thứ nhất bao gồm các yếu tố chủ quan như hứng thú, nhu cầu, mục đích, lý tưởng,… của bản thân mỗi sinh viên; nhóm thứ hai bao gồm các yếu tố khách quan như vị trí xã hội, danh vọng, mong muốn của gia đình, sự lôi kéo của bạn bè,… và nhóm thứ ba bao gồm các yếu tố nảy sinh trong quá trình học tập như nội dung môn học, phương pháp học tập, vai trò, sự ảnh hưởng của cán bộ, giáo viên,…

Vì vậy, động cơ học tập của sinh viên Học viện Báo chí và Tuyên truyền cũng thể hiện rất đa dạng và phong phú. Có sinh viên mong muốn qua quá trình học tập, rèn luyện mà bản thân có được những tri thức vững chắc về kỹ năng nghề nghiệp để có một công việc tốt với địa vị xã hội cao, có vị thế xã hội nhất định.

Sự thích nghi với môi trường học tập, rèn luyện mới: sinh viên bước vào môi trường đại học với tâm thế là những học sinh phổ thông vượt qua nhiều bạn khác để bước vào trường, Do vậy, sinh viên phải có sự điều chỉnh bản thân để dần có sự thích nghi với môi trường học tập và rèn luyện mới, với quan hệ giao tiếp với thầy cô, bạn bè trong môi trường của Học viện báo chí và Tuyên truyền

Với tính chất, nội dung môn học và phương pháp học có nhiều điểm khác biệt so với quá trình học tập ở phổ thông, do vậy quá trình học tập của sinh viên là quá trình lĩnh hội các tri thức khoa học xã hội, các kỹ năng, kỹ xảo phục vụ nghề nghiệp để hình thành những phẩm chất, năng lực đáp ứng cho yêu cầu của công việc sau khi ra trường .

3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của sinh viên Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Việc hình thành kỹ năng giao tiếp đòi hỏi một quá trình mà trong đó chịu ảnh hưởng tác động bởi nhiều yếu tố khách quan và chủ quan.

Đặc điểm tâm lý cá nhân của mỗi sinh viên có ảnh hưởng nhất đến kỹ năng giao tiếp của bản thân sinh viên đó. Các yếu tố như nhu cầu, hứng thú, tính tích cực là những biểu hiện trong xu hướng của cá nhân, là động cơ thúc đẩy mạnh mẽ hoạt động của cá nhân sinh viên. Vì vậy, nhu cầu và sự quan tâm ở mức độ cao về kỹ năng giao tiếp hiệu quả sẽ là động cơ thúc đẩy việc rèn luyện và hoàn thiện kỹ năng giao tiếp. Cùng với đó, nhận thức đầy đủ được vai trò, vị trí, tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp đối với việc học tập, rèn luyện và đặc biệt là đối với hiệu quả của công việc sau khi ra trường sẽ tác động mạnh đến ý thức trau dồi và nâng cao kỹ năng giao tiếp của bản thân mỗi sinh viên. Bên cạnh đó, cũng có thể thấy rằng kỹ năng giao tiếp hiệu quả chỉ có thể được hình thành và được kiểm nghiệm trong thực tiễn. Do đó, yếu tố kinh nghiệm về giao tiếp của cá nhân mỗi sinh viên cũng có sự ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của họ.

Kỹ năng giao tiếp của sinh viên được hình thành và biểu hiện hiệu quả hay không cũng phụ thuộc rất nhiều vào quá trình được đào tạo và rèn luyện.

Được tham gia các hoạt động phong trào cũng là điều kiện để sinh viên vừa có thể hình thành và rèn luyện những kỹ năng giao tiếp của mình vừa kiểm nghiệm mức độ hiệu quả về kỹ năng giao tiếp của bản thân trong giao tiếp. Các phong trào như văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao, giao lưu, phong trào tình nguyện, Mùa hè xanh,… đã tạo điều kiện cho sinh viên có thể vận dụng và nâng cao kỹ năng giao tiếp của bản thân.

Một yếu tố khác cũng cần chú ý là việc giảng dạy của giảng viên. Việc hình thành kỹ năng nói chung, kỹ năng giao tiếp nói riêng của sinh viên chịu ảnh hưởng từ việc giảng dạy của giảng viên. Hình thành và rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho sinh viên không chỉ thông qua việc giảng dạy môn kỹ năng giao tiếp mà thể hiện trong chương trình học của sinh viên. Đào tạo kỹ năng giao tiếp cũng là một trong những mục tiêu trong nội dung đào tạo sinh viên của Học viện. Do vậy, kỹ năng giao tiếp của sinh viên tốt hay chưa tốt, hiệu quả hay chưa hiệu quả phụ thuộc rất nhiều vào việc giảng dạy của giảng viên.

4. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên Học viện báo chí và Tuyên truyền

* Nhận thức của sinh viên về vai trò của kỹ năng giao tiếp

(3 = Đồng ý, 2 = Phân vân, 1 = Không đồng ý)

TT	Nội dung	Đồng ý	Phân vân	Không đồng ý	Điểm trung bình
1	Sinh viên sẽ có điều kiện tích lũy thêm kiến thức cần thiết khi có kỹ năng giao tiếp tốt	92,8%	5,4%	1,8%	2,9
2	Kỹ năng giao tiếp của sinh viên sẽ dần tự hình thành trong quá trình học tập	58,1%	23,4%	17,1%	2,4
3	Học tập tốt không nhất thiết cần kỹ năng giao tiếp tốt	12,5%	15,8%	70,4%	1,4
4	Kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường chưa tốt nên có ảnh hưởng nhất định kết quả học tập và rèn luyện	41,4%	34,2%	22,5%	2,2
5	Kỹ năng giao tiếp tốt sẽ giúp sinh viên thành công trong học tập	68,5%	19,8%	10,4%	2,6
	Điểm trung bình chung	**2,3**			

Bảng 1: Vai trò của kỹ năng giao tiếp đối với học tập, rèn luyện của sinh viên

Đa phần sinh viên đều đánh giá cao vai trò của kỹ năng giao tiếp, đó là giúp sinh viên tích luỹ tri thức, thành công trong học tập. Tuy vậy vẫn có 12,5% sinh viên cho rằng học tập tốt không nhất thiết phải có kỹ năng giao tiếp tốt.

* Nhận thức của sinh viên về vai trò của kỹ năng giao tiếp trong quan hệ xã hội

Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong quan hệ xã hội của sinh viên. Đa phần giảng viên và sinh viên đều cho rằng kỹ năng gia tiếp tốt thiết lập mối quan hệ tốt, sinh viên sẽ thành công trong học tập, công việc sau này. Điểm trung bình chung là 2,9.

Ở bảng 2 các nội dung sinh viên tự đánh giá xếp theo thứ tự số 1 là kỹ năng lắng nghe, số 2 là đọc văn bản, thứ 3 là tự chủ cảm xúc, thứ 4 là điều khiển quá trình giao tiếp và thiết lập quan hệ giao tiếp. Các nội dung được lựa chọn đều là những nội dung quan trọng đánh giá kỹ năng giao tiếp của sinh viên.

(5 = rất ca, 4 = cao, 3 = trung bình, 2 = thấp, 1 = rất thấp)

TT	Kỹ năng	Rất cao	Cao	Trung bình	Thấp	Rất thấp	Điểm trung bình	Thứ bậc
1	Thuyết trình vấn đề	3,2%	12,2%	58,6%	18,9%	6,3%	2,8	10
2	Thuyết phục	7,7%	24,3%	55,4%	9,9%	1,4%	3,2	6
3	Tổ chức thông tin	2,3%	15,8%	58,6%	17,6%	4,5%	2,9	9
4	Lắng nghe	25,7%	53,2%	16,7%	2,3%	0,9%	4,0	1
5	Đặt câu hỏi	5,4%	30,2%	51,4%	11,3%	0,5%	3,2	6
6	Diễn đạt	4,1%	19,4%	56,8%	15,8%	2,3%	3,0	8
7	Đọc văn bản	12,2%	44,1%	37,4%	2,3%	2,3%	3,6	2
8	Tự chủ cảm xúc	13,5%	36,5%	38,3%	9%	1,8%	3,5	3
9	Điều khiển quá trình giao tiếp	5,9%	30,2%	52,3%	8,6%	2,3%	3,3	4
10	Thiết lập quan hệ giao tiếp	8,1%	28,8%	51,4%	8,1%	2,3%	3,3	4
	(5 = rất cao, 4 = cao, 3 = trung bình, 2 = thấp, 1 = rất thấp)							

Bảng 2: Tự đánh giá các kỹ năng giao tiếp của sinh viên

Điểm trung bình chung đánh giá kỹ năng giao tiếp của sinh viên Học viện đạt được là 7.3. Căn cứ theo thang đo từ 7 điểm đến dưới 8 điểm là mức khá thì kỹ năng giao tiếp của sinh viên Học viện chỉ đạt ở mức khá. Mức khá về kỹ năng giao tiếp đã phản ánh một số hạn chế về kỹ năng giao tiếp của học viên và đây là kết quả đáng quan tâm. Kết quả trên xuất phát từ kết quả đánh giá 3 kỹ năng là kỹ năng lắng nghe, kỹ năng diễn đạt và kỹ năng điều khiển của sinh viên qua khảo sát cũng đều chỉ ở mức khá. Mặc dù, sinh viên có các biểu hiện cụ thể ở từng kỹ năng giao tiếp là khá tốt nhưng về nhận thức và cách xử lý trong từng tình huống cụ thể là như kỳ vọng. Điều này cũng cho thấy sự không đồng đều trong quá trình hình thành kỹ năng giao tiếp của sinh viên.

5. Một số biện pháp tăng cường kỹ năng giao tiếp cho sinh viên học viện Báo chí và Tuyên truyền

5.1. Điều chỉnh chương trình, nội dung giảng dạy và học tập về kỹ năng lắng nghe trong chương trình môn kỹ năng giao tiếp

Cung cấp cho sinh viên đầy đủ các tri thức về kỹ năng lắng nghe về lý luận và thực tiễn. Tạo điều kiện cho sinh viên tiếp cận các vấn đề về kỹ năng lắng nghe qua nhiều hình thức như nghe giảng trên lớp, thảo luận nhóm, xêmina, thuyết trình, thực hành. Trên cơ sở đó giúp sinh viên có nhận thức đầy đủ về kỹ năng lắng nghe và hình thành kỹ năng lắng nghe có thể vận dụng trong cuộc sống.

Thời lượng tổ chức sinh viên nghiên cứu lý luận về kỹ năng lắng nghe thông qua việc nghe giảng trên lớp. Thời lượng tổ chức cho sinh viên thảo luận nhóm, xemina, thuyết trình về các vấn đề liên quan đến kỹ năng lắng nghe. Thời lượng tổ chức cho sinh viên thực hiện các bài tập, thực hành, giải quyết tình huống liên quan kỹ năng lắng nghe. Việc tổ chức các hình thức học tập cần đảm bảo theo mục tiêu cung cấp tri thức, nâng cao nhận thức về kỹ năng lắng nghe và hình thành kỹ năng lắng nghe cho sinh viên. Tổ chức các hình thức học tập cần đảm bảo thời lượng theo chương trình.

5.2. Tổ chức báo cáo chuyên đề nâng cao nhận thức của sinh viên về kỹ năng lắng nghe

Tác động và nâng cao nhận thức của sinh viên về kỹ năng lắng nghe theo các nội dung như yêu cầu của việc lắng nghe hiệu quả, sử dụng phương tiện giao tiếp trong lắng nghe, vai trò vị trí của kỹ năng lắng nghe trong hoạt động nghiệp vụ báo chí, truyền thông, giảng dạy.

Giúp sinh viên tự liên hệ, rút ra ý nghĩa, vai trò của kỹ năng lắng nghe đối với công việc của bản thân bằng việc vận dụng kiến thức và kinh nghiệm của mình.Trên cơ sở đó giúp các em nhận thức được vai trò, vị trí, tầm quan trọng của kỹ năng lắng nghe. Tổ chức cho sinh viên nghe báo cáo các chuyên đề về kỹ năng lắng nghe. Tiến hành trao đổi giữa sinh viên với báo cáo viên về vai trò, tầm quan trọng của kỹ năng lắng nghe và các vấn đề liên trong công tác thực tiễn. Tiến hành tổ chức cho sinh viên thảo luận nhóm về vai trò, vị trí của kỹ năng lắng nghe trong việc học tập và trong công tác thực tiễn để sinh viên nhận thức đầy đủ về kỹ năng lắng nghe.

5.3. Tổ chức các hoạt động sinh hoạt ngoài giờ thực hành kỹ năng lắng nghe và các hoạt động trải nghiệm thực tế

Hoạt động ngoài giờ lên lớp thông qua các hoạt động như trải nghiệm thực tế, tổ chức các câu lạc bộ: hiện nay ở Học viện Báo chí Tuyên truyền có khá nhiều câu lạc bộ giúp sinh viên tăng kỹ năng giao tiếp như: Câu lạc bộ Diễn thuyết, Văn nghệ xung kích,... Với các hoạt động trải nghiệm giúp sinh viên có thêm nhiều kỹ năng giao tiếp, trong đó có kỹ năng lắng nghe

Hoạt động trải nghiệm tác động trực tiếp đến nhận thức và thái độ của sinh viên đối với kỹ năng lắng nghe bằng những hình ảnh, những tình huống đời thường gần gũi và sâu sắc trong các hoạt động sinh hoạt tập thể. Giúp sinh viên nhận thức sâu sắc và ổn định về kỹ năng lắng nghe trong cuộc sống cá nhân qua những gì trải nghiệm bằng hành động thực tiễn. Từ đó thiết lập mối quan hệ tốt hơn với bạn bè và thầy cô. Trên cơ sở giúp sinh viên xác định phương pháp rèn luyện kỹ năng lắng nghe hiệu quả từ đó hình thành kỹ năng lắng nghe cho bản thân.

Như vậy, kỹ năng giao tiếp chiếm một vai trò quan trọng trong cuộc sống của mỗi người. Sinh viên muốn học tốt và có công việc tốt thì ngoài trang bị kiến thức, kỹ năng về ngành nghề được đào tạo thì bản thân các em phải luôn chú ý rèn luyện cho mình các kỹ năng trong giao tiếp, để hoàn thiện bản thân và tự tin hơn trong cuộc sống. Từ đó giúp cho các em trở thành những công dân có kỹ năng giao tiếp giỏi và có văn hoá trong giao tiếp./.

(1) Vũ Dũng (2000), *Từ điển Tâm lý học,* Nxb. Khoa học xã hội.