

## NHU CẦU VÀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

Trần Thị Phụng Hà và Nguyễn Ngọc Lệ

Khoa Khoa học Xã hội & Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

### Thông tin chung:

Ngày nhận: 10/08/2015

Ngày chấp nhận: 22/12/2015

### Title:

Communication need and skill of Can Tho University students

### Từ khóa:

Giao tiếp, ứng xử, sinh viên, Đại học Cần Thơ

### Keywords:

Communication, interaction, students, Can Tho University (CTU)

### ABSTRACT

Communication skill is meaningful and important to perform a person's maturity. The research was conducted from October 2013 to investigate the communication perceptions and skills of (Can Tho University) CTU students used both qualitative and quantitative methods including observation, in-depth interviews, semi-structure interviews etc. The results showed that CTU students highly demanded on communication and these attitudes differed according to different groups of students in majors, genders, years of study, and family wealth status. In addition, based on the results of students' self-reflection, the research analysed proposed strategies for improving students' communication skills.

### TÓM TẮT

Giao tiếp có ý nghĩa quan trọng trong cuộc sống và sự phát triển của mỗi cá nhân. Đề tài tìm hiểu quan niệm về giao tiếp và kỹ năng giao tiếp của Sinh viên Đại học Cần Thơ (SV ĐHCT) được thực hiện từ tháng 10/2013 sử dụng phối hợp các phương pháp định tính, định lượng bao gồm quan sát, phỏng vấn sâu, phỏng vấn bán cấu trúc. Kết quả cho thấy SV có nhu cầu giao tiếp rất lớn nhưng khác nhau phụ thuộc vào nhóm SV khác nhau về ngành học, giới tính, năm học, điều kiện kinh tế gia đình. Bên cạnh đó, đề tài dựa vào kết quả tự đánh giá kỹ năng giao tiếp của SV nghiên cứu để đề xuất giải pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp cho SV.

## 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp có ý nghĩa cực kì quan trọng trong cuộc sống. Xã hội ngày càng văn minh, hiện đại thì những quy tắc ứng xử, những phong cách giao tiếp lịch sự, văn minh càng cần được quan tâm. Giao tiếp ứng xử một cách có văn hóa là cơ sở để hình thành mối quan hệ tốt với bạn bè, thầy cô, đồng nghiệp; giúp cá nhân có được lòng tin cậy và sự thân thiện từ những người xung quanh. Giao tiếp tốt không những chỉ hình thành và phát triển tâm lí, ý thức, nhân cách mà còn giúp con người làm việc đạt được năng suất, chất lượng, hiệu quả trong mọi lĩnh vực. Trong tháp nhu cầu của Maslow (1943) thì nhu cầu giao tiếp ở tầng thứ ba sau sinh lý và an

toàn<sup>1</sup>. Ông cha ta cũng đã từng nói: “Sự ăn cho ta cái lực, sự ở cho ta cái trí và sự bang giao cho ta cái nghiệp”. Vì vậy, một trong ba điều kiện tuyển dụng hàng đầu của các công ty là ứng cử viên phải có khả năng giao tiếp tốt.

Hiện nay, do chương trình đào tạo không có học phần giao tiếp và ứng xử, do sinh viên (SV) không có điều kiện được rèn luyện kỹ năng và do việc học quá chú trọng vào chuyên môn nên tính năng động trong môi trường giao tiếp còn yếu, rất

<sup>1</sup> Thuyết nhu cầu của Maslow bao gồm 5 bậc: nhu cầu thể lí, nhu cầu an toàn, nhu cầu giao lưu tình cảm, nhu cầu được tôn trọng và nhu cầu tự khẳng định mình.

nhiều SV không biết cách bắt đầu một câu chuyện, ngại ngần phát biểu trước đám đông, lẩn tránh tiếp xúc với người lạ... Tuy nhiên, dù tốt nghiệp ở bất cứ ngành học nào, với những trở ngại này SV sẽ không biết cách thể hiện thế mạnh của mình trước nhà tuyển dụng và có thể dẫn đến mất cơ hội khi xin việc làm sau này.

Xuất phát từ những vấn đề trên, đề tài “Nhu cầu và kỹ năng giao tiếp của SV ĐHCT” được thực hiện nhằm tìm hiểu ý nghĩa và giá trị của giao tiếp đối với SV ĐHCT, nhu cầu và nội dung giao tiếp của SV trong gia đình, nhà trường và xã hội (XH). Qua đó, đề tài nêu những giải pháp nâng cao năng lực giao tiếp và ứng xử của SV trong đời sống hàng ngày.

## 2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Vì giao tiếp là hoạt động phức tạp nên cũng có nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp: “Giao tiếp là quá trình chuyển giao, tiếp nhận và xử lý thông tin giữa người này với người khác”, “Giao tiếp có cội nguồn sâu sắc từ hành vi con người và cấu trúc xã hội”, “Giao tiếp là một hoạt động tương tác để đạt được sự hiểu nhau hoặc sự thay đổi giữa hai hoặc nhiều người ” (Trung tâm giáo dục và phát triển, 2013). Ở khái niệm chung nhất, giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người, qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác và ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau (Nguyễn Thị Thu Hiền, 2005).

Giao tiếp và ứng xử là hai khái niệm không giống nhau. Giao tiếp là “quá trình tiếp xúc tâm lý giữa con người với con người, trong một quan hệ xã hội nhất định nhằm nhận thức, trao đổi tư tưởng, tình cảm, vốn sống, kinh nghiệm, kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp, qua đó có sự ảnh hưởng, tác động qua lại lẫn nhau” (Đình Viễn Trí và ctv., 2003; Ngọc Tố, 2005; Đặng Đình Bôi, 2010). Ứng xử là phản ứng của cơ thể đối với các tác động bên ngoài thể hiện thái độ hành động theo một cách nào đó đối với người khác trong một hoàn cảnh nhất định.

Trong quá trình giao tiếp phải sử dụng những phương tiện giao tiếp, phương tiện này được phân chia thành ngôn ngữ (ngôn ngữ nói hoặc viết) và phi ngôn ngữ (Nguyễn Văn Khang và ctv., 1997).

*Phương tiện giao tiếp ngôn ngữ.* Bằng ngôn ngữ nói con người có thể truyền đạt bất cứ thông tin nào, như diễn tả tình cảm, ám chỉ, miêu tả sự vật. Ngôn ngữ nói được sử dụng lúc lên giọng, lúc xuống, lúc trầm lúc bổng, lúc nhanh lúc chậm... Ngôn ngữ viết được sản sinh một cách có suy nghĩ, lựa chọn, gọt giũa kỹ càng. Bên cạnh ngôn từ,

người ta dùng hình ảnh, biểu đồ, dấu câu, tranh ảnh... để biểu hiện nội dung giao tiếp. Đồng thời tùy vào nội dung và đối tượng giao tiếp, ngôn ngữ viết cần được lựa chọn ngôn từ, phong cách viết cho phù hợp. Ngôn ngữ viết để lưu truyền trong không gian rộng lớn và lưu giữ lâu dài. Thực tế, ngôn ngữ dễ thay đổi, pha tạp, vì vậy việc chuẩn mực hóa trong ngôn ngữ để quy định cái đúng cái sai và kết quả là mặt chữ có uy thế hơn mặt âm (Hoàng Tuệ, 2007).

*Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ:* Các nhà nghiên cứu chỉ ra rằng, trong giao tiếp tác động của từ ngữ chỉ chiếm 30% - 40%, phần còn lại là cách diễn đạt bằng cơ thể, hoặc giao tiếp qua vẻ mặt, động tác, điệu bộ và những tín hiệu khác. Nhiều quan niệm cho rằng phi ngôn ngữ có giá trị cao trong giao tiếp: “Hành động có sức mạnh hơn lời nói” hay “Những bức thư điện tử không thể thay thế được hơi ấm của cái bắt tay”. Phi ngôn ngữ thể hiện qua nét mặt, nụ cười, ánh mắt, điệu bộ, cư chi, tư thế, diện mạo... phản ánh tâm trạng, bộc lộ biểu cảm, cảm xúc và ước nguyện con người. Bên cạnh các phương tiện phi ngôn ngữ đó, cách ăn mặc, trang điểm, tóc tai hoặc những hành vi giao tiếp cũng nói lên được cá tính, văn hóa, nghề nghiệp, địa vị, lứa tuổi của một cá nhân (Lê Duy Hùng, 2009).

Giao tiếp vừa là khoa học vừa là nghệ thuật vậy nên giao tiếp giỏi cần có những kỹ năng trong đó quan trọng nhất là *kỹ năng biết lắng nghe*. Có nhiều nghiên cứu cho rằng người ta cần 45% thời gian cho lắng nghe và 55% thời gian còn lại cho cả ba hoạt động: đọc, viết, nói trong quá trình giao tiếp (Toropov, 2001; Reuchlin, 1991). *Kỹ năng thuyết phục* rất quan trọng trong giao tiếp trong trường hợp cần sự giúp đỡ, hợp tác của người khác. *Kỹ năng thuyết trình* (hay diễn thuyết) là nói chuyện trước nhiều người về vấn đề nào đó có hệ thống. Khi thuyết trình cần quan tâm đến: ăn mặc đàng hoàng, dáng đi chững chạc, mỉm cười, đứng thẳng, tư thế tự nhiên, ánh mắt nhẹ nhàng, tôn trọng, giọng nói to đủ nghe, chú ý thay đổi tốc độ, nhịp điệu nói, đưa mắt bao quát tất cả mọi người trong phòng. Người thuyết trình cần chú ý sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ, nét mặt, ánh mắt, cử chỉ, động tác... (Pease, 1995).

## 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đề tài bắt đầu được thực hiện tháng 10/2013, sử dụng các phương pháp: Tổng hợp phân tích tài liệu thứ cấp, phương pháp quan sát, phương pháp phỏng vấn sâu, trao đổi trò chuyện với SV, với cố vấn học tập, phụ huynh, Ban cán sự lớp và cán bộ

Đoàn, phương pháp phỏng vấn bán cấu trúc theo bảng hỏi, được thực hiện phỏng vấn 170 SV theo 5 Khoa, cân bằng theo tỷ lệ nam nữ, năm học, vùng miền... Phiếu phỏng vấn gồm 30 câu hỏi theo các vấn đề: nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp, kỹ năng giao tiếp và tình huống ứng xử. Do SV không trả lời hoàn chỉnh phiếu phỏng vấn nên một số phiếu bị loại bỏ, số còn lại đưa vào phân tích SPSS là 160 phiếu.

Đề tài sử dụng phân tích định tính định lượng, tính giá trị trung bình và phân tích các mối tương quan giữa các biến, phối hợp với sử dụng Crosstab trong SPSS.

#### 4 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Đề tài hướng đến phân tích nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp, kỹ năng giao tiếp; trình bày và phân tích một số giải pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp của SV.

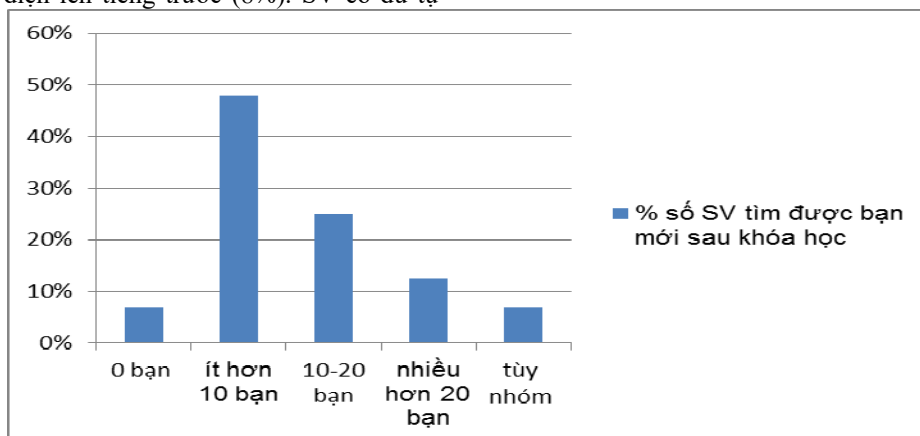
##### 4.1 Nhu cầu giao tiếp

Giao tiếp không những chỉ là quá trình trao đổi thông tin mà qua quá trình này giúp con người hình thành và phát triển nhân cách vì thông qua cách giao tiếp có thể đánh giá sự lành mạnh về tâm lý của cá nhân. SV giao tiếp không những chỉ trao đổi thông tin xung quanh bài giảng, phương pháp học tập, những vấn đề trong lớp học, nhà trường mà còn những suy nghĩ, hứng thú, quan tâm XH và những kinh nghiệm với việc làm mới, để chia sẻ những nhận xét về cuộc sống, tâm tư tình cảm, các mối quan hệ của họ và của cả mọi người. Kết quả cho thấy số SV chủ động làm quen, bắt chuyện khi lần đầu tiên tiếp xúc với bạn mới là rất lớn (63%), số còn lại thì chỉ bắt chuyện khi có việc cần (19%), số ít còn lại không muốn bắt chuyện hoặc chờ người đối diện lên tiếng trước (8%). SV có đủ tự

tin chủ động bắt chuyện với bạn mới hay không phụ thuộc vào nhiều yếu tố: họ có sẵn sàng chia sẻ thông tin không, họ có nhu cầu giao tiếp không, thông tin họ cần chia sẻ có thú vị không, người đối diện có dễ gần, dễ bắt chuyện không, hoặc họ đủ tự tin không để vượt qua rào cản giao tiếp, vượt qua tính rụt rè, ách ngại...

Chủ động bắt chuyện và dẫn dắt được câu chuyện thể hiện kỹ năng giao tiếp của SV. Khi đăng kí những học phần tự chọn SV thường học chung với các SV có ngành học khác nhau. Giảng dạy học phần tự chọn sẽ khó khăn cho GV nếu SV không thích tham gia hoạt động nhóm, thụ động trong hoạt động nhóm với bạn mới. Có nhiều SV không có thêm bạn mới nào sau khóa học, họ chỉ quanh quẩn là thành viên của nhóm cũ với bạn bè chung ngành, không muốn phát biểu trước lớp vì cảm thấy xa lạ với mọi người, họ không gắn bó với tập thể và thờ ơ với hoạt động xây dựng kiến thức chung. Ngược lại, không ít SV tìm được thêm rất nhiều bạn mới, họ sẵn sàng hoạt động nhóm chung với các bạn SV khác ngành, nhiệt tình nhận trách nhiệm quản lí nhóm và đóng góp hoạt động nhóm rất nhiệt tình. Rõ ràng, hoạt động nhóm tốt không những giúp cho việc giảng dạy học tập có kết quả mà giúp SV có cơ hội tự rèn luyện trong những môi trường học tập khác nhau và là cơ hội tập dượt phương cách ứng xử tốt để sau này dễ hòa nhập với cuộc sống xã hội.

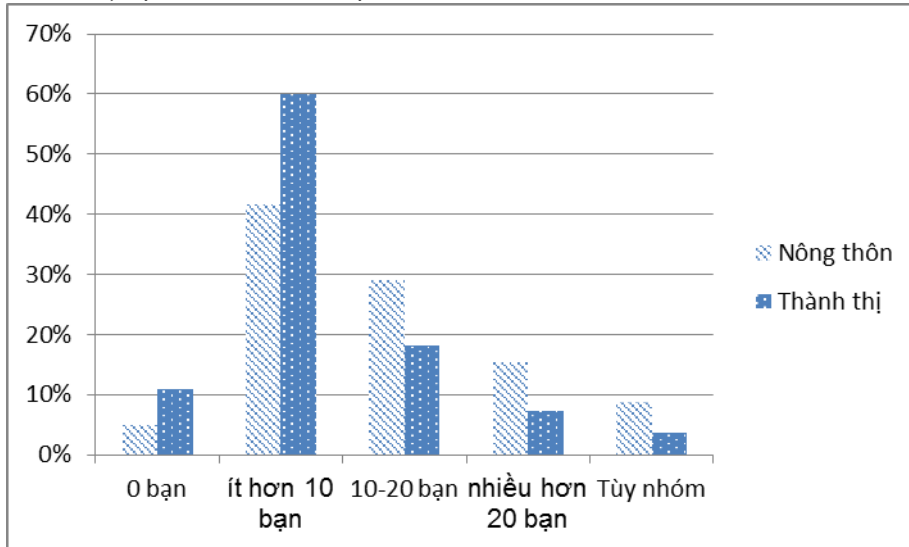
Kết quả nghiên cứu cho thấy sau học phần tự chọn hai tín chỉ phần lớn SV làm quen được ít hơn 10 bạn mới (48%), khoảng 25% quen được từ 10 đến 20 bạn và 13% quen được hơn 20 bạn mới. Ngược lại có khoảng 8% số SV không tìm được bạn mới nào (Hình 1).



Hình 1: Số bạn mới SV tìm được sau học phần tự chọn 2 tín chỉ

Số bạn mới tìm được nhiều hay ít thể hiện nhu cầu giao tiếp của SV. Nhóm SV có đặc điểm khác nhau về nơi chốn xuất thân, ngành học, giới tính và hoàn cảnh kinh tế gia đình tìm được số bạn mới khác nhau sau khóa học. SV xuất thân từ nông thôn gần như cởi mở hơn, họ tìm kiếm nhiều bạn mới

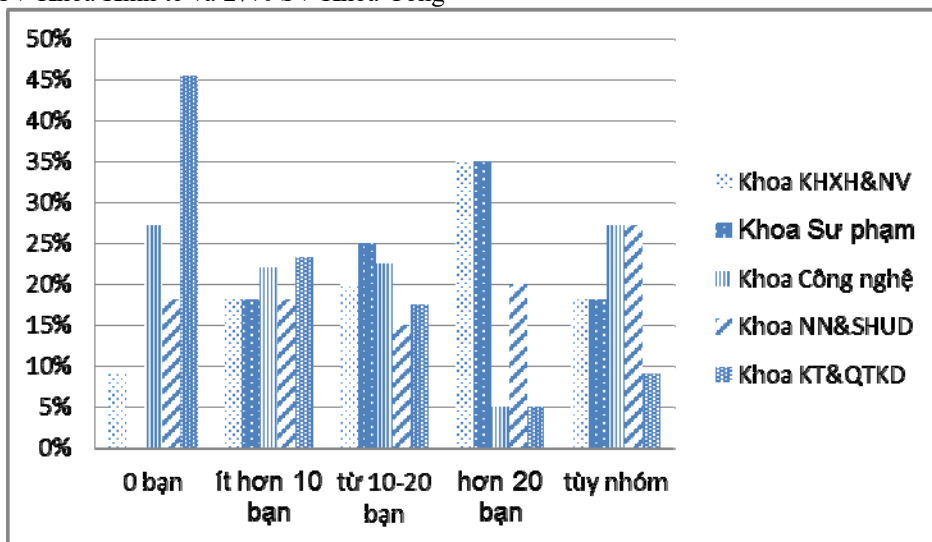
hơn so với SV thành phố (Hình 2). Trong khi có ít nhất 45% SV nông thôn cho rằng mình đã làm quen được hơn 10 bạn mới sau khóa học thì chỉ có khoảng 25% số SV thành thị tìm được số bạn mới như vậy.



Hình 2: Số bạn mới SV nông thôn và thành thị tìm được sau khóa học 2 tín chỉ

Số bạn mới tìm được sau khóa học cũng khác nhau theo nhóm SV có ngành học khác nhau. SV khoa Sư phạm (SP) và Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn (KHXH&NV) đã làm quen được nhiều bạn mới hơn so với SV các khoa còn lại. 35% SV khoa KHXH&NV và Khoa SP cho rằng họ đã tìm được hơn 20 bạn mới sau khóa học, trong khi đó có đến 45% SV Khoa Kinh tế và 27% SV Khoa Công

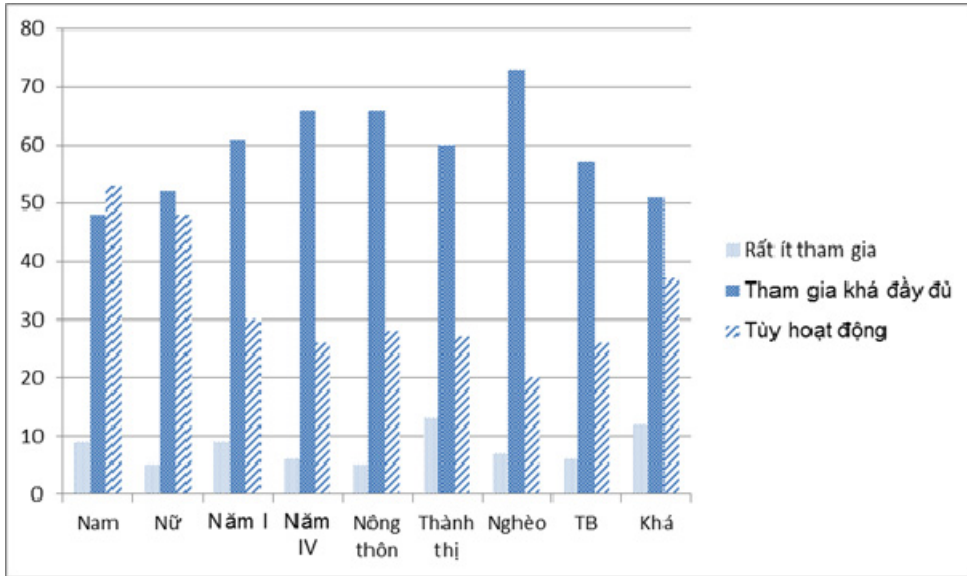
nghệ bảo rằng họ không tìm được một bạn mới nào. Tương tự như vậy, có khoảng 27% SV ở 2 Khoa (Công nghệ và Nông nghiệp và Sinh học Ứng dụng (NN&SHUD) phân vân khi trả lời vì theo họ, tìm được bạn mới hay không cũng tùy thuộc vào nhóm học phần tham gia, vào sở thích và cảm hứng cá nhân.



Hình 3: Số bạn mới mà SV thuộc các ngành học khác nhau tìm được

SV tham gia nhiệt tình vào các hoạt động tập thể. Có đến 64% SV cho rằng họ đã tham gia đầy đủ các chương trình hoạt động tập thể, còn lại khoảng 28% cân nhắc tùy từng chương trình hoạt động có phù hợp với sở thích hay không. Thông thường những hoạt động về thể thao, văn nghệ, cắm trại, sinh hoạt CLB, thăm trẻ em mồ côi, tham gia mùa hè xanh... là những hoạt động SV tham gia nhiệt tình. Tuy nhiên, rất nhiều SV bảo rằng họ tham gia các hoạt động tập thể để được điểm rèn luyện hơn là nghĩ đến trau dồi khả năng giao tiếp.

Hình 4 cho thấy số SV tham gia đầy đủ các hoạt động là rất đông (60%), trong đó nhóm “yếu thế” tham gia hoạt động tập thể nhiều hơn nhóm “ưu thế”. Đó là nhóm SV nữ, SV năm IV (đang căng thẳng bởi sức ép học hành, tốt nghiệp và ra trường xin việc), SV xuất thân từ nông thôn và nhóm SV thuộc gia đình khó khăn về kinh tế (SV thuộc gia đình khá giả thường cân nhắc, chọn lựa các hoạt động để tham gia so với những SV nhóm khác).



**Hình 4: Số % SV tham gia các hoạt động tập thể phân theo nhóm**

Để tìm hiểu SV thật sự có nhu cầu giao tiếp hay không, đề tài chú ý đến nhu cầu sống hòa nhập với mọi người của SV, khả năng hiểu được cảm xúc người đối diện, tính cởi mở chia sẻ cảm xúc của mình, hay ngược lại, họ chỉ thích sống cô lập, khép kín... Thông thường, SV có phong cách riêng cùng những suy nghĩ tâm tư, cảm xúc khác nhau trước người đối diện điều đó dẫn đến hành vi, ứng xử khác nhau khi giao tiếp. Ví dụ: SV được đối xử bình đẳng, tôn trọng người đối diện thì mới tôn trọng mối quan hệ, tâm tư phẩm giá người tiếp xúc từ đó mới tạo được kỹ năng lắng nghe tốt. Ngoài ra, giao tiếp tốt cần có thiện chí. Đó là sự tin tưởng vào đối tượng giao tiếp, suy nghĩ tốt về cuộc nói chuyện, giao tiếp với tinh thần hợp tác, bảo vệ và tôn trọng sự khác nhau của văn hóa vùng miền, không quan tâm đến đặc điểm riêng trong cánh cư xử... Từ suy nghĩ trên đề tài hướng đến tìm hiểu sự nhiệt tình, sự mong muốn tạo dựng mối quan hệ, thiện ý tôn trọng nhau khi giao tiếp, biết quan tâm,

lắng nghe nhau...

Đề tài dùng thang đo mức độ đồng ý từ 1 đến 5 đánh giá cảm nhận của SV qua 8 câu hỏi liên quan đến sự cởi mở, tính thiện chí trong giao tiếp. Kết quả phân tích ANOVA cho thấy giá trị trung bình đều lớn hơn 3 chứng tỏ SV đánh giá những thiện chí được nêu là quan trọng (Bảng 1).

Kết quả cho thấy nhu cầu muốn mở rộng mối quan hệ giao tiếp được SV đánh giá cao (4,15), điều đó chứng tỏ SV sống cởi mở với bạn bè, sẵn sàng mở rộng giao tiếp; tuy nhiên, SV giao tiếp có chọn lọc và tùy vào hoàn cảnh vì họ không muốn hi sinh hứng thú riêng vì bạn bè (3,65), hoặc họ vẫn mong muốn có sự riêng tư độc lập không thích sống giữa mọi người (3,66). Điều đó chứng tỏ SV có nhiệt tình, thiện chí trong giao tiếp, quan tâm đến thái độ, cảm xúc của người đối diện, mong muốn mở rộng mối quan hệ chân thành nhưng vẫn làm chủ bản thân, không phát sinh tự do quá trớn.

**Bảng 1: Quan niệm của SV về sự thiện chí trong giao tiếp. (N): số mẫu phỏng vấn**

	Giới tính		Năm học		Xuất thân		Hoàn cảnh KT			Tổng
	Nam (79)	Nữ (81)	I (79)	IV (81)	NT (104)	TT (56)	Nghèo (15)	TB (104)	Khá (41)	
Muốn mở rộng quan hệ giao tiếp	4,16	4,14	4,22	4,09	4,22	4,00	4,40	4,18	3,98	4,15
Muốn thiết lập mối quan hệ thân ái*	4,04	4,10	4,06	4,08	<b>4,16</b>	<b>3,93</b>	4,07	4,09	4,02	4,06
Có nguyện vọng giúp đỡ người khác	4,01	4,05	3,96	4,10	4,08	3,96	4,13	4,06	3,93	4,03
Có nhu cầu tâm sự*	3,99	3,94	<b>4,09</b>	<b>3,84</b>	4,01	3,88	3,93	3,94	4,02	3,96
Muốn tham gia vào công việc chung	3,90	3,80	3,84	3,86	3,92	3,71	4,00	3,90	3,66	3,84
Có rung động khi mối quan hệ bị rạn nứt	3,73	3,65	3,71	3,68	3,74	3,59	3,73	3,72	3,61	3,68
Thích sống giữa mọi người	3,71	3,64	3,68	3,67	3,74	3,55	3,67	3,74	3,51	3,66
Có thể hi sinh hứng thú riêng vì bạn bè**	<b>3,78</b>	<b>3,49</b>	3,62	3,65	3,65	3,61	3,80	3,63	3,59	3,65
Tổng	3,92	3,85	3,90	3,87	3,94	3,78	3,97	3,91	3,79	

\* Tương quan có ý nghĩa thống kê theo hàng,  $p=0,05$

\*\* Tương quan có ý nghĩa thống kê theo hàng,  $p=0,01$

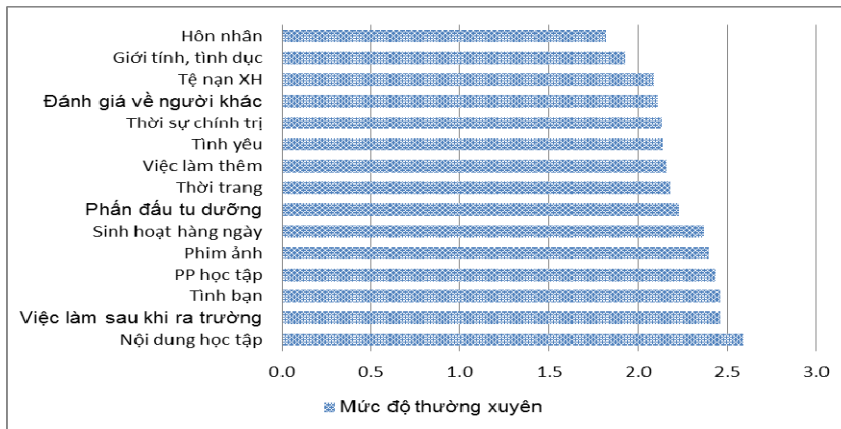
Kết quả cho thấy quan niệm về tính thiện chí trong giao tiếp giữa các nhóm SV không khác nhau lớn. SV nam đánh giá các thiện chí trong giao tiếp cao hơn nữ, năm nhất cao hơn năm tư, nông thôn cao hơn thành thị, SV gia đình khó khăn đồng tình với các quan điểm hơn SV gia đình khá giả (Bảng 1). Chi tiết hơn, phân tích Crosstab cho thấy mối tương quan có ý nghĩa thống kê giữa các biến; ví dụ như mong muốn thiết lập mối quan hệ khi giao tiếp tương quan với hoàn cảnh xuất thân ( $\rho=-0,199$ ), SV nông thôn mong muốn thiết lập mối quan hệ qua giao tiếp trong khi SV thành phố vẫn khá khép kín (4,16 so với 3,93). Tương tự, nhu cầu tâm sự tương quan với năm học ( $\rho=-0,163$ ), SV năm nhất có nhu cầu tâm sự hơn SV năm tư (4,09 so với 3,84). Đặc biệt việc hi sinh hứng thú riêng vì bạn bè tương quan chặt với giới tính ( $\rho=-0,210$ ,  $p=0,01$ ), nam SV sẵn sàng vì bạn bè bỏ qua những say mê, hứng thú riêng, trong khi nữ thì không như vậy (3,78 so với 3,49).

#### 4.2 Nội dung giao tiếp

Thông thường các bạn SV trao đổi nhiều chủ đề khác nhau xảy ra trong cuộc sống thường ngày, gia

đình, xã hội. Chủ đề giao tiếp rất đa dạng từ những quan tâm suy nghĩ bản thân, thông tin về chuyên học hành, ăn uống, phim ảnh, thời trang, tình yêu... Đề tài sử dụng thang bậc 3 cấp độ để tìm hiểu những chủ đề SV thường quan tâm trao đổi và họ trao đổi những thông tin ấy với ai. Các chủ đề thường được chia sẻ với nhau là việc học hành, việc làm sau khi ra trường, bạn bè, phim ảnh và những vấn đề sinh hoạt hàng ngày. Ngược lại, những vấn đề về giới tính, tình dục, hôn nhân là những chủ đề nhạy cảm, khép kín, SV né tránh bàn luận chủ đề này cả với bạn bè và gia đình (Hình 5).

Đối tượng chính để SV chia sẻ những quan tâm, suy nghĩ của mình là bạn bè và gia đình; tuy nhiên, họ cảm thấy dễ dàng trao đổi với bạn bè hơn với gia đình. Những chủ đề SV thường chia sẻ với bạn bè là: phương pháp học tập và nội dung học tập (> 90%), phim ảnh, thời trang (> 80%). Về tình bạn, tình yêu, giới tính... là những vấn đề thâm kín cá nhân SV thường chia sẻ với bạn bè (> 70%). Ngoài ra còn những chủ đề liên quan đến hôn nhân, việc làm sau khi ra trường thường SV bàn bạc với gia đình vì đây là chủ đề quan trọng và họ không phải là người quyết định chính (khoảng 50%).



Hình 5: Nội dung giao tiếp và mức độ thường xuyên trao đổi thông tin

### 4.3 Kỹ năng giao tiếp

Giao tiếp chỉ tốt khi người ta chịu cởi mở tâm lòng và quan tâm đến cảm xúc người đối diện. Để tìm hiểu SV có giao tiếp tốt hay không chúng tôi đã thiết kế bảng câu hỏi quan tâm đến hai phần: giao tiếp tốt trong cuộc sống đời thường, đó là những kỹ năng xã giao hằng ngày và trong công việc đòi hỏi kỹ năng thuyết trình diễn đạt ý tưởng được chuẩn bị trước.

#### a. Kỹ năng trong giao tiếp xã giao hằng ngày

Xã giao là hình thức giao tiếp hằng ngày, kỹ năng xã giao dùng lời nói, cử chỉ, hành động và các giao tiếp phi ngôn ngữ khác. Biết tận dụng lợi thế của kỹ năng này SV có thể duy trì được mối quan hệ, tạo điều kiện thuận lợi để làm việc tốt với nhau. Một số cách để gây thiện cảm khi nói chuyện trực tiếp với đối tượng là cần chú ý đến cảm xúc của người đối diện, chú ý lắng nghe, tránh tranh luận gay gắt, không cố thắng, tranh luận không chê bai, không bắt bí, không nhấn mạnh điểm sai mà phải

thấu hiểu những quan điểm của họ, tranh luận trên tinh thần xây dựng...

Đề tài sử dụng một số câu hỏi để SV tự đánh giá kỹ năng giao tiếp xã giao bản thân, thang điểm đánh giá từ 1 đến 5, số càng cao thể hiện kỹ năng càng tốt. Hầu như kết quả tự đánh giá là >3 chứng tỏ họ tự tin khá giỏi ở những kỹ năng như sau (Bảng 2).

Xã giao là loại hình giao tiếp mang tính khoa học và nghệ thuật. Hành vi, cử chỉ, thái độ trong xã giao phải phù hợp với đối tượng, nội dung, tính chất và hoàn cảnh khi giao tiếp. Xã giao cũng cần tôn trọng tính văn hóa vùng miền địa lý, phù hợp với không gian, thời gian câu chuyện được diễn ra, xem xét đến tuổi tác, tính cách của đối tượng giao tiếp. Đề tài sử dụng 6 câu hỏi trong Bảng 3 nhấn mạnh đến khả năng giao tiếp như là một nghệ thuật dẫn dắt câu chuyện để đạt đến mục đích giao tiếp một cách khoa học, hoàn hảo.

Bảng 2: Kết quả tự đánh giá những kỹ năng phân theo các nhóm SV. Số mẫu phỏng vấn (N)

	Giới tính		Năm học		Xuất thân		Hoàn cảnh KT			Tổng
	Nam (79)	Nữ (81)	I (79)	IV (81)	NT (104)	TT (56)	Nghèo (15)	TB (104)	Khá (41)	
Phong cách tôn trọng, khiêm nhường	3,67	3,73	3,67	3,73	3,68	3,73	4,07	3,58	3,88	3,75
Biết lắng nghe	3,72	3,74	3,63	3,83	3,72	3,77	3,87	3,70	3,76	3,75
Linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp*	3,37	3,35	<b>3,22</b>	<b>3,49</b>	3,35	3,39	3,47	3,29	3,49	3,38
Kỹ năng thuyết phục trong giao tiếp*	3,29	3,37	<b>3,18</b>	<b>3,48</b>	3,39	3,23	3,60	3,23	3,49	3,36
Chủ động điều khiển giao tiếp	3,34	3,32	3,20	3,38	3,29	3,29	3,33	3,21	3,46	3,31
Biết đặt câu hỏi dẫn dắt*	3,38	3,19	<b>3,16</b>	<b>3,41</b>	3,33	3,20	3,27	3,22	3,46	3,29
Tổng	3,46	3,45	3,34	3,55	3,46	3,44	3,60	3,37	3,59	

\* Tương quan có ý nghĩa thống kê theo hàng,  $p=0,05$ ,

Kết quả cho thấy SV đánh giá kỹ năng biết lắng nghe và phong cách khiêm nhường của họ trong giao tiếp là cao nhất (3,75). Nhìn chung, kết quả tự đánh giá các kỹ năng không khác nhau giữa các nhóm nam và nữ, nông thôn và thành thị nhưng khác nhau nhiều giữa các nhóm năm nhất và năm tư, hoặc nhóm có KT gia đình khác nhau. Cụ thể SV năm tư đánh giá cao các kỹ năng hơn SV năm nhất (3,55 so với 3,34), SV thuộc gia đình khó khăn và khá giả thì lại đánh giá các kỹ năng tốt hơn SV thuộc gia đình trung bình (3,60 so với 3,37). Đặc biệt, phân tích Spearman cho thấy có mối tương quan giữa năm học của SV với các tố chất sau: với phong cách linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp ( $\rho=0,179$ ); với kỹ năng thuyết phục trong giao tiếp ( $\rho=0,203$ ); với kỹ năng biết đặt câu hỏi dẫn dắt giao tiếp ( $\rho=0,187$ ).

*b. Kỹ năng nói, thuyết trình*

SV luyện tập kỹ năng nói, thuyết trình qua các bài báo cáo nhóm ở lớp. Kỹ năng nói là dùng ngôn từ để truyền đạt thông tin, thể hiện tư tưởng, tình cảm một cách chính xác, sinh động và có tính thuyết phục. Đề trình bày vấn đề thành công trước bạn bè, công chúng, SV cần phải chú ý thực hiện các bước như: chuẩn bị nội dung kỹ càng, sử dụng tốt ngôn ngữ không lời (nét mặt, ánh mắt, tư thế đứng, chuyển động tay, di chuyển, khoảng cách, trang phục...), kỹ năng thuyết trình, trình bày và kỹ

năng trả lời câu hỏi thảo luận. Đề tài đặt câu hỏi cho SV tự đánh giá các kỹ năng không lời và phong cách diễn đạt, thuyết trình dựa theo thang điểm từ 1 đến 5 theo mức độ tốt dần.

Bảng 3 cho thấy SV tự đánh giá kỹ năng, phong cách của họ khi giao tiếp là rất cao (>3) và không có sự khác nhau nhiều giữa các nhóm SV ở các kỹ năng. SV cho rằng trước khi thuyết trình họ có bước chuẩn bị tốt và hiểu rõ nội dung và họ cũng tự tin bởi trang phục chỉnh tề, gọn gàng, phù hợp với buổi thuyết trình. Tuy họ đánh giá cao phong cách bề ngoài của họ khi đứng trước đám đông nhưng họ vẫn không tin là có thể nói chuyện có duyên, hấp dẫn hoặc diễn đạt nội dung mạch lạc, ấn tượng (3,23).

Bảng 3 cho thấy nhóm nữ đánh giá khả năng giao tiếp của họ cao hơn nam, SV năm tư đánh giá cao hơn SV năm nhất, nhóm gia đình khá giả đánh giá kỹ năng cao hơn SV gia đình khó khăn, ngược lại gia đình có mức sống trung bình đánh giá các kỹ năng thấp nhất trong nhóm. Phân tích Spearman chỉ ra rằng có mối tương quan giữa năm nhất và năm tư với các kỹ năng như khả năng hiểu rõ nội dung, chuẩn bị chu đáo, trang phục gọn gàng, phong cách bề ngoài ưa nhìn và thu hút sự chú ý. Nhóm SV năm tư đánh giá họ có tất cả các kỹ năng tốt hơn SV năm nhất.

**Bảng 3: Kết quả tự đánh giá kỹ năng thuyết trình của các nhóm SV. Số mẫu phỏng vấn (N)**

	Giới tính		Năm học		Xuất thân		Hoàn cảnh KT			Tổng
	Nam (79)	Nữ (81)	I (79)	IV (81)	NT (104)	TT (56)	Nghèo (15)	TB (104)	Khá (41)	
Hiểu rõ nội dung**	3,59	3,68	<b>3,49</b>	<b>3,78</b>	3,64	3,64	3,67	3,58	3,78	3,65
Trang phục gọn gàng, phù hợp**	3,59	3,63	<b>3,47</b>	<b>3,74</b>	3,58	3,68	3,57	3,56	3,76	3,62
Chuẩn bị nội dung chu đáo*	3,51	3,47	<b>3,35</b>	<b>3,62</b>	3,48	3,52	3,60	3,41	3,63	3,51
Giọng nói dễ nghe, nhấn giọng hợp lý	3,27	3,36	3,22	3,41	3,31	3,32	3,33	3,24	3,49	3,33
Phong cách bề ngoài ưa nhìn*	3,30	3,30	<b>3,19</b>	<b>3,41</b>	3,26	3,38	3,07	3,30	3,39	3,29
Thu hút sự chú ý**	3,27	3,23	<b>3,10</b>	<b>3,40</b>	3,24	3,27	3,27	3,24	3,27	3,25
Nói chuyện có duyên, hấp dẫn	3,20	3,26	3,11	3,35	3,28	3,13	3,20	3,17	3,39	3,23
Diễn giải mạch lạc, dễ hiểu	3,22	3,23	3,16	3,27	3,24	3,20	3,20	3,14	3,44	3,23
<b>Tổng</b>	<b>3,37</b>	<b>3,40</b>	<b>3,26</b>	<b>3,50</b>	<b>3,38</b>	<b>3,39</b>	<b>3,36</b>	<b>3,33</b>	<b>3,52</b>	

\* Tương quan có ý nghĩa thống kê,  $p=0,05$

\*\* Tương quan có ý nghĩa thống kê,  $p=0,01$

**4.4 Các giải pháp rèn luyện kỹ năng giao tiếp**

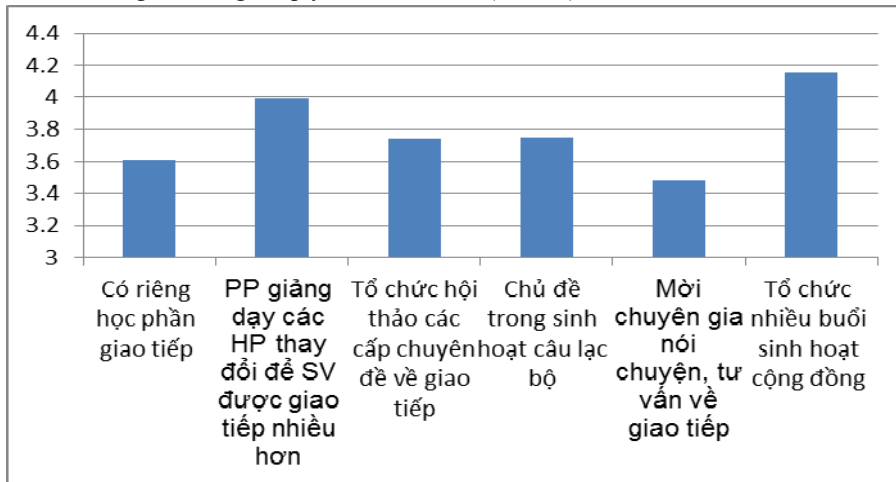
Hầu như tất cả các kênh hoạt động tập thể bao gồm hoạt động nhóm, các buổi thuyết trình, sinh

hoạt cộng đồng... được SV đánh giá là rất cần thiết để nâng cao năng lực giao tiếp (Hình 6); trong đó, các buổi sinh hoạt cộng đồng được đánh giá cao nhất. Đây có thể là các buổi sinh hoạt văn nghệ, thể



thao, cắm trại, kỷ niệm ngày lễ, hoạt động Đoàn Hội, hoặc các hoạt động vì cộng đồng như hiến máu nhân đạo, công tác tình nguyện, mùa hè xanh, thăm trẻ em mồ côi, trẻ khuyết tật và những người có hoàn cảnh khó khăn. Bên cạnh hoạt động cộng đồng, SV tin rằng khi được học các học phần có tổ chức làm việc theo nhóm sẽ giúp họ tăng cường khả năng giao tiếp. Khi làm việc nhóm SV có cơ hội hợp tác chặt chẽ, họ có thể chủ động phân công lao động, có cơ hội sáng tạo để giải quyết vấn đề

và có trách nhiệm trong việc học tập của mình, SV được khuyến khích trình bày quan điểm, thảo luận, trao đổi ý kiến để tăng cường khả năng tranh luận, diễn giảng và đàm phán. SV cũng mong muốn được tham gia những buổi hội thảo, tọa đàm, sinh hoạt với chủ đề về giao tiếp để học hỏi lẫn nhau. Trong tất cả các hoạt động kể trên, việc mời chuyên gia báo cáo, tư vấn về giao lưu được SV đánh giá kém hiệu quả hơn các hoạt động còn lại (Hình 6).



**Hình 6: Ý kiến của SV về tính lợi ích của các giải pháp nâng cao khả năng giao tiếp**

Kết quả cho thấy không thấy sự khác biệt ý kiến SV giữa các Khoa về tính lợi ích của các giải pháp nâng cao khả năng giao tiếp. Hai giải pháp là tổ chức các buổi sinh hoạt cộng đồng và việc thay đổi phương pháp (PP) giảng dạy để SV được làm việc nhóm được đề cao. Ngược lại, hai giải pháp là tăng cường những học phần về giao tiếp trong chương trình đào tạo hoặc tổ chức những buổi tọa đàm mời chuyên gia tư vấn là ít được đồng tình.

Theo ý kiến SV, những giải pháp ấy mang tính chất “lí thuyết” nhưng thiếu điều kiện thực tế để họ có thể thể hiện kỹ năng. So với SV các Khoa, SV Khoa KHXH&NV tin tưởng nhiều vào tất cả các giải pháp (3,32), tiếp theo là SV khoa KT&QTKD (3,22); ngược lại, SV khoa Công nghệ không tin tưởng lắm vào tính hiệu quả của các giải pháp này (3,06) (Bảng 4).

**Bảng 4: Ý kiến của SV các Khoa về các giải pháp nâng cao khả năng giao tiếp**

	KHXH&NV	Sư phạm	Công nghệ	NN&SHUD	KT&QTKD	Tổng
Tổ chức nhiều buổi sinh hoạt cộng đồng	4,31	4,18	4,12	4,03	4,09	4,15
Thay đổi PP giảng dạy để SV được giao tiếp nhiều hơn	4,09	4,00	3,88	3,93	4,06	3,99
Tổ chức hội thảo các cấp chuyên đề về giao tiếp	4,00	3,73	3,64	3,73	3,63	3,75
Chủ đề trong sinh hoạt câu lạc bộ	3,97	3,76	3,45	3,77	3,81	3,75
Có riêng học phần giao tiếp	3,75	3,67	3,61	3,40	3,63	3,61
Mời chuyên gia nói chuyện, tư vấn về giao tiếp	3,56	3,36	3,27	3,50	3,72	3,48
Tổng	3,32	3,17	3,06	3,16	3,22	

## 5 KẾT LUẬN

Giao tiếp vừa là kỹ năng vừa là nghệ thuật, giao tiếp rất quan trọng trong cuộc sống hàng ngày cũng như trong công việc, giao tiếp xảy ra trong cuộc sống đời thường, gia đình, nhà trường và thông qua các phương tiện ngôn ngữ viết hoặc nói hoặc phi ngôn ngữ như qua cử chỉ, nét mặt, phong thái... Giao tiếp tốt đòi hỏi phải dựa trên nền tảng kiến thức, tính cách, phong cách và cách diễn đạt ngôn từ của cá nhân, tính đa dạng của quan niệm sống, nền văn hóa, phong tục tập quán vùng miền khác nhau. Thông qua phong cách giao tiếp và hành vi ứng xử, người ta có thể hiểu được quan điểm, nhân cách, trình độ văn hóa của cá nhân.

Kết quả nghiên cứu cho thấy SV có nhu cầu giao tiếp không giống nhau giữa các Khoa. Nhu cầu giao tiếp cũng không giống nhau giữa các nhóm SV khác nhau về năm học, giới tính, nơi chốn xuất thân và hoàn cảnh kinh tế gia đình. SV cũng tự đánh giá khả năng giao tiếp và những giải pháp để rèn luyện kỹ năng giao tiếp. Những giải pháp mang tính “lí thuyết” cung cấp về nguyên tắc, bản chất của quá trình giao tiếp là quan trọng nhưng quan trọng hơn là SV mong muốn có sự trải nghiệm cuộc sống, có môi trường để vận dụng kiến thức lí thuyết về giao tiếp vào thực tế, vào cuộc sống. Tuy nhiên, giao tiếp có thể thực hành mọi lúc mọi nơi ở môi trường xã hội rộng lớn, đa dạng, phức tạp xung quanh, SV hãy tự tạo cơ hội giao tiếp trong cuộc sống khi giao tiếp với gia đình, bạn bè, thầy cô... tất cả mọi trải nghiệm đều là bài học nếu chúng ta để tâm quan sát, học hỏi, thực nghiệm và “lắng nghe”. Vậy thiết nghĩ, SV có thể rèn luyện kỹ năng giao tiếp thông qua quan sát, học tập, rèn luyện và thay đổi để hoàn thiện chính mình.

SV rèn luyện kỹ năng giao tiếp qua các tài liệu hướng dẫn trên sách vở, báo chí, trên mạng và thông qua các phương tiện nghe nhìn. SV “điễn” thử những bài thuyết trình, ghi âm và nghe lại để đánh giá, rút kinh nghiệm. SV cần tham gia tích cực hoạt động phong trào, tham gia thảo luận nhóm, học cách sống năng động, tích cực. Đặc biệt đối với SV Sư phạm, KT và KHXH&NV, nhiệm vụ rèn luyện kỹ năng giao tiếp càng được chú ý nhiều hơn. Thầy cô tích cực tạo nhiều cơ hội cho SV thảo luận, làm bài tập nhóm, trình bày quan điểm cá nhân... Cuối cùng, giao tiếp là nghệ thuật, để giao tiếp được thành công người “nghệ sĩ” cần

kỹ năng giao tiếp tốt, nói năng lưu loát, chuyên nghiệp... nghĩa là cần cả quá trình quan sát, học tập và rèn luyện tích cực mọi lúc mọi nơi.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Đặng Đình Bôi. (2010). Bài giảng Kỹ năng giao tiếp. Trường Đại học Nông lâm, TP HCM.
- Đình Viễn Trí, Đông Phương Tri, & Ngọc Anh biên dịch. (2003). Văn hóa giao tiếp ứng xử. Văn hóa Thể thao.
- Hoàng Tuệ. (2007). Một số vấn đề về chuẩn mực hóa ngôn ngữ: Ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết. 2013 Access online: <http://ngonngu.net/index.php?p=170>
- Hồng Hạnh. (2013). Văn hóa ứng xử và văn minh giao tiếp trong thư viện Tạ Quang Bửu - Trường Đại học Bách khoa Hà Nội. 2013: Access online: <http://library.hut.edu.vn/tin-tux/1-tin-tuc-chung/236-van-hoa-ung-xu.html>.
- Lê Duy Hùng. (2009). Khả năng giao tiếp sư phạm của sinh viên các ngành sư phạm trường Đại học sư phạm Đà Nẵng. 2013: Access online <http://luanvan.net.vn>
- Ngọc Tố. (2005). Nghệ thuật giao tiếp ứng xử. Hà Nội: Văn hóa Thông tin.
- Nguyễn Thị Thu Hiền. (2005). Giao tiếp trong kinh doanh. TP Hồ Chí Minh: Trường ĐH bán công marketing.
- Nguyễn Văn Khang, Mai Xuân Huy, & Nguyễn Thị Thanh Bình. (1997). Ứng xử ngôn ngữ trong giao tiếp gia đình người Việt. Hà Nội: Văn hóa Thể thao.
- Pease, A. (1995). Ngôn ngữ của cử chỉ và ý nghĩa của cử chỉ trong giao tiếp. Đà Nẵng: Đại học Đà Nẵng.
- Reuchlin, M. (1991). Les différences individuelles à l'école. Paris: Lavoisier.
- Toropov, B. (2001). Nghệ thuật giao tiếp hữu hiệu nơi công sở. TP Hồ Chí Minh: Trẻ.
- Trung tâm giáo dục và phát triển. (2013). Tổng quan về kỹ năng giao tiếp. 2013: Access online: <http://www.hocbongnusingh.com>. Hà Nội: Hội Khuyến học Việt Nam