

MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ TRONG DẠY HỌC

✍️ VŨ THỊ NGÀ*

Ngày nhận: 13/03/2022
Ngày phản biện: 29/04/2022
Ngày duyệt đăng: 18/05/2022

Tóm tắt: Đối với giáo viên, giao tiếp là phương thức, công cụ cơ bản nhất để tổ chức hoạt động dạy học. Giao tiếp hiệu quả không chỉ giúp giáo viên truyền đạt kiến thức tốt nhất mà còn tạo ra môi trường học tập tích cực, động viên thúc đẩy người học. Để giao tiếp hiệu quả trong dạy học, bài viết tập trung phân tích và phát triển một số kỹ năng giao tiếp cơ bản, hữu ích đối với giáo viên như: Kỹ năng lắng nghe và hồi đáp, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng phản hồi và tiếp nhận phản hồi từ người học.

Từ khóa: giao tiếp; kỹ năng; giảng viên; sinh viên.

SOME EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS IN TEACHING

Abstract: For teachers, communication is the most basic method and tool to organize teaching activities. Effective communication not only helps teachers convey knowledge in the best way, but also creates a positive, motivating learning environment for learners. To communicate effectively in teaching, the article focuses on analyzing and developing some basic and useful communication skills for teachers such as listening and responding skills, questioning skills, the skill to respond and receive feedback from learners.

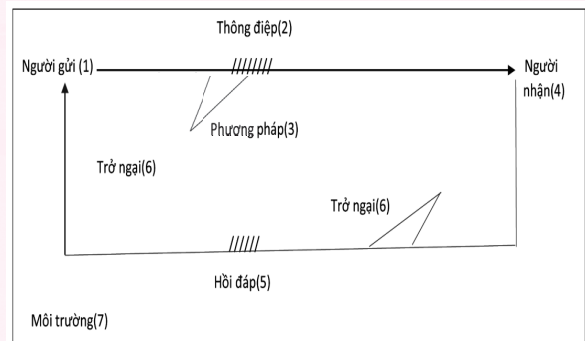
Keywords: communication; skills; lecturers; students

1. Đặt vấn đề

Trong cuộc sống, giao tiếp là kỹ năng thiết yếu mà mỗi người cần rèn luyện để tồn tại và phát triển bản thân. Học giả người Mỹ - Kinixti đã từng nói: “Sự thành công của một người chỉ có 15% là dựa vào kỹ thuật chuyên ngành, còn 85% là dựa vào những quan hệ giao tiếp và tài năng xử thế của người đó”.

Đối với nghề giáo viên - đối tượng hoạt động nghề nghiệp là con người, giao tiếp càng trở nên quan trọng. Giao tiếp là một bộ phận cấu thành hoạt động sư phạm, là thành phần chủ đạo trong cấu trúc năng lực sư phạm của giáo viên. Giao tiếp là phương thức, công cụ cơ bản nhất để tổ chức hoạt động dạy học và giáo dục. Nó không chỉ là phương tiện để truyền đạt nội dung bài giảng mà còn là con đường để tạo nên sự kết nối giữa người dạy và người học. Nếu không có giao tiếp thì không thể hướng hoạt động sư phạm của thầy và trò vào việc đạt được các mục đích giáo dục. Do đó, để hoạt động giáo dục nói chung và hoạt động giảng dạy nói riêng được tốt, người giáo viên cần có kỹ năng giao tiếp hiệu quả.

Trong dạy học, giao tiếp là hoạt động tiếp xúc giữa giáo viên và học sinh nhằm truyền đạt và lĩnh hội những tri thức khoa học, vốn sống, kinh nghiệm, kỹ năng, kỹ xảo, nghề nghiệp. Có thể mô tả quá trình giao tiếp trong dạy học qua mô hình sau:



(1), (4) Người gửi, người nhận: Những người tham gia vào giao tiếp

(2) Thông điệp: Thông tin cần chuyển.

(3) Phương pháp: Cách thức sử dụng để chuyển thông điệp

(5) Hồi đáp: Đáp ứng của người nhận với thông điệp

(6) Trở ngại: Những yếu tố can thiệp, cản trở việc chuyển và nhận thông điệp

(7) Môi trường: Hoàn cảnh nơi diễn ra giao tiếp

(Nguồn: Sổ tay phương pháp sư phạm hành chính - Nxb Thống kê, 2000).

Giao tiếp nói chung và giao tiếp trong hoạt động dạy học nói riêng là quá trình tuần hoàn và tương hỗ. Người gửi - giáo viên, gửi thông điệp đến người nhận - học sinh; người nhận giải mã thông

* Trường Đại học Công Đoàn

điệp, tiếp nhận thông tin và phản hồi lại cho người gửi. Giao tiếp hiệu quả trong dạy học là quá trình tương tác giúp giáo viên truyền đạt kiến thức tốt nhất đồng thời tạo môi trường học tập tích cực, động viên thúc đẩy người học để họ đạt được kết quả học tập như mong muốn.

Giảng dạy là hoạt động diễn ra những tình huống giao tiếp giữa các cá nhân (mặt đối mặt) đặc thù nhất. Để giao tiếp hiệu quả, giáo viên cần nắm vững một số kỹ năng giao tiếp cơ bản và hữu ích như: Kỹ năng lắng nghe và hồi đáp, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng phản hồi và tiếp nhận phản hồi từ người học.

2. Kỹ năng lắng nghe và hồi đáp

Nghe là bản năng, lắng nghe là kỹ năng. Lắng nghe là quá trình chúng ta tiếp nhận âm thanh, tập trung chú ý để giải mã sóng âm thanh thành ngữ nghĩa. Để hiểu đầy đủ chính xác một thông điệp, chúng ta không chỉ nghe bằng tai, bằng mắt, bằng trí óc mà phải nghe bằng cả tâm hồn mình.

Sự lắng nghe là một điều tất yếu trong hoạt động dạy học của giáo viên. Như đã mô tả ở trên, quá trình truyền thông trong dạy học là tuần hoàn và tương hỗ, người nói và người nghe luôn có sự đổi vai: người dạy nói - người học nghe và ngược lại. Lắng nghe trong dạy học không chỉ là sự lắng nghe những ý kiến phát biểu trực tiếp của học sinh mà còn là việc tạo điều kiện và xử lý tốt tất cả những thông tin mà giáo viên tiếp nhận được khi học sinh thể hiện suy nghĩ, hoạt động... của mình. Lắng nghe là một phương pháp cơ bản, hữu hiệu để người dạy đánh giá đúng năng lực hiện có của người học và tìm đúng cách tác động nhằm nâng cao năng lực đó. Mặt khác, phương pháp dạy học hiện đại luôn chú trọng phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo của người học. Người học chính là chủ thể thâm nhập, khám phá kiến thức và có trách nhiệm với việc học của chính mình. Để đạt được điều đó, trong dạy học, giáo viên đóng vai trò là người tổ chức, hướng dẫn, gợi mở, cho học sinh phương pháp để khám phá, sáng tạo. Giáo viên sẽ nói ít hơn và như vậy, sự lắng nghe học sinh càng trở nên quan trọng hơn.

Tuy vậy, không phải các giáo viên đều có ý thức chú trọng sự lắng nghe và có kỹ năng lắng nghe. Điều này do nhiều nguyên nhân như giáo viên còn ảnh hưởng của quan niệm dạy học truyền thống: người dạy nói, người học nghe, ghi chép một cách thụ động mà không có sự tương tác hai chiều. Hoặc do thiên kiến, vị kỷ giáo viên chỉ coi trọng quan niệm hay ý kiến chủ quan của mình, luôn nghĩ mình đúng nên không lắng nghe ý kiến của người học hay chỉ nghe chọn lọc những gì mình muốn nghe...

Để lắng nghe hiệu quả trong dạy học, giáo viên cần chú ý đến một số kỹ năng sau:

Điều quan trọng quyết định đến hiệu quả của việc lắng nghe là giáo viên cần chuẩn bị tâm thế và thái độ khi nghe. Để có tâm thế lắng nghe tốt, giáo viên cần gạt bỏ yếu tố cảm xúc vui buồn riêng tư, dẫn tới hiện tượng phân tán sự chú ý lắng nghe, thậm chí nhầm lẫn khi nghe. Mặc dù điều này không dễ nhưng muốn nghe tốt, giáo viên phải tỉnh táo, tự kiểm soát, điều chỉnh được yếu tố tâm lý xảy ra trong chính nội tâm mình. Chú ý gạt bỏ "cái tôi" khi nghe, bình tâm lắng nghe ý kiến - đặc biệt là những ý kiến trái chiều từ người học. Bên cạnh đó, giáo viên cần chú ý tạo một không khí thật bình đẳng, cởi mở giúp học sinh có một tâm thế thoải mái để tự tin trình bày những nhận thức hay suy nghĩ của mình.

Kỹ năng lắng nghe có thể hiểu đơn giản là "Nghe sao cho người nói nói được". Trước hết, giáo viên phải có sự tập trung cao độ, toàn tâm toàn ý lắng nghe câu trả lời của học sinh. Tập trung lắng nghe chính là biểu hiện tôn trọng học sinh, giúp họ có thêm sự tin tưởng để giao tiếp một cách cởi mở hơn. Giáo viên nên sử dụng các yếu tố phi ngôn ngữ để biểu đạt sự tập trung như tư thế ngồi hơi ngả về phía người nói, mắt nhìn người nói.... Giáo viên cần chủ động tham dự vào phần phát biểu của học sinh thông qua sự chú ý của đôi mắt, những cái gật đầu nhịp theo lời nói của họ, biểu cảm trên gương mặt (cười, nhăn trán, mở to mắt...) hoặc những câu xác nhận "Cô/thầy hiểu", "đúng rồi"... Khen ngợi khi học sinh nói đúng ("em nói rất hay/rất đúng"; "tuyệt vời"), động viên khi họ e ngại, ngập ngừng ("tiếp tục nào", "còn gì nữa không em"...). Không chỉ chú ý nghe để hiểu thông tin, giáo viên cũng cần đặt mình vào vị trí của học sinh để hiểu tâm tư, nguyện vọng của họ. Sự thấu cảm, sẽ giúp giáo viên hiểu ý kiến của học sinh sâu sắc hơn, mối quan hệ với học sinh trở nên gần gũi, gần bó hơn.

Để rèn luyện kỹ năng lắng nghe tốt, giáo viên cần học cách kiên nhẫn lắng nghe. Hãy nghe cho hết lời, hết ý của học sinh - không sốt ruột, nôn nóng, không ngắt lời thô bạo. Nếu thời lượng không đủ cho học sinh tiếp tục trình bày, tranh luận thì nên khéo léo chốt lại vấn đề, hứa hẹn tạo cơ hội cho họ trình bày trong một dịp khác.

Cách thức hồi đáp của giáo viên đối với học sinh trong giờ giảng có ảnh hưởng trực tiếp đến sự tiến bộ của họ. Sau khi lắng nghe, giáo viên có thể tóm lược lại những ý chính trong phần trình bày của học sinh (Vấn đề em trình bày có ba ý: Một là,...; hai là,...; ba là,... đúng không?) hoặc hỏi lại để xác minh, làm

rõ ý kiến (Em muốn nói là... phải không?...). Việc làm này của giáo viên giúp học sinh được nghe lại những gì họ đã nói, có cơ hội để tiếp tục phát triển các ý tưởng hay sửa đổi hoặc làm rõ thêm vấn đề... Ngoài ra, sự diễn giải lại của giáo viên cũng cho học sinh thấy được giáo viên đã rất lắng nghe và hiểu được những gì mình nói. Đó là một sự khích lệ rất lớn đối với học sinh và chắc chắn họ sẽ mạnh dạn, hào hứng hơn trong việc thể hiện ý kiến cá nhân. Khi hỏi đáp, giáo viên tuyệt đối tránh phê phán hoặc tranh cãi với học sinh. Nếu họ nói chưa đúng, thay vì phê bình hay chê bai ("Em sai rồi", "câu trả lời thật ngớ ngẩn"...), hãy nhẹ nhàng chỉ bảo (Điều này chưa chính xác hoặc Em có ý tưởng nào khác không?...), và đặt câu hỏi gợi mở để dẫn dắt học sinh đến đích mà mình mong muốn.

Kỹ năng lắng nghe chính là chìa khóa để giáo viên giao tiếp hiệu quả. Lắng nghe trong dạy học giúp giáo viên cải thiện mối quan hệ với người học đồng thời cũng tạo môi trường để học sinh biết lắng nghe tốt hơn. Từ đó, học sinh sẽ tiếp thu được nhiều tri thức hơn, chủ động, tích cực hơn trong quá trình học tập.

3. Kỹ năng đặt câu hỏi

Đặt câu hỏi là một trong những hoạt động quan trọng của quá trình dạy học. Giáo viên thường sử dụng các câu hỏi để gợi mở, dẫn dắt học sinh tìm hiểu, khám phá thông tin, kiến thức, kỹ năng mới... hoặc kiểm tra, đánh giá mức độ làm chủ kiến thức và kỹ năng cũng như sự quan tâm, hứng thú của học sinh đối với nội dung học tập.

Kỹ năng đặt câu hỏi trong dạy học được hiểu là cách giáo viên điều khiển một giờ học bằng những câu hỏi nhằm mang lại không khí tích cực, giúp người học tiếp nhận các tri thức một cách chủ động và hiệu quả. Kỹ năng đặt câu hỏi phản ánh năng lực của giáo viên trong việc làm chủ bài giảng và dẫn dắt học sinh. Với câu hỏi tốt từ giáo viên, học sinh được hỗ trợ để phát triển tư duy và hiểu biết. Câu hỏi tốt còn thúc đẩy cuộc thảo luận, giúp học sinh có thể hiểu biết nhiều hơn, chủ động hơn. Kỹ năng đặt câu hỏi của giáo viên càng tốt thì mức độ tham gia vào bài học của học sinh càng cao, học sinh sẽ học tập tích cực hơn và được kích thích tư duy nhiều hơn trong quá trình học tập. Về phía giáo viên, câu hỏi tốt cũng có thể giúp họ khám phá ra những quan niệm sai lầm, cung cấp dữ liệu để đánh giá, cải thiện việc dạy và học trong tương lai. Đặt câu hỏi là một trong những kỹ năng hết sức hữu ích mà giáo viên cần phát triển để giao tiếp hiệu quả trong dạy học.

Để có hệ thống câu hỏi tốt cho giờ giảng, giáo viên cần có sự chuẩn bị kỹ lưỡng. Vận dụng mô hình

tư duy 5W1H, giáo viên đặt ra những câu hỏi để trả lời như: What - Hỏi cái gì?; Why - Hỏi để làm gì?; Who - Hỏi ai?; When - Hỏi khi nào?; Where - Hỏi ở đâu?; How - Hỏi như thế nào?

Yếu tố đầu tiên quyết định đến chất lượng của hệ thống câu hỏi là giáo viên phải nắm vững nội dung kiến thức cần truyền đạt, xác định rõ mục tiêu môn học và mục đích cụ thể của từng tiết học để đưa ra câu hỏi phù hợp.

Mục đích hỏi chi phối việc lựa chọn hệ thống câu hỏi. Với mỗi mục đích khác nhau trong dạy học, giáo viên sẽ sử dụng các loại câu hỏi khác nhau. Theo tác giả Lê Phước Lộc (Câu hỏi và việc sử dụng câu hỏi trong dạy học, Tạp chí Nghiên cứu Khoa học 2005, Trường Đại học Cần Thơ, tr.157), câu hỏi cho mục tiêu khai thác kiến thức bao gồm: Câu hỏi để học sinh cùng xây dựng bài (Hãy lấy ví dụ minh họa...; hãy rút ra kết luận...), Câu hỏi để học sinh thảo luận (Hãy so sánh...; Hãy phân loại...), câu hỏi để học sinh khám phá (Hãy nêu phương án giải quyết tình huống...). Với mục tiêu kiểm tra kiến thức, kỹ năng của học sinh, giáo viên có thể sử dụng các câu hỏi theo thang đo Bloom bao gồm: Câu hỏi ở mức độ nhận biết (Hãy nêu...; Hãy mô tả...; Em biết những gì về...?); Câu hỏi ở mức độ hiểu (Cho ví dụ về...? Tại sao...; Hãy phân tích); Câu hỏi ở mức độ vận dụng (Làm thế nào...; Hãy tính sự chênh lệch giữa...; Em giải quyết tình huống trên như thế nào...); Câu hỏi phân tích (tại sao, hãy chứng minh, em có nhận xét gì...); Câu hỏi tổng hợp (hãy tìm ra biện pháp..., hãy rút ra kết luận...). Câu hỏi đánh giá (Hãy đánh giá..., hãy chỉ ra giá trị...). Ngoài ra, để tạo nên không khí thân thiện gần gũi, thể hiện sự quan tâm đến học sinh, giáo viên có thể sử dụng những câu hỏi như "Các em có hiểu không? Có gì còn thắc mắc không?"...

Khi chuẩn bị hệ thống câu hỏi cho giờ dạy, giáo viên cần có sự hiểu biết về đối tượng người học. Cùng một nội dung kiến thức cần truyền đạt nhưng với mỗi đối tượng người học nên có một hệ thống câu hỏi phù hợp với tâm sinh lý, nhu cầu và khả năng tiếp thu của họ. Các chuyên gia thường khẳng định những câu hỏi mở có khả năng kích thích tư duy bậc cao của người học hơn so với câu hỏi đóng và khuyến khích giáo viên tăng cường sử dụng các dạng câu hỏi mở. Tuy nhiên, trong thực tế không phải khi nào câu hỏi mở cũng là sự lựa chọn tối ưu. Trong dạy học, câu hỏi hiệu quả chính là câu hỏi phù hợp với đối tượng người học và mục đích của việc hỏi. Nắm được nhu cầu và trình độ của người học, giáo viên sẽ chuẩn bị được hệ thống câu hỏi vừa sức - nghĩa là nằm trong giới hạn của khả năng tri giác thông tin, ngôn ngữ, năng lực tư duy, tưởng tượng và khả năng diễn đạt của học sinh. Câu hỏi

của giáo viên không nên quá khó khăn đánh đố nhưng cũng nên không quá dễ. Câu hỏi cần khiến học sinh phải suy nghĩ và nỗ lực nhất định mới có thể tìm ra câu trả lời. Có như vậy mới kích thích được tư duy của người học. Đối với các câu hỏi yêu cầu học sinh trả lời về kiến thức mới thì những kiến thức đó phải có mối liên hệ với những kiến thức cũ mà học sinh đã được học hoặc tiếp thu được từ thực tế cuộc sống. Câu hỏi phải hướng đến số đông, phải gây được phản ứng ở nhiều học sinh - ai cũng cảm thấy mình có trách nhiệm trả lời và phải suy nghĩ. Như vậy, hệ thống câu hỏi mới có thể phát huy tính tích cực của người học và tạo được không khí học tập sôi nổi. Về quy cách, câu hỏi tốt là câu hỏi rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu. Mỗi câu hỏi chỉ nên tập trung hỏi về một vấn đề nào đó không nên cùng lúc ôm đồm nhiều nội dung.

Bên cạnh việc chuẩn bị nói trên, kỹ năng đặt câu hỏi còn nằm ở cách thức tổ chức hoạt động hỏi - đáp của giáo viên trên lớp. Giáo viên nên áp dụng quy trình: Giáo viên hỏi - Học sinh trả lời - Giáo viên nhận xét, đánh giá. Giáo viên không nên chỉ định học sinh trả lời trước khi nêu câu hỏi. Vì làm như vậy sẽ khiến người được chỉ định bị động, lúng túng, không có thời gian suy nghĩ nên câu trả lời sẽ khó đầy đủ chính xác. Mặt khác, nó sẽ khiến những học sinh còn lại sao nhãng vì cho rằng câu hỏi đó không dành cho mình. Sau khi nêu câu hỏi, giáo viên cần chờ đợi sự suy nghĩ và hồi đáp của học sinh. Theo các chuyên gia, thời gian chờ đợi phù hợp là 3 giây. Vì với 3 giây - "Học sinh sẽ có khuynh hướng đưa ra những câu trả lời dài hơn; sẽ có nhiều học sinh tham gia, đặt câu hỏi và xung phong trả lời; những nhận xét của học sinh có nội dung liên quan đến phân tích, tổng hợp, và suy luận có chiều hướng tăng lên; và học sinh nhìn chung sẽ tự tin hơn vào câu trả lời của mình" (Berliner, 1987; Rowe, 1974; Sadker & Sadker, 2006).

Ngoài ra, để tăng hiệu quả tương tác giáo viên cũng cần chú ý đến cách thức phát vấn. Một số giáo viên thường nêu câu hỏi rồi kêu gọi tình thần xung phong của học sinh ("ai biết, giơ tay"). Họ cho rằng như vậy sẽ phát huy tính tích cực, chủ động của học sinh. Tuy nhiên, đây là cách làm không mấy hiệu quả. Vì sẽ chỉ có một bộ phận học sinh động não, làm việc còn đa số các học sinh khác sẽ ỷ lại, dẫn đến việc không hiểu hoặc tiếp nhận kiến thức thụ động. Để tránh tình trạng này, giáo viên nên sử dụng cách phát vấn: nêu câu hỏi trước lớp, sau đó chỉ định học sinh trả lời. Cách này yêu cầu tất cả học sinh phải lắng nghe câu hỏi, phải động não, suy nghĩ. Lớp học có vẻ "trầm" nhưng thực ra tất cả học sinh đang phải tích cực suy nghĩ. Ngoài ra, cách làm

này cũng giúp giáo viên phân hóa nội dung, độ "khó" của câu hỏi đến từng đối tượng học sinh, giúp người được chỉ định có thể trả lời được. Như thế, học sinh sẽ tự tin với bản thân hơn và tương tác tốt hơn với người dạy.

Một số nhà giáo dục đã ước tính là một giáo viên điển hình hỏi khoảng từ 30 đến 120 câu hỏi trong một giờ, hay khoảng 15 triệu câu hỏi trong toàn bộ sự nghiệp giáo dục (Sadker & Sadker, 2006). Vì thế, nắm được kỹ năng đặt câu hỏi chính nắm được công cụ thiết yếu để giáo viên thực hiện công việc giảng dạy của mình đạt hiệu quả cao hơn.

4. Kỹ năng phản hồi và tiếp nhận phản hồi từ người học

Theo mô hình cửa sổ Johary, phản hồi "là xu hướng mà người khác sẵn sàng chia sẻ những suy nghĩ và đánh giá của họ về chúng ta" (Thái Trí Dũng, Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh, tr.52). Cơ chế phản hồi trong giao tiếp có vai trò quan trọng trong quá trình tự nhận thức của mỗi cá nhân. Khi tiếp nhận phản hồi từ người khác, cá nhân có cơ hội khám phá những phẩm chất, năng lực hay thông tin có liên quan về bản thân mình. Nhờ đó, mỗi người sẽ hiểu về mình đầy đủ và sâu sắc hơn. Đồng thời, thông qua phản hồi, mọi người hiểu nhau hơn, tăng thêm khả năng tham gia tập thể, duy trì liên hệ công việc tốt hơn. Tuy nhiên, phản hồi như thế nào cho đúng cách, khiến người nhận cảm thấy "tâm phục, khẩu phục" cũng như tiếp nhận phản hồi ra sao cho hiệu quả lại là một kỹ năng cần phải được rèn luyện.

Kỹ năng phản hồi

Trong dạy học, phản hồi là một công cụ quan trọng của giáo viên giúp học sinh học tập hiệu quả. Thông qua phản hồi, giáo viên chỉ ra cho học sinh biết mức độ làm chủ khiến thúc, kỹ năng và hướng dẫn cách thức giúp họ cải thiện. Thực hiện phản hồi là một việc rất tế nhị và khó khăn, đòi hỏi người giáo viên phải có kinh nghiệm, kỹ năng và nghệ thuật sư phạm.

Để đưa ý kiến phản hồi hiệu quả đối với học sinh, giáo viên cần chú ý một số điểm sau:

Thứ nhất, giáo viên cần chú ý đến sự tự trọng của học sinh, giúp họ nhìn nhận ý kiến phản hồi như là một hình thức khuyến khích để họ học tập tốt hơn chứ không phải là chê bai hay phán xét họ.

Thứ hai, giáo viên cần chọn thời điểm và hoàn cảnh thích hợp để nêu ý kiến phản hồi. Với những phản hồi tiêu cực (phê bình, góp ý, nhắc nhở...) nên trao đổi riêng với từng cá nhân để tránh cho học sinh những cảm xúc không tốt như xấu hổ, mất thể diện...

Thứ ba, giáo viên nên kiểm tra xem học sinh có

hiểu ý kiến phản hồi của mình không. Nếu thích hợp, có thể yêu cầu học sinh nhắc lại - điều này sẽ giúp họ nhìn nhận và ghi nhớ tốt hơn.

Thứ tư, hãy trung thực và khéo léo: học sinh sẽ khó chấp nhận sự phản hồi hoàn toàn tiêu cực từ giáo viên. Nếu bị phê bình dồn dập, họ có thể cảm thấy bị tổn thương, bị “vùi dập” và sẽ không hợp tác. Mặt khác, học sinh cũng có khuynh hướng không thích những lời bình luận hoàn toàn tích cực, chỉ khen ngợi, động viên chung chung... Vì vậy, giáo viên cần phải có sự khéo léo. Trong các phản hồi, giáo viên không chỉ tập trung vào những điểm yếu của học sinh mà còn phải giúp họ nhận ra điểm mạnh của bản thân. Điều này sẽ khiến cho họ cảm nhận được sự quan tâm và công bằng của giáo viên, tạo động lực và thúc đẩy họ cải thiện bản thân. Khi nêu ý kiến phản hồi, giáo viên nên bắt đầu từ việc ghi nhận điểm tích cực sau đó đến điểm tiêu cực và kết thúc bằng một ý kiến tích cực khác.

Thứ năm, hãy cụ thể, chi tiết: để học sinh đạt được kết quả học tập hay rèn luyện như mong muốn, phản hồi của giáo viên phải cụ thể: chỉ ra chỗ sai hoặc những vấn đề còn thiếu sót và gợi ý cách khắc phục, sửa chữa hay hướng giải quyết vấn đề. Những nhận xét chung chung như “làm tốt”, “làm chưa tốt”, “cần cố gắng”, “cần phát huy” là những phản hồi không hiệu quả.

Thứ sáu, hành động chứ không phải con người: khi giáo viên cần nêu ý kiến phản hồi tiêu cực thì hãy chỉ nên tập trung vào hành vi của học sinh chứ không phải là điều giáo viên cảm nhận về con người họ.

Thứ bảy, nên ngắn gọn: Không nên nêu quá nhiều ý kiến phản hồi trong một thời điểm. Hãy cân nhắc và chỉ trao đổi những gì thật cần thiết và bổ ích nhất cho người học.

Cuối cùng, việc học sinh có sẵn sàng tiếp thu và cải thiện hay không phụ thuộc rất nhiều vào cách thức nêu ý kiến phản hồi của giáo viên. Do vậy trong quá trình phản hồi giáo viên nên có thái độ chân thành, cởi mở. Sự chân thành nói lên mối quan tâm, tôn trọng của giáo viên đối với người nhận phản hồi. Nên tránh dùng những từ nặng nề, có ý nghĩa phê phán, chỉ trích và đặc biệt chú ý đến giọng nói. Âm sắc trong giọng nói truyền tải tầm quan trọng của vấn đề và cảm xúc của giáo viên. Giọng nói cáu kỉnh, thất vọng sẽ dễ chuyển phản hồi tích cực, có tính chất xây dựng thành phê phán, tiêu cực.

Kỹ năng tiếp nhận phản hồi từ người học

Không chỉ có kỹ năng phản hồi để nhận xét, đánh giá hay hướng dẫn, chỉ bảo học sinh, giáo viên còn cần phải có kỹ năng tiếp nhận phản hồi từ

chính những người học. Việc tiếp nhận ý kiến phản hồi sẽ giúp giáo viên có cơ hội tự nhìn nhận lại quá trình dạy học của mình, thấy được mặt mạnh, mặt yếu để điều chỉnh dung lượng kiến thức cũng như phương pháp giảng dạy cho phù hợp.

Tuy nhiên, đối với mọi người nói chung và giáo viên nói riêng, việc tiếp nhận phản hồi - đặc biệt là những phản hồi tiêu cực hay trái chiều không bao giờ là dễ dàng. Do bị chi phối bởi tâm lý “tự vệ”, tâm lý của “người làm thầy” nên một số giáo viên có phản ứng tiêu cực trước những nhận xét hay góp ý từ học sinh. Họ kiên quyết phản đối ý kiến của học sinh; tìm mọi cách để bảo vệ quan điểm của mình, tỏ thái độ căng thẳng thậm chí là trù dập với người nêu ý kiến... Cũng có khi họ im lặng, không tỏ thái độ phản đối nhưng “nghe xong để đấy” và không có ý định thay đổi cách nghĩ, cách làm của mình... Những phản ứng tiêu cực như thế của giáo viên sẽ khiến học sinh cảm thấy e sợ hoặc bị coi thường và giáo viên cũng rất khó điều chỉnh, phát triển kỹ năng nghề nghiệp của bản thân.

Tiếp nhận phản hồi một cách cởi mở, bình tĩnh và tích cực là cách tốt nhất để giáo viên thay đổi và hoàn thiện bản thân. Điều quan trọng nhất là giáo viên phải có thái độ quan tâm, tôn trọng và cầu thị để học sinh cảm thấy an toàn và thoải mái khi thực hiện việc nêu ý kiến phản hồi. Trước tiên, giáo viên hãy tập trung lắng nghe các ý kiến phản hồi từ người học. Hãy đặt mình vào vị trí của người học để thấu cảm những tâm tư nguyện vọng của học sinh khi nêu các ý kiến phản hồi đó. Thay vì né tránh và phủ nhận giáo viên hãy phân tích, đánh giá ý kiến đó. Hãy tự hỏi: Sự phản hồi của học sinh có đúng không? Vì sao họ lại có suy nghĩ, cảm nhận hay đánh giá như vậy?... Giáo viên cũng nên kiểm chứng lại ý kiến phản hồi đó thông qua những học sinh khác để có sự nhìn nhận đúng đắn, khách quan hơn.

Trong trường hợp ý kiến phản hồi của học sinh là đúng, giáo viên hãy biểu lộ sự đồng tình tiếp nhận một cách thẳng thắn, chân thành. Nếu ý kiến góp ý là những vấn đề đơn giản và có thể nhanh chóng xử lý (Ví dụ: học sinh nêu ý kiến về âm lượng hay tốc độ nói của giáo viên...) giáo viên hãy tiếp thu và sửa chữa kịp thời. Còn với những ý kiến phản hồi có hàm ý đến những vấn đề lớn hơn (Ví dụ như phong cách giảng bài, cách tổ chức giờ giảng hay phương pháp dạy học...) giáo viên cần xem xét và có kế hoạch để khắc phục. Trường hợp ý kiến phản hồi của học sinh không đúng hay chỉ đúng một phần, giáo viên không nên vội vàng phê phán hay bác bỏ. Hãy kiên nhẫn lắng nghe và giải thích tường tận giúp họ hiểu chính xác vấn đề. Thái độ mềm

mỏng, tôn trọng của giáo viên sẽ khiến học sinh tin tưởng, có cảm hứng và niềm tin để tiếp tục nêu những ý kiến phản hồi khác.

Trên đây là một số kỹ năng giao tiếp cần thiết và quan trọng đối với người giáo viên khi thực hiện công việc giảng dạy. Kỹ năng đặt câu hỏi phù hợp, sáng tạo là công cụ sắc bén có thể khiến giáo viên từ một nhà thuyết giảng độc đoán thành người dẫn dắt, gợi mở và kích thích học sinh tư duy, tìm tòi và khám phá tri thức mới. Bằng kỹ năng lắng nghe chủ động, giáo viên sẽ hiểu hơn về học sinh cả về năng lực, trình độ, tâm tư... từ đó lựa chọn nội dung và phương pháp giảng dạy phù hợp. Quan trọng hơn cả là khi biết lắng nghe, giáo viên sẽ có được sự tin tưởng của học sinh. Học sinh sẽ mong muốn lắng nghe những phản hồi từ thầy cô đồng thời họ cũng cảm thấy an toàn, thoải mái khi chia sẻ hay nêu ý kiến phản hồi với giáo viên. Elbert Hubbard nói rằng “Người thầy là người rút ra nhiều nhất từ bài

giảng và người thầy thực sự cũng là một người trò”. Việc lắng nghe, học hỏi và điều chỉnh bản thân từ những phản hồi của người học chính là yếu tố căn bản góp phần hoàn thiện phong cách và kỹ năng dạy học của mỗi người giáo viên. □

Tài liệu tham khảo

1. Thái Trí Dũng (2003), *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, Nxb Thống kê, TP. Hồ Chí Minh.
2. GS. Mai Hữu Khuê - Chủ biên (1997), *Kỹ năng giao tiếp trong hành chính*, Nxb Lao động, Hà Nội.
3. Lê Phước Lộc (2005), *Câu hỏi và việc sử dụng câu hỏi trong dạy học*, Tạp chí Nghiên cứu Khoa học, Trường Đại học Cần Thơ.
4. Nguyễn Văn Lũy - Lê Quang Sơn (2014), *Giáo trình giao tiếp sư phạm*, Nxb Đại học Sư phạm, Hà Nội.
5. Thu Nhi - Biên dịch (2003), *Nghệ thuật lắng nghe để giải quyết xung đột*, Nxb Trẻ, TP. Hồ Chí Minh.
6. *Sổ tay phương pháp hành chính sư phạm* (2000), Nxb Thống kê, Hà Nội.
7. <https://www.tudiendanhngon.vn>.

CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN...

(Tiếp theo trang 58)

Phải nắm bắt những đặc điểm tâm lý và nhu cầu cần tuyên truyền, phổ biến cho công nhân, lao động để lựa chọn, sử dụng các nội dung, phương pháp tuyên truyền, phổ biến cho phù hợp.

- Trong công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật còn phải nói tới một phương diện rất quan trọng khác là đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học để tìm ra những giải pháp gắn giữa lý luận về công nhân, công đoàn với các chính sách pháp luật, làm rõ cơ sở khoa học, cơ sở thực tiễn để xuất xây dựng, hoàn thiện chính sách, pháp luật liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ của công nhân, lao động trong các loại hình doanh nghiệp và tìm ra lời giải làm thế nào để truyền tải các chính sách, pháp luật đến với công nhân, lao động? làm thế nào để các chính sách pháp luật được thực hiện nghiêm. Đẩy mạnh công tác nghiên cứu lý luận, tổng kết thực tiễn, để cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn chỉ dẫn, tổ chức hoạt động công đoàn trong lĩnh vực pháp luật nói chung, lĩnh vực tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói riêng thì không thể có một bước tiến căn bản nào trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật và vận động công nhân, lao động sống, làm việc theo hiến pháp, pháp luật, mà thậm chí còn có thể dẫn tới sự trì trệ, kém hiệu quả.

Công đoàn cần chủ động và đổi mới hoạt động trong lĩnh vực có tầm chiến lược, giải pháp mạnh

mẽ, có hiệu quả để tập hợp được các chuyên gia lớn, các học giả có uy tín, cùng với các nhà hoạt động xã hội, các nhà hoạt động thực tiễn tham gia phối hợp nghiên cứu, để đưa ra những đề xuất, khuyến nghị và những tư vấn cho hoạch định chính sách, cho tổ chức hoạt động công đoàn trong lĩnh vực pháp luật, nhất là trong tuyên truyền, phổ biến pháp luật... Có như vậy mới tạo ra những bước phát triển có tính đột phá trong lĩnh vực tuyên truyền, phổ biến, tổ chức thực hiện pháp luật và trong chăm lo bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của công nhân, lao động trong các loại hình doanh nghiệp. □

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2020), *Sách trắng doanh nghiệp Việt Nam năm 2020*, Nxb Thống kê, Hà Nội, tr.25.
2. Nguyễn Trọng Điểu, *Nâng cao phẩm chất năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế*, Tạp chí Cộng sản số 18, tháng 6/2003.
3. Hồ Chí Minh, *Toàn tập*, Nxb Chính trị quốc gia, H.2000.
4. Dương Văn Sao, Chủ Văn Thịnh (2004), *Tổ chức và hoạt động công đoàn trong tình hình mới*, Nxb Lao động.
5. Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, Viện Công nhân và công đoàn (2010), *Giai cấp công nhân Việt Nam - hiện tại và xu hướng phát triển*, NXB Lao động, Hà Nội.
6. Trường Đại học Công đoàn (2004), *Một số vấn đề đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công đoàn trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*, Nxb Lao động.
7. *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*, Sđd, t.II, tr.30.