

Phương pháp và kỹ năng tư vấn, hỗ trợ sinh viên học tập tại Trường Đại học Đồng Tháp trong bối cảnh hiện nay

Nguyễn Minh Luân*, Nguyễn Minh Phương*, Bùi Ngọc Ngà*
Lê Thanh Tuyền**

*Trường Đại học Đồng Tháp

**Trường THCS Hậu Mỹ Bắc A, huyện Cái Bè tỉnh Tiền Giang

Received: 10/6/2024; Accepted: 13/6/2024; Published: 17/6/2024

Abstract: In recent years, the Student Advisory Board, Youth Union, Student Association and all levels have actively cared for, advised and supported students. Forms of consulting and support have been and are effective forms of activity for students, contributing to enhancing the position of the Student Advisory Board, Youth Union, and Student Association as truly places Students express their thoughts, feelings, and aspirations; At the same time, it is an environment for students to practice and grow.

Keywords: Student Advisory Board, Youth Union, Student Association, Consulting skills

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin (CNTT), hệ thống giáo dục đại học (GDĐH) tại Việt Nam đang trải qua những thay đổi sâu sắc. Các trường đại học (ĐH) không chỉ tập trung vào việc cung cấp kiến thức chuyên môn mà còn chú trọng đến việc phát triển toàn diện sinh viên (SV), giúp họ trở thành những công dân toàn cầu, có khả năng thích nghi với môi trường làm việc đa dạng và phức tạp. Trường Đại học Đồng Tháp (ĐHTĐ), với vai trò là một trong những cơ sở GDĐH hàng đầu của khu vực Đồng bằng sông Cửu Long, không nằm ngoài xu thế này.

Tầm quan trọng của tư vấn và hỗ trợ học tập cho SV không chỉ gặp phải các vấn đề liên quan đến kiến thức mà còn phải đối mặt với nhiều thách thức khác như KN mềm, định hướng nghề nghiệp, và vấn đề tâm lý. Do đó, việc tư vấn và hỗ trợ SV trở nên cấp thiết, giúp họ vượt qua những khó khăn, phát triển toàn diện và đạt được kết quả học tập tốt nhất.

Bài viết nhằm mục đích phân tích các PP và KN tư vấn, hỗ trợ SV hoạt động học tập tại Trường ĐHTĐ trong bối cảnh hiện nay. Đánh giá thực trạng công tác tư vấn và hỗ trợ SV tại trường; phân tích những thách thức và cơ hội trong công tác này; đề xuất các PP và KN hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng tư vấn và hỗ trợ SV. Tư vấn có 6 chức năng:

- *Cung cấp thông tin:* Cung cấp cho SV cần tư vấn thông tin chính xác, rõ ràng làm thay đổi nhận thức không đúng của họ.

- *Thể hiện sự hỗ trợ:* Đa phần SV sống xa gia đình,

phải tự lập; tư vấn thể hiện sự hỗ trợ, giúp đỡ về mặt tâm lý, tình cảm làm yên lòng SV.

- *Giải quyết mâu thuẫn:* Giúp SV cần tư vấn giải quyết những khác biệt và mâu thuẫn với những người khác và chính bản thân SV.

- *Giải quyết vấn đề:* Giúp SV phân tích những khó khăn, tìm ra những giải pháp hiệu quả để giải quyết vấn đề.

- *Ra quyết định:* Giúp SV xác định các phương án, tự đưa ra quyết định cụ thể về cách giải quyết trong đời sống sinh hoạt, học tập và công tác.

- *Thay đổi hành vi:* Trang bị cho SV kỹ năng trong cuộc sống, trong học tập, sinh hoạt phù hợp để họ có thể quyết định các thay đổi liên quan đến suy nghĩ, tình cảm, hành vi.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Một số nội dung tư vấn, hỗ trợ SV

- *Tư vấn, hỗ trợ về tình cảm:* Tư vấn tình bạn, tình yêu, sức khỏe sinh sản vị thành niên, thanh niên...

- *Tư vấn, hỗ trợ về học tập, NCKH:* Tư vấn về PP học bậc đại học, về thi, về chọn đề tài NCKH, đề tài tốt nghiệp, tư vấn về học bổng, về du học...

- *Tư vấn, hỗ trợ về ngành nghề, điều kiện sống:* Tư vấn chọn nghề, chọn ngành, tư vấn việc làm...

- *Tư vấn, hỗ trợ về rèn luyện, giải trí:* Tư vấn về luyện tập TT, về tiếp cận dịch vụ Internet...

2.2. Các hình thức tư vấn, hỗ trợ SV

- *Tư vấn trực tiếp:* Là hình thức người tư vấn trực tiếp nói chuyện với SV cần tư vấn.

- *Tư vấn qua điện thoại:* Là hình thức người tư vấn nói chuyện với SV cần tư vấn qua điện thoại.

- *Tư vấn cộng đồng*: Là hình thức người tư vấn nói chuyện với tập thể SV (chi hội, Câu lạc bộ...).

- *Tư vấn qua thư*: Là hình thức người tư vấn trao đổi với SV cần tư vấn về một vấn đề nào đó bằng lá thư.

- Tư vấn trên phương tiện truyền thanh, bản tin, tập san của nhà trường, của Hội SV, Đoàn thanh niên: Là hình thức trao đổi với SV thông qua mục hỏi, đáp.

2.3. Các nguyên tắc của tư vấn SV

(1). Tư vấn dựa vào những nguyên tắc để xác định SV cần tư vấn đang ở giai đoạn nào của quá trình thay đổi hành vi, trên cơ sở đó giúp đỡ SV vượt qua rào cản của giai đoạn ấy đạt tới sự thay đổi cần thiết. (2). Biểu lộ sự thông cảm và chân thành. (3). Tò mò sự tôn trọng SV cần tư vấn: Lắng nghe và hiểu những gì SV nói. (4). Tránh nói to, không phán quyết và đưa ra ý kiến cá nhân. (5). SV cần tư vấn là người đưa ra quyết định.

2.4. Tiến trình tư vấn

Việc tư vấn, hỗ trợ thực hiện qua 6 bước, được tóm tắt bằng 6 chữ cái đầu của từ THÂN ÁI:

(1). Tiếp đón niềm nở, tập trung chú ý đến SV được tư vấn.

(2). Hỏi thăm tình hình của SV bằng những câu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu.

(3). Ấn cần hướng dẫn đối tượng những điều mà bạn muốn SV thực hiện.

(4). Nhấn nại giúp đỡ, giải thích cho SV để họ lựa chọn quyết định về vấn đề của họ.

(5). Áp lực căng thẳng của SV phải được giảm tới đa bằng cách nói rõ mọi điều, động viên SV đưa ra câu hỏi và trả lời rõ mọi câu hỏi của SV cần tư vấn để họ yên tâm thực hiện hành vi tích cực về vấn đề của họ.

(6). Ích lợi của việc trở lại gặp bạn phải được giải thích cặn kẽ và dặn SV trở lại bất cứ lúc nào họ cần biết thêm thông tin hoặc tiếp tục cần sự trợ giúp.

2.5. Các kỹ năng cơ bản tư vấn, hỗ trợ SV

- *KN tìm hiểu*: Tìm hiểu như thế nào? Tìm hiểu qua ngôn ngữ, cử chỉ, nét mặt, ánh mắt của SV cần tư vấn; tạo bầu không khí cởi mở, sử dụng từ ngữ đơn giản, dùng các câu hỏi mở, khuyến khích đối thoại, tránh ngắt quãng; các câu hỏi cần ngắn gọn, đơn giản, dễ hiểu, dễ trả lời.

- *KN lắng nghe*: Cần phải quan tâm và hứng thú với những điều SV trình bày. Không tranh luận hoặc có định kiến với những điều SV cần tư vấn nói. Hỗ trợ để SV bày tỏ ý kiến của mình và đưa ra những gợi ý giúp SV giải quyết vấn đề. Lắng nghe và có thái độ đồng cảm, tự đặt mình vào vị trí của SV cần tư vấn. Tránh tỏ ra chán chường, không quan tâm, lơ đãng với SV cần tư vấn.

- *KN quan sát*: Quan sát SV cần tư vấn: Tầm vóc,

cử chỉ, gương mặt, cách ăn mặc, đi đứng, cách nói năng, tình cảm, thái độ của SV. Quan sát hoàn cảnh xung quanh: âm thanh, không khí, thời tiết, các điều kiện địa lý xung quanh. Quan sát môi trường, xã hội: Ai là bạn của SV cần tư vấn? Ai là người có ảnh hưởng tới SV cần tư vấn?

- *KN diễn đạt*: Sử dụng từ ngữ rõ ràng, đơn giản, cụ thể. Tạo cho cuộc nói chuyện trở nên dễ chịu, vui vẻ, thoải mái. Đưa ra những ví dụ cụ thể gần với hoàn cảnh của SV cần tư vấn. Hỗ trợ lời nói bằng các cử chỉ, dáng điệu, nét mặt, ánh mắt ... Duy trì giọng nói hấp dẫn.

- *KN động viên*: Động viên khuyến khích SV đề họ mạnh dạn trao đổi những suy nghĩ tình cảm. Động viên khuyến khích để SV cần tư vấn tin tưởng thực hiện các hành vi có lợi. Động viên khuyến khích SV bằng cử chỉ, dáng điệu, nét mặt, ánh mắt.

2.6. Điều kiện đảm bảo cho tư vấn, hỗ trợ có hiệu quả

- Đảm bảo các điều kiện về CSVC, nguồn lực:

Bố trí văn phòng tư vấn, kinh phí hoạt động thường xuyên. Trang bị đủ tài liệu nghiên cứu và tài liệu hỗ trợ SV được tư vấn. Tuyển chọn, bố trí, tập huấn thường xuyên cho cán bộ, SV làm nhiệm vụ tư vấn. Tạo môi trường tư vấn, hỗ trợ thuận lợi:

Trong tư vấn trực tiếp thì môi trường thuận tiện là điều kiện quan trọng giúp cho tư vấn đạt hiệu quả, do đó cần có khu vực riêng để gặp mặt, trao đổi, nơi tư vấn phải kín đáo. Thực hiện bảo mật trong tư vấn, hỗ trợ cá nhân: Sự tin tưởng là nền tảng cho mối quan hệ giữa SV cần tư vấn với cán bộ, SV tư vấn. Một khi SV cần tư vấn tin rằng cán bộ, SV tư vấn sẽ giữ bí mật mọi thông tin về họ thì họ sẽ trao đổi những mối quan tâm, lo lắng và các vấn đề của mình một cách thoải mái mà không sợ rằng những người khác có thể biết những thông tin mà họ nói ra. Ví dụ như vấn đề tình yêu, tình dục...

- Để bảo mật cần tuân thủ những quy ước sau: Kín đáo: Cuộc tư vấn cần bố trí ở những vị trí thích hợp để người khác không nghe thấy, không bị quấy rầy; Lưu trữ thể SV ở nơi an toàn, sử dụng mã số để không dùng tên của SV cần tư vấn. Giải thích ngay từ đầu cuộc tư vấn về bảo mật cho SV. Xác định không có bất kỳ ngoại lệ nào liên quan đến bảo mật. Xây dựng những quy định của tổ chức một cách rõ ràng, cụ thể nhằm củng cố tính bảo mật. Đảm bảo khách hàng có đầy đủ thông tin để họ đưa ra quyết định phù hợp.

- Rèn luyện KN và nâng cao trình độ hiểu biết của người tư vấn:

Xuất phát từ yêu cầu phát triển mọi mặt của xã hội và yêu cầu phát triển của công tác tư vấn đòi hỏi người

tư vấn phải nâng cao trình độ của mình về mọi mặt để đáp ứng nhu cầu tư vấn của SV. Các phương tiện thông tin ngày càng nhiều, SV nắm bắt rất nhanh nên người tư vấn phải luôn cập nhật thông tin và không thể lạc hậu hơn so với SV. SV tin tưởng và dành thời gian (thậm chí cả vật chất) để được tư vấn, vì vậy chuyên gia tư vấn phải làm việc để xứng với niềm tin của SV. Đội ngũ tư vấn phải không ngừng học hỏi về PP tư duy khoa học, phân tích, tổng hợp, nhanh chóng tìm ra bản chất để luyện cho việc tư vấn ngày càng tốt hơn.

2.7. Thực trạng công tác tư vấn và hỗ trợ SV tại Trường ĐHĐT

***Hệ thống tư vấn và hỗ trợ SV hiện tại**

Trường ĐHĐT đã thiết lập một hệ thống tư vấn và hỗ trợ SV nhằm giúp đỡ họ trong quá trình học tập và phát triển cá nhân. Hệ thống này bao gồm các phòng ban và bộ phận chuyên trách như Phòng Công tác SV, Ban Tư vấn khởi nghiệp và Việc làm, cùng với sự hỗ trợ của các GV và cố vấn học tập.

***Các hoạt động tư vấn và hỗ trợ**

- *Tư vấn học tập*: Trường đã tổ chức các buổi tư vấn học tập nhằm giúp SV hiểu rõ hơn về chương trình học, cách thức học tập hiệu quả và kỹ năng quản lý thời gian. Bên cạnh đó, các cố vấn học tập thường xuyên theo dõi tiến độ học tập của SV, đưa ra các khuyến nghị và hỗ trợ kịp thời khi cần thiết.

- *Tư vấn tâm lý*: Nhằm giúp SV giải quyết các vấn đề về tâm lý, trường đã triển khai dịch vụ tư vấn tâm lý miễn phí. Dịch vụ này giúp SV giải tỏa căng thẳng, áp lực học tập và các vấn đề cá nhân khác. Các chuyên gia tâm lý được đào tạo bài bản, luôn sẵn sàng lắng nghe và hỗ trợ SV.

- *Hỗ trợ tài chính*: Trường cũng có các chính sách hỗ trợ tài chính như học bổng, vay vốn học tập và các chương trình hỗ trợ chi phí khác. Những chính sách này giúp SV có hoàn cảnh khó khăn có thể tiếp tục học tập mà không bị gián đoạn bởi vấn đề tài chính.

- *Tư vấn hướng nghiệp và việc làm*: Ban Tư vấn khởi nghiệp và Việc làm của trường thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, hội chợ việc làm và các khóa đào tạo kỹ năng mềm. Các hoạt động này giúp SV nắm bắt được nhu cầu thị trường lao động, phát triển KN nghề nghiệp và tìm kiếm cơ hội việc làm phù hợp sau khi tốt nghiệp.

***Hạn chế**

Thiếu nhân lực chuyên môn: Một trong những hạn chế lớn nhất của công tác tư vấn và hỗ trợ SV tại Trường ĐHĐT là sự thiếu hụt về nhân lực chuyên môn. Số lượng nhân viên tư vấn và hỗ trợ chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của SV, dẫn đến tình trạng quá tải và giảm hiệu quả tư vấn.

Phương pháp tư vấn chưa thực sự hiệu quả: Một số PP tư vấn hiện tại chưa thực sự hiệu quả, còn mang tính hình thức và thiếu chiều sâu. Việc ứng dụng CNTT trong tư vấn còn hạn chế, chưa phát huy hết tiềm năng của các công cụ trực tuyến để hỗ trợ SV một cách toàn diện và kịp thời.

Mức độ tiếp cận của SV đối với dịch vụ tư vấn còn thấp: Mặc dù trường đã triển khai nhiều hoạt động tư vấn và hỗ trợ, nhưng mức độ tiếp cận của sinh viên đối với các dịch vụ này còn thấp. Nhiều SV vẫn chưa biết hoặc chưa chủ động tìm đến các dịch vụ tư vấn khi gặp khó khăn, một phần do thiếu thông tin, một phần do tâm lý ngại ngùng hoặc sợ bị đánh giá.

***Thách thức và cơ hội**

Thách thức: Sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và thị trường lao động: Điều này đòi hỏi công tác tư vấn và hỗ trợ phải liên tục cập nhật và đổi mới.

Trường xuyên tổ chức các buổi gặp gỡ giữa lãnh đạo trường và chuyên gia tâm lý để SV có cơ hội trao đổi và học hỏi thêm nhiều kiến thức mới.

Cơ hội: Ứng dụng công nghệ trong tư vấn và hỗ trợ: CNTT mang lại nhiều cơ hội để nâng cao chất lượng tư vấn và hỗ trợ SV thông qua các nền tảng trực tuyến, ứng dụng di động và các công cụ số khác.

Hợp tác quốc tế và doanh nghiệp: Tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế và doanh nghiệp giúp SV có thêm nhiều cơ hội học tập, thực tập và việc làm, đồng thời nâng cao chất lượng tư vấn hướng nghiệp.

3. Kết luận

Công tác tư vấn và hỗ trợ SV tại Trường ĐHĐT đã đạt được nhiều kết quả tích cực, tuy nhiên vẫn còn nhiều thách thức cần khắc phục. Việc đầu tư vào nhân lực chuyên môn, cải thiện PP tư vấn và tăng cường mức độ tiếp cận của SV là những bước quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ này. Điều này không chỉ giúp SV vượt qua khó khăn trong quá trình học tập mà còn chuẩn bị tốt hơn cho sự nghiệp tương lai.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), *Thông tư 31/2017/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2017 về hướng dẫn công tác tư vấn tâm lý cho học sinh trong trường phổ thông*. Hà Nội
- [2]. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2018), *Quyết định số 1876/QĐ-BGDĐT ngày 21 tháng 5 năm 2018 về ban hành Chương trình bồi dưỡng năng lực tư vấn cho giáo viên phổ thông làm công tác tư vấn cho học sinh*. Hà Nội
- [3]. Nguyễn Đức Sơn (2019), *Tài liệu Bồi dưỡng năng lực cho cán bộ, giáo viên làm công tác tư vấn tâm lý trong trường phổ thông*. NXBGDVN. Hà Nội