

THỰC TRẠNG VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
VĂN HOÁ ỨNG XỬ CỦA GIÁO VIÊN Ở CÁC TRƯỜNG
TRUNG HỌC PHỔ THÔNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

THE CURRENT SITUATION AND DETERMINANT FACTORS OF TEACHERS’
BEHAVIORAL CULTURE IN HIGH SCHOOLS IN HO CHI MINH CITY

NGUYỄN THỊ THU HƯỜNG, ntthuong@iemh.edu.vn
Trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh.

THÔNG TIN	TÓM TẮT
Ngày nhận: 01/10/2025 Ngày nhận lại: 15/10/2025 Duyệt đăng: 18/10/2025 Mã số: TCKH-S04T10-2025-B17 ISSN: 2354 - 0788	Bài viết tập trung khảo sát và phân tích thực trạng văn hoá ứng xử của giáo viên (GV) tại một số trường trung học phổ thông (THPT) trên địa bàn TP. HCM trong bối cảnh đổi mới giáo dục. Nghiên cứu sử dụng phương pháp kết hợp định lượng, với bảng hỏi khảo sát 335 GV nhằm tìm hiểu các biểu hiện cụ thể của văn hoá ứng xử trong bốn nhóm quan hệ: (1) với học sinh (HS), (2) với đồng nghiệp, (3) với lãnh đạo, (4) với phụ huynh (PH) và cộng đồng. Kết quả cho thấy phần lớn GV có thái độ và hành vi ứng xử tích cực, thể hiện sự tôn trọng, hợp tác và trách nhiệm nghề nghiệp; tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống sư phạm. Các yếu tố ảnh hưởng chủ yếu bao gồm đặc điểm cá nhân, văn hoá tổ chức nhà trường và bối cảnh xã hội. Từ đó, bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao văn hoá ứng xử của GV, góp phần xây dựng môi trường giáo dục tích cực và chuyên nghiệp.
Từ khóa: Giáo viên trung học phổ thông, môi trường giáo dục, ứng xử sư phạm, văn hoá ứng xử, yếu tố ảnh hưởng. Keywords: High school teacher, educational environment, pedagogical behaviour, behavioural culture.	ABSTRACT The article focuses on surveying and analysing the current state of teachers’ professional conduct and interpersonal behaviour in several high schools in Ho Chi Minh City within the context of educational innovation. The study employs a mixed-methods approach, using a questionnaire survey of 335 teachers to examine specific manifestations of professional conduct across four types of relationships: (1) with students, (2) with colleagues, (3) with school leaders, and (4) with parents and the community. The results indicate that most teachers demonstrate positive attitudes and behaviours, reflecting respect, cooperation and professional responsibility; however, some limitations remain, particularly regarding communication skills and handling pedagogical situations. The study

identifies key influencing factors, including individual characteristics, school organisational culture, and the broader social context. Based on these findings, the article proposes several solutions to enhance teachers' professional conduct, contributing to the development of a positive and professional educational environment.

1. Mở đầu

Trong bối cảnh giáo dục hiện nay, văn hoá ứng xử của GV giữ vai trò then chốt trong việc xây dựng môi trường học đường lành mạnh, tôn trọng và phát triển toàn diện nhân cách HS. Văn hoá ứng xử không chỉ phản ánh trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của người thầy mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả dạy học và sự phát triển cảm xúc - xã hội của HS (Nguyễn Thị Thu Hằng, 2020). Nhiều nghiên cứu quốc tế cũng chỉ ra rằng văn hoá ứng xử tích cực của GV có tác động mạnh mẽ đến bầu không khí nhà trường, sự hài lòng của HS và kết quả học tập (Smith & Jones, 2018).

Tại Việt Nam, trong những năm gần đây, cùng với yêu cầu đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục, văn hoá ứng xử trong nhà trường ngày càng được quan tâm như một thành tố quan trọng của môi trường giáo dục (Phạm Văn Thắng, 2019). Tuy nhiên, thực tế cho thấy ở nhiều trường THPT vẫn còn tồn tại những hạn chế trong cách ứng xử sư phạm của một bộ phận GV, như giao tiếp thiếu chuẩn mực, xử lý tình huống sư phạm chưa tinh tế hoặc thiếu sự tôn trọng HS. Những điều này không chỉ ảnh hưởng đến mối quan hệ thầy - trò mà còn làm suy giảm uy tín của nhà trường.

Từ những vấn đề trên, nghiên cứu này hướng tới việc tìm hiểu thực trạng văn hoá ứng xử của GV ở một số trường THPT tại TP. HCM, qua đó nhận diện các yếu tố ảnh hưởng và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng văn hoá ứng xử trong môi trường giáo dục phổ thông. Câu hỏi nghiên cứu trung tâm đặt ra là: Mức độ thể hiện văn hoá ứng xử của GV hiện nay ra sao và những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi ứng xử sư phạm trong bối cảnh nhà trường phổ thông đô thị?

2. Cơ sở lý luận

2.1. Khái niệm văn hoá ứng xử

Để hiểu “văn hoá ứng xử” cần bắt đầu với khái niệm “văn hoá”. Đây là một vấn đề được nhiều học giả trong và ngoài nước tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau. Theo UNESCO (2001), “văn hoá là tổng thể những đặc điểm tinh thần, vật chất, trí tuệ và cảm xúc đặc trưng cho một xã hội hoặc một nhóm xã hội, bao gồm cả nghệ thuật, lối sống, hệ giá trị, truyền thống và tín ngưỡng”. Ở Việt Nam, Trần Ngọc Thêm (1999) định nghĩa: “Văn hoá là một hệ thống các giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo và tích lũy qua quá trình hoạt động thực tiễn, trong sự tương tác giữa con người với môi trường tự nhiên và xã hội” (tr.10). Như vậy, văn hoá hình thành và phát triển trong quá trình con người tương tác với môi trường sống, phản ánh bản chất nhân văn và xã hội của con người. Khái niệm “ứng xử” thường được hiểu là những hành vi có ý thức thể hiện thái độ, cảm xúc, giá trị và niềm tin của con người trong giao tiếp xã hội (Smith & Jones, 2018). Ứng xử vừa mang tính cá nhân vừa mang tính xã hội, là biểu hiện cụ thể của nhân cách và chuẩn mực giá trị trong từng bối cảnh quan hệ.

Từ những cơ sở trên, “văn hoá ứng xử” có thể được hiểu là hệ thống các chuẩn mực, giá trị và cách thức hành vi điều chỉnh mối quan hệ giữa con người với con người trong một cộng đồng nhất định. Theo Nguyễn Vũ Bích Hiền và cộng sự (2021), “văn hoá ứng xử (hiểu theo nghĩa là ứng xử theo chuẩn mực chung) là hệ thống các giá trị, khuôn mẫu ứng xử trong mối quan hệ giữa con người với tự nhiên, với xã hội, với bản thân, được cộng đồng thừa nhận, chia sẻ và có ý nghĩa định hướng hành vi của mỗi chủ thể nhằm bảo tồn, phát triển cuộc sống của cá nhân và cộng đồng” (tr. 318).

Trong bối cảnh giáo dục, văn hoá ứng xử không chỉ biểu hiện qua lời nói, cử chỉ hay hành

động thường ngày, mà còn phản ánh những giá trị nền tảng như tôn trọng, công bằng, nhân ái và trách nhiệm. Văn hoá ứng xử tích cực góp phần kiến tạo bầu không khí sư phạm tích cực, tăng cường sự gắn kết giữa GV - HS - PH - cộng đồng, từ đó thúc đẩy sự phát triển toàn diện của người học và nâng cao chất lượng giáo dục.

2.2. Văn hoá ứng xử của giáo viên trong môi trường sư phạm

Trong môi trường sư phạm, GV không chỉ là người truyền đạt tri thức mà còn là chủ thể trong kiến tạo văn hóa nhà trường. Mỗi hành vi, lời nói, cử chỉ của giáo viên đều mang ý nghĩa giáo dục và góp phần hình thành chuẩn mực ứng xử trong cộng đồng học đường. Theo Nguyễn Thị Thu Hằng (2020), vai trò của GV bao gồm cả “dạy chữ” và “dạy người”, vì vậy mỗi lời nói, hành vi, cử chỉ của GV đều có giá trị giáo dục và lan tỏa các chuẩn mực xã hội. Do đó, nhân cách và cách ứng xử của họ có sức lan tỏa sâu rộng, ảnh hưởng đến thái độ, hành vi và giá trị của HS. Ứng xử của GV không chỉ phản ánh phẩm chất nghề nghiệp và đạo đức sư phạm mà còn tác động trực tiếp đến mối quan hệ thầy - trò, quan hệ đồng nghiệp và bầu không khí sư phạm trong nhà trường. Văn hoá ứng xử của GV được biểu hiện cụ thể thông qua các mối quan hệ nghề nghiệp cơ bản:

Với HS, GV thể hiện sự tôn trọng, thấu hiểu, lắng nghe và khích lệ, đồng thời sử dụng ngôn ngữ sư phạm tích cực nhằm tạo động lực học tập và hình thành nhân cách HS.

Với đồng nghiệp, GV duy trì tinh thần hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn và tôn trọng sự khác biệt, góp phần xây dựng cộng đồng nghề nghiệp học tập trong nhà trường.

Với cán bộ quản lý, GV thể hiện thái độ trách nhiệm, tinh thần xây dựng và phản biện trên tinh thần dân chủ, đồng thời tuân thủ các quy định, chuẩn mực nghề nghiệp.

Với PH và cộng đồng, GV chủ động hợp tác, trao đổi thông tin và đồng hành trong quá trình giáo dục học sinh, qua đó củng cố niềm tin xã hội đối với nhà trường và nghề dạy học

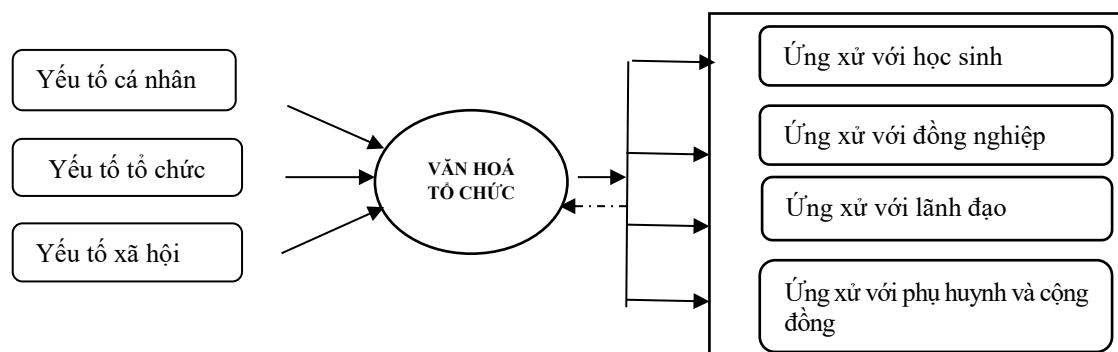
Các mối quan hệ trên không tồn tại tách biệt mà tương tác qua lại, cùng nhau hình thành hệ giá trị ứng xử mang tính nghề nghiệp của đội ngũ nhà giáo. Nhờ đó, văn hoá ứng xử của GV không chỉ là chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, mà còn là nền tảng quan trọng để phát triển văn hoá nhà trường nhân văn, tích cực và bền vững.

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ứng xử của giáo viên

Văn hoá ứng xử của GV trong nhà trường chịu sự chi phối của ba nhóm yếu tố chủ yếu: cá nhân, tổ chức và xã hội. Đây là hệ thống các nhân tố có mối liên hệ biện chứng, cùng tác động đến nhận thức, thái độ và hành vi nghề nghiệp của đội ngũ nhà giáo. Ở cấp độ cá nhân, các đặc điểm như độ tuổi, giới tính, kinh nghiệm nghề nghiệp, cùng năng lực tự nhận thức và trí tuệ cảm xúc ảnh hưởng trực tiếp đến thái độ, hành vi và cách thức ứng xử sư phạm. Ở cấp độ tổ chức, văn hoá nhà trường, phong cách lãnh đạo, cơ chế khen thưởng - kỷ luật và mức độ phản hồi hai chiều giữa lãnh đạo và GV đóng vai trò định hướng, củng cố và lan tỏa các chuẩn mực ứng xử tích cực. Trong khi đó, bối cảnh xã hội, bao gồm kỳ vọng của phụ huynh, tác động của truyền thông và chính sách giáo dục, tạo nên những áp lực và động lực mới đối với hành vi nghề nghiệp của giáo viên. Xét một cách tổng thể, văn hoá ứng xử của GV là sản phẩm của sự tương tác đa chiều giữa cá nhân - tổ chức - xã hội, trong đó văn hoá nhà trường giữ vai trò trung gian điều tiết, giúp cân bằng và định hướng tác động của các yếu tố khác. Cấu trúc này góp phần hình thành môi trường sư phạm nhân văn, dân chủ và phát triển bền vững. Các yếu tố trên có thể tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến biểu hiện văn hoá ứng xử của GV trên bốn phương diện cơ bản: (1) Ứng xử với HS; (2) Ứng xử với đồng nghiệp; (3) Ứng xử với lãnh đạo và quản lý và (4) Ứng xử với PH và cộng đồng. Trong mô hình phân tích đề xuất (hình 1), văn hoá tổ chức của nhà trường được giả định là biến trung gian, điều tiết mức độ ảnh hưởng của các yếu tố cá nhân

và xã hội đến hành vi ứng xử thực tế của GV. Mỗi quan hệ này có tính động, thay đổi theo bối cảnh quản lý, chính sách giáo dục và môi trường xã hội. Hình 1 thể hiện mối quan hệ giữa ba nhóm yếu tố cơ bản (cá nhân - tổ chức - xã hội) cùng vai trò trung gian của văn hoá tổ chức đối với biểu hiện văn hoá ứng xử của GV. Mô hình này cho phép không chỉ kiểm định các mối quan hệ lý thuyết, mà

còn mở ra cơ sở thảo luận về mức độ và hướng tác động của từng yếu tố, từ đó đề xuất các biện pháp quản lý phù hợp nhằm nâng cao chất lượng văn hoá ứng xử trong nhà trường. Cách tiếp cận này có cơ sở lý luận vững chắc, đồng thời phù hợp với xu hướng xây dựng văn hoá nhà trường trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay (Bandura, 1977; Deal & Peterson, 2009).



Hình 1. Khung phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ứng xử của giáo viên trong trường học

Ghi chú: Văn hoá tổ chức của nhà trường được giả định là biến trung gian điều tiết mối quan hệ giữa các yếu tố cá nhân, tổ chức và xã hội với hành vi ứng xử của giáo viên.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo thiết kế mô tả - khám phá nhằm tìm hiểu thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ứng xử của GV ở các trường THPT tại TP. HCM. Phương pháp nghiên cứu chủ yếu dựa trên khảo sát định lượng kết hợp phân tích tài liệu thứ cấp, giúp đảm bảo tính khách quan, độ tin cậy và cơ sở lý thuyết cho kết quả nghiên cứu. Dữ liệu định lượng được sử dụng để xác định mức độ và đặc điểm các biểu hiện văn hoá ứng xử, cũng như đánh giá mối liên hệ với các yếu tố ảnh hưởng.

Đối tượng tham gia khảo sát là GV THPT công tác tại các trường công lập và ngoài công lập trên địa bàn TP. HCM, với đa dạng độ tuổi, thâm niên và trình độ chuyên môn. Phạm vi nghiên cứu tập trung vào các trường THPT ở các phường trung tâm và một số phường ngoại thành, nhằm đảm bảo tính đại diện về địa lý, loại hình trường và bối cảnh quản lý.

Cỡ mẫu khảo sát định lượng là 335 GV, được xác định dựa trên quy mô GV THPT tại TP. HCM. Phương pháp chọn mẫu kết hợp lấy mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo khu vực và loại hình trường, cùng lấy mẫu thuận tiện đối với những trường sẵn sàng hợp tác.

Công cụ thu thập dữ liệu là bảng hỏi khảo sát, xây dựng dựa trên các lý thuyết về văn hoá ứng xử (Social Behavior Theory, Social Learning Theory, Organizational Culture Theory) và các nghiên cứu trước đó. Bảng hỏi gồm thông tin cá nhân, các yếu tố ảnh hưởng (cá nhân, tổ chức, xã hội) và các biểu hiện văn hoá ứng xử của GV đối với HS, đồng nghiệp, lãnh đạo và PH. Thang đo Likert 5 mức được sử dụng để lượng hoá mức độ đồng ý của người trả lời. Bảng khảo sát được thực hiện trực tuyến, đảm bảo ẩn danh và tự nguyện, trong vòng 4 tuần. Dữ liệu sau khi thu thập được kiểm tra và làm sạch trước khi phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0

mã nguồn mở để thực hiện thống kê mô tả và thống kê suy diễn.

Nghiên cứu cũng có một số giới hạn về phạm vi chỉ tập trung vào các trường THPT tại TP. HCM nên kết quả có thể chưa phản ánh đặc trưng văn hoá ứng xử ở các địa phương khác. Bảng khảo sát dựa trên tự báo cáo của GV, có thể chịu ảnh hưởng của thiên lệch nhận thức hoặc xu hướng trả lời xã hội mong đợi. Ngoài ra, nghiên cứu chỉ phân tích các yếu tố ảnh hưởng và biểu hiện văn hoá ứng xử mà chưa đi sâu kiểm định mối quan hệ nhân quả phức tạp giữa các biến, mở ra hướng cho các nghiên cứu tiếp theo với phạm vi và phương pháp phân tích sâu hơn.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Khảo sát được tiến hành với 335 cán bộ, GV và nhân viên đang công tác tại các cơ sở giáo

dục phổ thông. Về giới tính, tỷ lệ nữ chiếm ưu thế với 70,4% (236 người), trong khi nam giới chiếm 29,6% (99 người). Tỷ lệ này phản ánh tương đối đặc điểm giới tính phổ biến của đội ngũ GV trong bậc học phổ thông ở Việt Nam hiện nay. Xét về thâm niên công tác, phần lớn người tham gia khảo sát có thời gian làm việc trên 10 năm (62,4%, 209 người), kế đến là nhóm có thâm niên từ 5 đến 10 năm (23,6%, 79 người) và nhóm có dưới 5 năm công tác (14,0%, 47 người). Điều này cho thấy mẫu khảo sát có sự hiện diện mạnh mẽ của những người có nhiều kinh nghiệm nghề nghiệp. Về độ tuổi, có 333 người cung cấp thông tin tuổi, với độ tuổi trung bình là 38,1 tuổi. Nhìn chung, đội ngũ tham gia khảo sát chủ yếu thuộc nhóm tuổi trung niên - giai đoạn có nhiều kinh nghiệm thực tiễn trong giảng dạy và quản lý nhà trường.

Bảng 1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Tiêu chí	Nhóm phân loại	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nam	99	29,6
	Nữ	236	70,4
Thâm niên công tác	Dưới 5 năm	47	14,0
	5-10 năm	79	23,6
	Trên 10 năm	209	62,4
Môn học giảng dạy	KHTN	154	46,97
	Xã hội	88	22,26
	Ngoại ngữ	50	14,93
	Các môn khác	43	13,11

Như bảng 1 thể hiện, mẫu khảo sát được phân bổ tương đối đồng đều giữa các nhóm giới tính, thâm niên công tác và môn học giảng dạy.

4.2. Thực trạng văn hoá ứng xử của giáo viên

Kết quả khảo sát 335 GV tại các trường phổ thông cho thấy, văn hoá ứng xử trong nhà trường nhìn chung có xu hướng tích cực, thể hiện rõ rệt nhất trong mối quan hệ giữa GV với HS và đồng nghiệp. Các hành vi giao tiếp chuẩn mực, thân thiện và hợp tác được thực hiện thường xuyên, góp phần tạo nên

môi trường học tập và làm việc tích cực. Tuy nhiên, mức độ tương tác hai chiều giữa GV với lãnh đạo và PH còn hạn chế, phản ánh đặc thù văn hoá tổ chức trong nhà trường phổ thông cũng như bối cảnh xã hội hiện nay. Những nhận xét này được minh hoạ chi tiết qua bảng 2, thể hiện điểm trung bình, độ lệch chuẩn và tỉ lệ đánh giá tích cực của các nhóm hành vi ứng xử ($N = 335$), đồng thời được trực quan hóa trong hình 2, so sánh mức độ ứng xử giữa bốn nhóm đối tượng chính.

4.2.1. Ứng xử với học sinh

Kết quả khảo sát cho thấy nhóm hành vi ứng xử với HS đạt điểm trung bình cao nhất (TB = 4,35; DLC = 0,52), phản ánh mức độ tích cực và đồng đều trong cách GV tương tác với người học. Các hành vi nổi bật bao gồm lắng nghe và tôn trọng ý kiến HS (TB = 4,42), thể hiện thái độ thân thiện, gần gũi (TB = 4,40) và thường xuyên khích lệ, động viên trong học tập (TB = 4,38). Những kết quả này cho thấy phần lớn GV đã thấm nhuần định hướng giáo dục lấy người học làm trung tâm, coi trọng sự tôn trọng và hợp tác trong giao tiếp sư phạm. Tuy nhiên, nội dung “sử dụng ngôn ngữ phù hợp, lịch sự trong giao tiếp” có điểm trung bình thấp hơn (TB = 4,23), cho thấy vẫn tồn tại những trường hợp cần điều chỉnh cách diễn đạt hoặc phản hồi với HS, đặc biệt trong các tình huống áp lực hoặc xung đột. Điều này gợi ý sự cần thiết của việc bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp sư phạm và kiểm soát cảm xúc trong giảng dạy.

4.2.2. Ứng xử với đồng nghiệp

Nhóm hành vi ứng xử với đồng nghiệp được đánh giá tích cực (TB = 4,21; DLC = 0,60), thể hiện văn hoá hợp tác, chia sẻ trong môi trường sư phạm. GV có xu hướng sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp khi gặp khó khăn (TB = 4,25), tham gia tích cực vào sinh hoạt chuyên môn (TB = 4,25) và chia sẻ kinh nghiệm giảng dạy (TB = 4,28). Tuy nhiên, hành vi “tôn trọng sự khác biệt về quan điểm và phong cách giảng dạy” có điểm thấp hơn (TB = 4,10), cùng với DLC cao hơn cho thấy vẫn tồn tại sự khác biệt trong mức độ chấp nhận và hợp tác giữa các cá nhân.

Ngoài ra, việc “góp ý, phản hồi trên tinh thần xây dựng” (TB = 4,18) cũng cho thấy nhu cầu phát triển năng lực phản hồi chuyên nghiệp trong các cộng đồng học tập nghề nghiệp. Kết quả này phản ánh đặc trưng của môi trường làm việc tại các trường phổ thông hiện nay: nhìn chung thân thiện và hợp tác, song vẫn cần củng cố

cố kỹ năng giao tiếp phân biện và xây dựng văn hoá chuyên môn cởi mở hơn.

4.2.3. Ứng xử với lãnh đạo

Điểm trung bình của nhóm hành vi ứng xử với lãnh đạo (TB = 4,05; DLC = 0,63) cho thấy mức độ tích cực ở mức khá, song có sự phân hoá giữa các cá nhân. GV nhìn chung thể hiện sự tôn trọng, tuân thủ chỉ đạo và quy định (TB = 4,32) và giao tiếp lịch sự với lãnh đạo (TB = 4,28). Tuy nhiên, các hành vi thể hiện tính chủ động như “phản hồi ý kiến với lãnh đạo” (TB = 3,84) và “đề xuất sáng kiến, cải tiến công việc” (TB = 3,77) có điểm thấp hơn rõ rệt. Kết quả này phản ánh đặc trưng văn hoá tổ chức trong nhiều trường phổ thông, nơi quan hệ hành chính - mệnh lệnh vẫn chiếm ưu thế, khiến giao tiếp hai chiều còn hạn chế. Việc tăng cường cơ chế đối thoại và phản hồi hai chiều, khuyến khích GV tham gia vào quá trình ra quyết định, có thể giúp phát triển môi trường làm việc dân chủ và sáng tạo hơn trong nhà trường.

4.2.4. Ứng xử với phụ huynh học sinh

Ứng xử với PH HS đạt điểm trung bình thấp nhất (TB = 3,98; DLC = 0,67), cho thấy đây là lĩnh vực còn nhiều thách thức đối với GV phổ thông. Mặc dù đa số GV giữ thái độ lịch sự, tôn trọng (TB = 4,25) và duy trì liên lạc thường xuyên (TB = 4,12), nhưng mức độ phối hợp sâu và khả năng xử lý tình huống khó khăn còn hạn chế. Đặc biệt, hai hành vi “giải quyết mâu thuẫn hoặc khiếu nại của PH” (TB = 3,75) và “ứng xử phù hợp trên mạng xã hội và các kênh truyền thông” (TB = 3,70) có điểm thấp nhất trong toàn bộ bảng khảo sát. Điều này phản ánh khó khăn thực tế mà GV gặp phải trong bối cảnh công nghệ số và truyền thông mạng xã hội đang ảnh hưởng mạnh mẽ đến mối quan hệ gia đình - nhà trường. Kết quả này nhấn mạnh nhu cầu cấp thiết của việc bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và truyền thông giáo dục cho đội ngũ GV, nhằm xây dựng mối quan hệ hợp tác, tin cậy và đồng thuận hơn với PH.

Bảng 2. Thống kê mô tả thực trạng văn hoá ứng xử của GV (N = 335)

Nhóm hành vi ứng xử	Điểm TB	ĐLC
Ứng xử với học sinh	4,35	0,52
1. Thể hiện thái độ thân thiện, gần gũi với HS	4,40	0,50
2. Lắng nghe và tôn trọng ý kiến của HS	4,42	0,49
3. Khích lệ, động viên HS trong học tập và rèn luyện	4,38	0,53
4. Giải thích nhẹ nhàng, mang tính giáo dục khi HS mắc lỗi	4,33	0,55
5. Sử dụng ngôn ngữ phù hợp, lịch sự trong giao tiếp	4,23	0,56
Ứng xử với đồng nghiệp	4,21	0,60
1. Hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm trong chuyên môn	4,28	0,58
2. Sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp khi gặp khó khăn	4,25	0,59
3. Tôn trọng sự khác biệt về quan điểm và phong cách giảng dạy	4,10	0,62
4. Góp ý, phản hồi với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng	4,18	0,63
5. Tham gia tích cực vào sinh hoạt chuyên môn, hoạt động tập thể	4,25	0,59
Ứng xử với lãnh đạo	4,05	0,63
1. Thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo và quy định của lãnh đạo	4,32	0,58
2. Thể hiện thái độ lịch sự, tôn trọng trong giao tiếp	4,28	0,55
3. Chủ động trao đổi, phản hồi ý kiến với lãnh đạo	3,84	0,67
4. Đề xuất sáng kiến hoặc ý tưởng cải tiến công việc	3,77	0,72
5. Giải quyết bất đồng với lãnh đạo trên tinh thần hợp tác	4,05	0,64
Ứng xử với phụ huynh học sinh	3,98	0,67
1. Giữ thái độ lịch sự, tôn trọng trong giao tiếp	4,25	0,60
2. Thông tin thường xuyên về tình hình học tập của HS	4,12	0,63
3. Phối hợp cùng PH trong giáo dục HS	4,04	0,66
4. Giải quyết mâu thuẫn hoặc khiếu nại của PH một cách linh hoạt, khéo léo	3,75	0,70
5. Ứng xử phù hợp trên mạng xã hội và các kênh truyền thông với PH	3,70	0,74

Kết quả khảo sát bốn nhóm hành vi ứng xử cho thấy, văn hoá ứng xử của GV trong các trường phổ thông tại TP. HCM nhìn chung mang tính tích cực, nhân văn và hướng tới hợp tác. GV thể hiện chuẩn mực ứng xử rõ rệt nhất trong quan hệ với HS và đồng nghiệp, thể hiện qua mức điểm trung bình cao và ĐLC thấp. Điều này phản ánh sự ổn định của các giá trị nghề nghiệp cốt lõi như tôn trọng, trách nhiệm và tinh thần hỗ trợ lẫn nhau trong cộng đồng sư phạm. Các hành vi này góp phần duy trì môi trường giáo dục an toàn, thân thiện và định hướng phát triển toàn diện cho HS.

Có thể nói, văn hoá ứng xử của GV trong nhà trường là những giá trị bền vững, song để

thích ứng với bối cảnh giáo dục hiện nay cần được hỗ trợ phát triển thêm các năng lực ứng xử chuyên nghiệp: giao tiếp đa kênh, giải quyết xung đột, phản hồi xây dựng và tham gia tích cực vào các hoạt động quản trị trường học. Việc bồi dưỡng và duy trì các giá trị này không chỉ góp phần nâng cao hình ảnh người thầy trong xã hội hiện đại, mà còn là nền tảng cho xây dựng văn hoá nhà trường tích cực, dân chủ và nhân văn trong bối cảnh đô thị hóa nhanh chóng.

4.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ứng xử

Kết quả khảo sát 335 GV THPT cho thấy văn hoá ứng xử trong nhà trường chịu sự tác động đồng thời của các yếu tố cá nhân, tổ chức và xã hội (bảng 3).

Bảng 3. Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ứng xử

Nhóm yếu tố ảnh hưởng	TB	ĐLC
I. Yếu tố cá nhân	4,08	0,63
1. Năng lực tự nhận thức và kiểm soát cảm xúc	4,25	0,55
2. Thái độ nghề nghiệp và động cơ làm việc	4,12	0,58
3. Giá trị cá nhân và định hướng đạo đức nghề nghiệp	4,08	0,61
4. Kinh nghiệm sống và độ tuổi	3,87	0,67
5. Mức độ tự tin trong giao tiếp sư phạm	4,07	0,63
II. Yếu tố tổ chức	4,22	0,57
1. Văn hoá lãnh đạo và phong cách quản lý của hiệu trưởng	4,31	0,52
2. Cơ chế khen thưởng – kỷ luật công bằng	4,18	0,59
3. Quan hệ đồng nghiệp và bầu không khí tập thể	4,20	0,56
4. Cơ hội phát triển nghề nghiệp và hỗ trợ chuyên môn	4,17	0,60
5. Mức độ phản hồi, trao đổi hai chiều giữa lãnh đạo – GV	3,95	0,64
III. Yếu tố xã hội	3,96	0,69
1. Kỳ vọng của PH và cộng đồng	4,05	0,62
2. Ảnh hưởng của truyền thông và mạng xã hội	3,88	0,70
3. Chính sách, quy định của ngành giáo dục	3,95	0,66
4. Xu hướng giá trị xã hội về nghề giáo	3,90	0,68
5. Áp lực hình ảnh và dư luận xã hội	3,94	0,72

Bảng 3 cho thấy yếu tố tổ chức có điểm trung bình cao nhất (TB = 4,22), khẳng định vai trò định hướng của văn hoá nhà trường và lãnh đạo trong việc hình thành hành vi ứng xử của GV. Yếu tố cá nhân (TB = 4,08) thể hiện năng lực cảm xúc, tự nhận thức và động cơ nghề nghiệp là nền tảng duy trì thái độ tích cực. Trong khi đó, yếu tố xã hội (TB = 3,96) cho thấy tác động ngày càng rõ của mạng xã hội, kỳ vọng cộng đồng và chính sách ngành đối với hình ảnh nghề nghiệp GV. Sự chênh lệch giữa ba nhóm phản ánh tác động đa chiều và tính hệ thống của văn hoá ứng xử sư phạm trong bối cảnh đô thị. Cụ thể kết quả khảo sát cho thấy:

Về yếu tố cá nhân: có ảnh hưởng đáng kể đến mức độ thể hiện văn hoá ứng xử của GV (TB = 4,08; ĐLC = 0,63). Trong đó, năng lực tự nhận thức và kiểm soát cảm xúc được đánh giá cao nhất (TB = 4,25), phản ánh vai trò trung tâm của trí tuệ cảm xúc trong điều chỉnh hành vi, quản lý cảm xúc và duy trì thái độ tích cực trong giao tiếp sư phạm. Kết quả này phù hợp với các

nghiên cứu của Goleman (1998) và Jennings & Greenberg (2009), cho rằng năng lực cảm xúc đóng vai trò quyết định đối với hiệu quả giao tiếp và ứng xử của GV. Thái độ nghề nghiệp và động cơ làm việc cũng có điểm trung bình cao (TB = 4,12), thể hiện sự gắn bó và tinh thần trách nhiệm với nghề, góp phần tạo dựng hình ảnh người thầy mẫu mực trong nhà trường. Tuy nhiên, kinh nghiệm sống và độ tuổi chỉ đạt TB = 3,87, cho thấy yếu tố nhân khẩu học không còn là yếu tố chi phối lớn trong bối cảnh GV trẻ được đào tạo bài bản và tiếp cận nhiều chương trình phát triển năng lực ứng xử. Điều này gợi ý rằng, việc bồi dưỡng kỹ năng cảm xúc và giao tiếp sư phạm có thể giúp giảm sự chênh lệch giữa các nhóm tuổi và kinh nghiệm, góp phần nâng cao đồng đều văn hoá ứng xử trong đội ngũ GV.

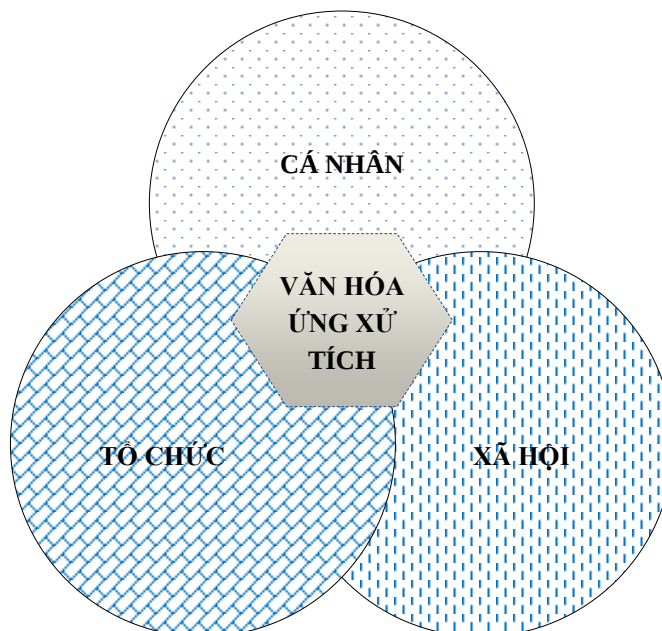
Về yếu tố tổ chức: Yếu tố này đạt điểm trung bình cao nhất trong ba nhóm (TB = 4,22; ĐLC = 0,57), cho thấy môi trường và văn hoá nhà trường là nguồn ảnh hưởng chủ đạo đối với hành vi ứng xử của GV. Trong đó, văn hoá lãnh

đạo và phong cách quản lý của Hiệu trưởng là thành tố nổi bật nhất (TB = 4,31), phản ánh vai trò định hướng, dẫn dắt và nêu gương của người đứng đầu trong việc hình thành các chuẩn mực hành vi tập thể. Môi quan hệ đồng nghiệp (TB = 4,20) và cơ chế khen thưởng - kỷ luật công bằng (TB = 4,18) cũng có ảnh hưởng mạnh mẽ, góp phần tạo dựng bầu không khí làm việc dân chủ, tôn trọng và tin cậy. Tuy nhiên, mức độ phản hồi hai chiều giữa lãnh đạo và GV còn hạn chế (TB = 3,95), cho thấy vẫn tồn tại khoảng trống trong thực hành văn hoá phản hồi và trao đổi thông tin nội bộ. Kết quả này củng cố lập luận của Schein (2010) về vai trò của văn hoá tổ chức trong việc hình thành hành vi và thái độ của các thành viên - nơi GV vừa là sản phẩm, vừa là tác nhân duy trì và phát triển văn hóa trường học.

Về yếu tố xã hội: Kết quả phân tích cho thấy yếu tố xã hội có mức ảnh hưởng trung bình khá (TB = 3,96; DLC = 0,69). Mặc dù không phải nhóm có tác động mạnh nhất, song đây là yếu tố chi phối gián tiếp nhưng bền vững trong việc định hình hành vi ứng xử của GV. Trong đó, kỳ vọng của PH và cộng đồng có điểm cao nhất (TB = 4,05), cho thấy áp lực xã hội về chuẩn mực đạo đức, phong cách ứng xử và hình ảnh nghề nghiệp

ngày càng lớn. Ảnh hưởng của truyền thông và mạng xã hội (TB = 3,88) cũng được ghi nhận đáng kể, đặc biệt trong bối cảnh số hoá môi trường giáo dục đô thị, nơi hành vi và phát ngôn của GV có thể được lan truyền và giám sát công khai.

Các yếu tố này đặt ra yêu cầu mới cho GV: không chỉ ứng xử chuẩn mực trong không gian lớp học mà còn duy trì hình ảnh chuyên nghiệp trong không gian số, điều mà các chương trình bồi dưỡng năng lực truyền thông sư phạm cần chú trọng. Tóm lại, các yếu tố cá nhân, tổ chức và xã hội có mối quan hệ tương tác đa chiều, trong đó yếu tố tổ chức (văn hóa trường học, phong cách lãnh đạo, quy định nội bộ) đóng vai trò trung gian quan trọng, điều tiết mức độ ảnh hưởng của các yếu tố cá nhân và xã hội lên hành vi thực tế của GV. Kết quả này phù hợp với khung lý thuyết nền tảng như Social Behavior Theory, Social Learning Theory của Albert Bandura và Organizational Culture Theory, khẳng định hành vi ứng xử được định hình bởi sự tương tác giữa cá nhân - tổ chức - xã hội. Những số liệu trên cho thấy để xây dựng một môi trường giáo dục lành mạnh, cần chú trọng song song đến bồi dưỡng kỹ năng cá nhân cho GV, xây dựng văn hoá tổ chức tích cực và tăng cường kết nối với cộng đồng - PH (xã hội).



Hình 2. Mối quan hệ giữa các yếu tố để văn hoá ứng xử tích cực

4.4. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu về văn hoá ứng xử của GV THPT cho thấy những biểu hiện tích cực trong quan hệ giữa GV với HS, đồng nghiệp và lãnh đạo nhà trường, song song với đó vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định trong quá trình giao tiếp, ứng xử sư phạm. Khi so sánh với các công trình trước đây, có thể thấy kết quả này tương đồng với nhận định của Nguyễn Thị Thu Hằng (2020) rằng văn hoá ứng xử trong trường phổ thông ở Việt Nam có xu hướng chuyển biến tích cực nhờ sự quan tâm của ngành giáo dục, song chưa thật sự đồng đều giữa các nhóm GV và môi trường công tác. Tương tự, nghiên cứu quốc tế của Smith & Jones (2018) cũng khẳng định hành vi ứng xử của GV có mối liên hệ chặt chẽ với văn hoá tổ chức và bầu không khí trường học.

Một số nguyên nhân có thể giải thích cho những biểu hiện tích cực bao gồm: sự thay đổi trong chính sách giáo dục, việc tăng cường các chương trình bồi dưỡng kỹ năng sư phạm, cùng với yêu cầu ngày càng cao từ phía PH và xã hội về chuẩn mực ứng xử của người thầy. Tuy nhiên, các hạn chế vẫn tồn tại do ảnh hưởng của nhiều yếu tố như sự chênh lệch về kinh nghiệm, phong cách cá nhân, khác biệt giữa các môi trường làm việc, cũng như mức độ đồng thuận chưa cao về quy tắc ứng xử nội bộ.

Kết quả này củng cố luận điểm của Albert Bandura (1977) về học tập xã hội, khi hành vi ứng xử chịu tác động mạnh từ môi trường và các yếu tố xã hội xung quanh. Đồng thời, nó cũng phù hợp với quan điểm của Edgar H. Schein (2010) và Terrence E. Deal & Kent D. Peterson (2009) về vai trò trung tâm của văn hoá tổ chức trong việc định hình hành vi của các thành viên trong nhà trường. Thảo luận này nhấn mạnh rằng văn hoá ứng xử không chỉ là những chuẩn mực hành vi mang tính cá nhân mà còn là yếu tố cấu thành quan trọng của một môi trường giáo dục lành mạnh, dân chủ và nhân văn. Khi GV có hành vi ứng xử chuẩn mực, tích cực, điều đó sẽ

góp phần tạo ra bầu không khí tin cậy, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau, qua đó nâng cao chất lượng giáo dục toàn diện. Do đó, việc xây dựng, duy trì và phát triển văn hoá ứng xử trong nhà trường cần được xem là một nhiệm vụ chiến lược của các cơ sở giáo dục trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay.

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy văn hoá ứng xử của GV trong nhà trường là một thành tố quan trọng, góp phần hình thành môi trường sư phạm lành mạnh, tích cực và nhân văn. Ứng xử của GV không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến mối quan hệ thầy - trò, quan hệ đồng nghiệp và tương tác với PH, mà còn có vai trò định hình các chuẩn mực đạo đức, giá trị và bản sắc văn hoá của nhà trường. Nghiên cứu khẳng định các yếu tố cá nhân (tuổi, giới tính, thâm niên công tác), yếu tố tổ chức (văn hóa trường học, quy định nội bộ, bối cảnh quản lý) và yếu tố xã hội (kỳ vọng PH, truyền thông, chính sách giáo dục) đều có tác động đáng kể đến biểu hiện văn hoá ứng xử của GV.

Đặc biệt, mô hình phân tích đã chỉ ra mối quan hệ tương tác giữa các yếu tố ảnh hưởng này, qua đó cho thấy việc xây dựng và duy trì văn hoá ứng xử tích cực không thể chỉ dựa vào nỗ lực cá nhân GV mà cần có sự đồng bộ từ nhà trường, cơ quan quản lý giáo dục và cộng đồng xã hội. Đây là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao nhận thức, tăng cường bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp - ứng xử, hoàn thiện quy tắc ứng xử nội bộ và xây dựng môi trường giáo dục tôn trọng, hợp tác và nhân văn.

5.1. Khuyến nghị và gợi ý giải pháp

Trên cơ sở những kết quả phân tích về thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ứng xử của GV THPT tại TP. HCM, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị và giải pháp trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng văn hoá ứng xử trong nhà trường hiện nay.

Thứ nhất, nâng cao nhận thức của GV về vai trò của văn hoá ứng xử trong môi trường sư phạm.

Văn hoá ứng xử không chỉ là yêu cầu về chuẩn mực nghề nghiệp mà còn là yếu tố nền tảng góp phần xây dựng hình ảnh nhà giáo, củng cố niềm tin của HS, PH và xã hội đối với nhà trường. Các cơ sở giáo dục cần đẩy mạnh tuyên truyền, tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn, tọa đàm, hội thảo nhằm giúp GV hiểu rõ hơn về ý nghĩa, nội dung và tác động của văn hoá ứng xử.

Thứ hai, tăng cường hoạt động bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp - ứng xử sư phạm để “phát triển năng lực ứng xử văn hóa và năng lực giáo dục văn hóa ứng xử” cho đội ngũ GV (Mỵ Giang Sơn, 2021, tr.54). Trong trường học, giáo viên đóng vai trò như người hướng dẫn triết lý sống (Smith, 2022), do vậy kỹ năng ứng xử và năng lực giáo dục văn hóa ứng xử của giáo viên là thành tố quan trọng để xây dựng các mối quan hệ tích cực trong trường học. Các chương trình bồi dưỡng nên tập trung vào xử lý tình huống sư phạm, giao tiếp thầy - trò, ứng xử đồng nghiệp và tương tác với PH. Việc kết hợp phương pháp tập huấn thực hành, mô phỏng tình huống và phản hồi đa chiều sẽ giúp GV nâng cao năng lực ứng xử trong thực tiễn.

Thứ ba, hoàn thiện quy tắc ứng xử nội bộ nhà trường theo hướng cụ thể, rõ ràng và có tính khả thi cao. Quy tắc ứng xử cần phản ánh đầy đủ các mối quan hệ trong môi trường học đường (giữa GV - HS, GV - GV, GV - lãnh đạo và GV - PH), đồng thời phù hợp với đặc thù của từng cơ sở giáo dục. Việc ban hành và thực thi quy tắc ứng xử cần được gắn với cơ chế khuyến khích, khen thưởng, cũng như xử lý phù hợp khi có vi phạm.

Thứ tư, xây dựng môi trường sư phạm tích cực, tôn trọng và hợp tác. Văn hóa nhà trường ảnh hưởng đến tâm hồn và tinh thần của giáo viên và học sinh (Ahmad Baedowi, 2015). Hành vi ứng xử văn hóa của GV chịu ảnh hưởng mạnh mẽ từ văn hoá tổ chức của nhà trường. Do đó, các trường học cần tạo dựng môi trường làm việc dân chủ, cởi mở, khuyến khích sự tham gia và

đóng góp ý kiến của GV, tạo điều kiện để GV cảm thấy được tôn trọng, chia sẻ và đồng hành. Khi môi trường sư phạm lành mạnh được củng cố, các hành vi ứng xử tích cực cũng sẽ được hình thành và lan tỏa một cách tự nhiên, bền vững.

Những giải pháp trên không chỉ mang tính tình thế mà còn có ý nghĩa chiến lược, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục toàn diện, xây dựng hình ảnh nhà trường văn minh, thân thiện và chuyên nghiệp trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay.

5.2. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu này vẫn còn tồn tại một số giới hạn nhất định. Thứ nhất, phạm vi khảo sát chủ yếu tập trung ở một nhóm đối tượng GV trong phạm vi địa lý và cấp học cụ thể, do đó kết quả có thể chưa phản ánh toàn diện thực trạng văn hoá ứng xử của đội ngũ GV trên phạm vi rộng hơn. Thứ hai, phương pháp nghiên cứu định lượng với bảng hỏi tuy cho phép thu thập dữ liệu trên diện rộng, nhưng chưa đi sâu phân tích chiều sâu động cơ, cảm xúc và ngữ cảnh ứng xử thực tế. Thứ ba, các yếu tố ảnh hưởng đến văn hoá ứng xử có thể chịu tác động của nhiều biến tiềm ẩn khác như đặc điểm vùng miền, chính sách địa phương hay văn hoá cộng đồng mà nghiên cứu này chưa đề cập đầy đủ.

Do đó, các nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng phạm vi khảo sát sang nhiều địa phương, cấp học và loại hình trường học khác nhau để tăng tính khái quát của kết quả. Ngoài ra, có thể kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính, như phỏng vấn sâu và quan sát thực địa, nhằm phân tích sâu sắc hơn các yếu tố văn hoá, tâm lý và tổ chức ảnh hưởng đến hành vi ứng xử của GV. Bên cạnh đó, nghiên cứu theo chiều dọc cũng là một hướng đi cần thiết để theo dõi sự thay đổi trong hành vi ứng xử của GV theo thời gian, qua đó cung cấp bằng chứng thực nghiệm phục vụ công tác hoạch định chính sách và xây dựng môi trường giáo dục tích cực.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ahmad Baedowi, D. (2015). *Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Budaya Sekolah*.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Deal, T. E., & Peterson, K. D. (2009). *Shaping school culture: Pitfalls, paradoxes, and promises* (2nd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Nguyễn.T.T.H. (2020). *Văn hoá ứng xử sư phạm trong trường phổ thông*. NXB Giáo dục.
- Nguyễn.V.B.H., Nguyễn.T.T.H., Vũ.T.Q. (2021). *Nghiên cứu xây dựng bộ quy tắc ứng xử của cán bộ, giảng viên và sinh viên tại Trường Đại học Thủ đô Hà Nội trong bối cảnh hiện nay*. Kỷ yếu Hội thảo Giáo dục Việt Nam. Nxb Giáo dục Việt Nam. Tr 317- 235
- Phạm.V.T. (2019). *Môi trường giáo dục và văn hoá học đường ở Việt Nam*. *Tạp chí Giáo dục*.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Jennings, P. A., & Greenberg, M. T. (2009). The prosocial classroom: Teacher social and emotional competence in relation to student and classroom outcomes. *Review of Educational Research*, 79(1), 491-525. <https://doi.org/10.3102/0034654308325693>
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Trần.N.T. (1999). *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Giáo dục, Hà Nội, 1999, tr.10
- Smith, J., & Jones, P. (2018). *Teacher behavior and school climate: A review of international studies*. Educational Review.
- Smith, R. (2022). Character education and the instability of virtue. *Journal of Philosophy of Education*, 56(6), 889-898. <https://doi.org/10.1111/1467-9752.12692>
- UNESCO. (2001). *Universal declaration on cultural diversity*.