

Biện pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp cho sinh viên trong bối cảnh hội nhập

Vũ Thị Thu Hà*

* Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải

Received: 12/6/2024; Accepted: 24/6/2024; Published: 16/7/2024

Abstract: Communication skills are essential for students in the current context of integration and globalization. However, many students do not pay adequate attention to improving these skills. Some students believe that being proficient in their specialized field is sufficient and that communication skills are unnecessary. As a result, a number of the student is unable to effectively present their ideas, experiences, and abilities in public. This article focuses on proposing several measures to enhance communication skills for students in the current context of integration..

Keywords: Communication skills; students; integration context.

1. Đặt vấn đề

Giao tiếp là nhu cầu cơ bản của con người, là điều kiện tồn tại của con người khi gia nhập vào các mối quan hệ xã hội. Trước sự phát triển nhanh chóng của xã hội, nhất là sự phát triển của khoa học kỹ thuật hiện đại trong bối cảnh hội nhập đã tác động lớn tới suy nghĩ, hành vi của con người, đến các mối quan hệ xã hội giữa con người với con người. Chính vì vậy, giao tiếp được xem như vấn đề thời sự cấp thiết đặt ra trong nhiều lĩnh vực. Để thực hiện giao tiếp có kết quả, con người rất cần có kỹ năng giao tiếp. Tuy nhiên, kỹ năng giao tiếp không phải tự nhiên có được mà phải trải qua quá trình rèn luyện trong thực tiễn mới hình thành và phát triển. Đa số sinh viên Việt Nam đã được trang bị và đã có những kiến thức, kỹ năng giao tiếp cơ bản, tuy nhiên họ còn vụng về, nhút nhát, thụ động trong quá trình giao tiếp trong thực tiễn. Thực tế này xuất phát từ nhiều nguyên nhân, trong đó có nguyên nhân do kỹ năng giao tiếp của sinh viên chưa cao. Khi có được những kỹ năng giao tiếp cơ bản sẽ là những hành trang quý giúp sinh viên thành công trong nghề nghiệp và hạnh phúc trong cuộc sống.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm cơ bản

Giao tiếp: Theo tác giả Nguyễn Quang Uẩn, “giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau. Hay nói khác đi, giao tiếp xác lập và vận hành các quan hệ người - người, hiện thực hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác”.

Kỹ năng giao tiếp: Kỹ năng giao tiếp là khả năng vận dụng hiệu quả các tri thức và kinh nghiệm về giao tiếp, các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ vào

những hoàn cảnh khác nhau của quá trình giao tiếp nhằm đạt được mục đích giao tiếp.

Nâng cao kỹ năng giao tiếp cho sinh viên: Là tổng hợp các tác động có mục đích, có kế hoạch của các chủ thể nhằm nâng cao khả năng vận dụng hiệu quả các tri thức và kinh nghiệm về giao tiếp, các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của sinh viên vào những hoàn cảnh khác nhau của quá trình giao tiếp nhằm đạt được mục đích giao tiếp đặt ra.

2.2. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên trong bối cảnh hội nhập hiện nay

Sự phát triển của khoa học kỹ thuật, công nghệ hiện nay đã tạo ra nhiều tiện ích cho cuộc sống của con người. Với những đặc tính riêng có, mạng xã hội đã cho phép sinh viên có thể xây dựng một hình ảnh cá nhân khác xa so với bản thân ngoài đời thực. Đặc biệt, trong không gian mạng xã hội, các hoạt động giao tiếp được mở rộng biên độ, có nhiều điểm khác xa so với hoạt động giao tiếp ngoài đời thực. Sự phát triển của khoa học kỹ thuật hiện nay, nhất là mạng xã hội đã khiến nhiều sinh viên rơi vào trạng thái “sống ảo”. Giao tiếp trong đời thực luôn phong phú, đa dạng các tình huống giao tiếp đòi hỏi sinh viên cần có những kỹ năng và trải nghiệm giao tiếp nhất định. Nhiều sinh viên khi giao tiếp ảo thì rất phóng túng mạnh mẽ, nhưng khi giao tiếp ngoài đời thực thì lại ngại ngùng, rụt rè, giao tiếp kém hiệu quả.

Hiện nay, vấn đề về kỹ năng giao tiếp của sinh viên Việt Nam đang là vấn đề đặt ra cấp thiết, khiến cho nhiều nhà trường và các đơn vị tuyển dụng phải “đau đầu”. Kỹ năng giao tiếp được hình thành từ thực tiễn trải nghiệm các hoạt động giao tiếp hàng ngày, do vậy muốn phát triển kỹ năng này sinh viên phải chủ động tăng cường rèn luyện trong đời thực thay vì quá sa đà

với cái ảo.

Qua một số nghiên cứu, khảo sát cho thấy, có tới 83% sinh viên tốt nghiệp được đánh giá là thiếu kỹ năng mềm, 37% không tìm được việc làm phù hợp vì nhiều nguyên nhân - trong đó do thiếu yếu tố kỹ năng là chủ yếu. Cũng theo thống kê từ Viện Khoa học Lao động (Bộ Lao động - Thương binh - Xã hội), cứ 2.000 hồ sơ xin việc được nộp vào các doanh nghiệp thì chỉ có 40 hồ sơ đạt yêu cầu. Điều này cho thấy kỹ năng giao tiếp đóng một vai trò không nhỏ cho mỗi thành công của con người và thiếu kỹ năng giao tiếp đã làm cho sinh viên “mất điểm” trước nhà tuyển dụng dù kiến thức chuyên môn có thật sự vững vàng.

Thực tế cho thấy, nhiều sinh viên hiện nay khi giao tiếp với mọi người xung quanh, thậm chí ngay cả những thầy cô trong trường cũng đang thiếu hẳn những câu thưa gửi lễ phép, một số sinh viên còn sử dụng câu thiếu chủ ngữ,... Bên cạnh đó, vấn đề “ngại nói” của sinh viên cũng là điều rất đáng lo ngại hiện nay. Trong giờ học, khi thầy cô giảng bài thì một số sinh viên ngồi phía sau nói chuyện riêng nhưng khi giảng viên tổ chức thảo luận, đặt câu hỏi chỉ có vài sinh viên tích cực trong khi số còn lại ngồi im, không phát biểu ý kiến. Thậm chí một số sinh viên khi có thắc mắc hay có một vài điểm chưa hiểu trong bài học cũng “ngại” bày tỏ với giảng viên. Nhiều sinh viên khi được giảng viên gọi đứng lên phát biểu ý kiến về nội dung bài học lại không thể diễn đạt được một câu rõ ràng. Việc thiếu tự tin đã làm cho sinh viên lo sợ rằng mình phát biểu sai, nói không đúng,... Nếu không khắc phục được tình trạng này thì sinh viên khó có thể thành công trong tuyển dụng, bởi vì khi được phỏng vấn họ không thể trình bày mạch lạc những câu hỏi trước nhà tuyển dụng; sinh viên cũng khó có thể tự tin trình bày những sáng tạo trong công việc, kế hoạch, dự án của mình trước tập thể. Từ thực tế đó cho thấy, sinh viên đang thiếu cả kỹ năng lắng nghe và diễn đạt ý kiến trước mọi người. Một số sinh viên lại thiếu kỹ năng kiềm chế cảm xúc khi giao tiếp với người khác. Vì vậy, các bạn sinh viên đã làm tổn thương người khác trong giao tiếp, làm giảm giá trị của chính mình trong nhiều mối quan hệ xã hội.

Bên cạnh những hạn chế về kỹ năng nói, vấn đề “viết” của sinh viên hiện nay cũng vô cùng nan giải. Nhiều sinh viên không thể viết được một cách chính xác, rõ ràng lá đơn khi cần đến; những bài thi, bài kiểm tra bằng hình thức viết thì chữ viết cầu thả, tùy tiện, viết tắt vô tội vạ, lỗi chính tả nhiều,... Nhiều nơi tuyển dụng yêu cầu sinh viên phải viết đơn tuyển dụng bằng tay, không ít sinh viên không thể viết hoàn chỉnh theo đúng yêu cầu của một lá đơn, chính điều

này đã khiến cho họ bị loại ngay từ vòng đầu. Nhiều nhà tuyển dụng cho biết, họ sẽ cho điểm số cao đối với những ứng viên có kỹ năng viết tay tốt; đa số ứng viên không vượt qua được ngưỡng phỏng vấn ban đầu, không phải do thiếu kinh nghiệm, kiến thức trong lĩnh vực ứng tuyển, mà là do đơn xin việc viết tay của họ quá kém cỏi. Ngoài ra, vấn đề trang phục khi giao tiếp, khi đến giảng đường, khi đi xin việc của sinh viên cũng là vấn đề cần bàn. Các trang phục quần ngắn, quần lửng, áo ngắn trước ngắn sau,... đang được một số sinh viên “vô tư” đem vào lớp học, có sinh viên đi phỏng vấn xin việc với bộ trang phục quần jeans, áo pull mà quên rằng trang phục cũng là “bộ mặt” của nhân cách con người, cũng thể hiện sự tôn trọng bản thân và cả những người xung quanh.

2.3. Biện pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp cho sinh viên hiện nay

2.3.1. Trang bị cho sinh viên đầy đủ các kiến thức, kỹ năng về giao tiếp

Kiến thức, kỹ năng về giao tiếp được trang bị trong nhà trường là cơ sở, điều kiện quan trọng giúp sinh viên củng cố và phát triển kỹ năng giao tiếp cho bản thân. Do vậy, các nhà trường cần chú trọng đúng mức tới giáo dục trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng giao tiếp cho sinh viên. Trong quá trình giảng bài, giảng viên cần khuyến khích, động viên sinh viên rèn luyện kỹ năng diễn đạt ý kiến trước mọi người bằng cách lắng nghe không phê phán, không đánh giá khi sinh viên phát biểu ý kiến, thay vì để sinh viên tự nguyện thuyết trình bài của nhóm thì chỉ định sinh viên lên thuyết trình và sau đó trong phần tổng hợp giảng viên khéo léo để sinh viên nhận ra cái gì đúng, cái gì sai. Trước khi giao bài thuyết trình cho sinh viên làm nhóm, giảng viên cũng nên hướng dẫn sinh viên cách làm một bài thuyết trình, cách trình bày như thế nào. Từ đó, sinh viên sẽ biết cách giải quyết, phối hợp các thành viên trong nhóm để làm tốt bài tập thầy cô giao. Các trường nên chú trọng giảng dạy kỹ năng giao tiếp cho sinh viên tất cả các khoa chứ không chỉ ở một số khoa như hiện nay và giảng dạy về giao tiếp không chỉ bằng những kiến thức lý thuyết khô cứng mà phải để sinh viên thực hành bằng chính các tình huống trong thực tế hay các tình huống trên lớp, diễn kịch, sắm vai,... để sinh viên học tập một cách chủ động, từ đó có ý thức rèn luyện kỹ năng giao tiếp ngày một hoàn thiện và tốt hơn.

2.3.2. Tăng cường các hoạt động trải nghiệm thực tế rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho sinh viên

Đối với kỹ năng giao tiếp, con đường để phát triển nâng cao kỹ năng này hiệu quả nhất đó là thông qua trải nghiệm các hoạt động thực tiễn giao tiếp hàng ngày. Được va chạm với nhiều môi trường, nhiều môi

quan hệ giao tiếp sẽ giúp sinh viên ngày càng có nhiều kinh nghiệm giao tiếp, vững vàng và xử lý tốt các tình huống giao tiếp đặt ra trong cuộc sống. Cách duy nhất để sinh viên có kỹ năng giao tiếp khéo léo chính là học hỏi và rèn luyện trong cuộc sống hàng ngày. Hiện nay có rất nhiều sinh viên không ngần ngại đi bán hàng rong, làm thêm, làm hướng dẫn viên du lịch với mức lương ít ỏi chỉ để thực hành và rèn luyện những kỹ năng mềm cần thiết, trong đó có kỹ năng giao tiếp. Thực tế cũng chứng minh rằng, không ai sinh ra mà sở hữu ngay tất cả những kỹ năng cần thiết trong cuộc sống. Ở góc độ nhà trường, các khoa cần thành lập nhiều hơn nữa các câu lạc bộ hoạt động đội nhóm gắn với các hoạt động ngành nghề của từng khoa, từng ngành; xây dựng các diễn đàn cộng đồng với các hoạt động trải nghiệm và gắn kết thực tế thay vì chỉ đơn thuần là các diễn đàn mạng nhằm tăng cường hơn nữa kỹ năng giao tiếp của sinh viên. Nhà trường cũng như các khoa có thể tổ chức những hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên phát triển các kỹ năng của mình, như: Các câu lạc bộ sinh hoạt về nghề nghiệp, các sinh hoạt chuyên đề,... qua đó sinh viên có thêm môi trường, điều kiện thuận lợi để thực hành giao tiếp, phát triển kỹ năng giao tiếp và tạo lập các mối quan hệ cũng như biết bản thân đang thiếu gì để rèn luyện, chuẩn bị cho tương lai. Một người đã từng nói: Ngôn ngữ luôn đi kèm với sự hiểu biết và trí tuệ của một con người. Ngay từ bây giờ, từng sinh viên cần tích cực cố gắng rèn luyện, học hỏi nhiều hơn nữa để cải thiện khả năng giao tiếp của bản thân. Khi đã sở hữu được kỹ năng giao tiếp tốt, sinh viên sẽ gặp nhiều thuận lợi trong cuộc sống và sự nghiệp, gặt hái được nhiều thành công hơn.

2.3.3. Phát huy tính tích cực, chủ động, tự giác của sinh viên trong rèn kỹ năng giao tiếp

Đây là biện pháp suy đến cùng có vai trò quyết định tới việc phát triển, nâng cao kỹ năng giao tiếp cho sinh viên, đáp ứng yêu cầu công việc và cuộc sống trong bối cảnh hội nhập. Để có kỹ năng giao tiếp tốt đòi hỏi sinh viên phải nắm vững kiến thức giao tiếp và không ngừng luyện tập, vận dụng trong thực tiễn để việc giao tiếp ngày càng tốt hơn. Do vậy, bản thân từng sinh viên phải ý thức được tầm quan trọng của giao tiếp đối với bản thân, học tập, công việc và nhận ra những điểm yếu của mình để luôn trau dồi thường xuyên. Vì vậy, trong giao tiếp hằng ngày, bản thân sinh viên phải chú ý rèn luyện cách nói năng, cách viết đơn từ, sử dụng ngôn ngữ phù hợp, biết tạo lập và nuôi dưỡng các mối quan hệ, rèn luyện qua quan sát con người, qua tích lũy kinh nghiệm trong quá trình sống để hiệu quả giao tiếp ngày càng tốt hơn... Đồng thời, quan tâm lựa chọn trang phục phù hợp với hình

thể, với môi trường giao tiếp đẹp hơn trong mắt mọi người, tạo được thiện cảm khi giao tiếp.

Để phát triển sự tự tin, kỹ năng nghe và nói, trình bày quan điểm của mình trước tập thể, bản thân sinh viên phải ý thức được điểm yếu của mình bằng việc tập trung chú ý trong khi thầy cô giảng bài để hiểu vấn đề, thu thập được thông tin về vấn đề thầy cô đang giảng thì mới có thể liên hệ để phân tích, diễn đạt ý kiến khi phát biểu. Khi lắng nghe, sinh viên sẽ phát hiện được vấn đề mình hiểu, vấn đề còn chưa rõ trong bài học từ đó sẽ phản hồi, đặt câu hỏi để hiểu tốt hơn. Đồng thời, để phát triển kỹ năng lắng nghe, sinh viên không chỉ tập trung chú ý khi thầy cô giảng bài mà còn rèn luyện cả trong giao tiếp hằng ngày để thu thập thông tin, hiểu tâm tư, mong muốn,... của người khác, đồng thời thể hiện sự tôn trọng những người đang cùng giao tiếp với mình, từ đó quá trình giao tiếp sẽ đạt được hiệu quả tốt hơn. Đối với kỹ năng nói, sinh viên tập đưa ra ý kiến, quan điểm khi làm việc nhóm, thảo luận học tập trên lớp sẽ giúp ích cho bản thân rất nhiều. Sinh viên cần không ngừng rèn luyện khả năng giao tiếp của mình thông qua các hoạt động đoàn. Chủ động trong việc tìm gặp giảng viên khi cần đến sự hướng dẫn để nâng cao năng lực bản thân, không ngừng trao đổi xin góp ý của giảng viên để hoàn thiện khả năng của mình.

3. Kết luận

A. Steer - nguyên Giám đốc ngân hàng Thế giới tại Việt Nam đã chỉ ra rằng, có ba vấn đề các nhà trường Việt Nam cần quan tâm bổ sung cho học sinh ngay từ bậc trung học, đó là “dạy cách giải quyết các vấn đề, dạy cách làm việc tập thể, dạy cách giao tiếp hiệu quả. Thực tiễn cũng cho thấy, phần lớn sinh viên Việt Nam khi tốt nghiệp ra trường thường thiếu và yếu ba yếu tố, gồm: Sức khỏe, thực tiễn và năng lực giao tiếp. Giao tiếp là hoạt động cơ bản trong đời sống hằng ngày của mỗi con người và trong mọi ngành nghề, để thành công, con người cần có sự hợp tác, hỗ trợ, giúp đỡ, hay tối thiểu là góp ý từ nhiều phía. Đối với sinh viên đang trong quá trình học tập tích lũy tri thức thì kỹ năng giao tiếp có vai trò rất quan trọng đối với việc học tập, công việc và nghề nghiệp. Vì vậy, để phát triển kỹ năng giao tiếp trong bối cảnh hội nhập hiện nay đòi hỏi sinh viên phải nỗ lực không ngừng trong tích lũy, rèn luyện để sớm làm chủ kỹ năng quan trọng này./.

Tài liệu tham khảo

- [1] Huỳnh Văn Sơn (2011), *Giáo trình tâm lý học giao tiếp*, NXB Đại học Sư Phạm, Hà Nội.
- [2] Châu Thủy Kiều (2016), *Kỹ năng giao tiếp của sinh viên sư phạm trường Cao đẳng Cần Thơ*, Luận văn thạc sĩ Tâm lý học, trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh.