

Giáo dục văn hóa giao tiếp cho sinh viên

Nguyễn Thị Bé

ThS. Trường Đại học Khánh Hòa

Received: 12/3/2024; Accepted: 18/3/2024; Published: 25/3/2024

Abstract: Communication in general and communication culture in particular play a particularly important role for students in living activities, exchanging, and establishing social relationships. Communication culture reflects the moral qualities and personality of each individual student, clearly revealed in external manifestations such as: greeting and addressing habits, behavioral attitudes, and behavior in handling problems. communication situations... when interacting with others in different social backgrounds.

Our article explores typical aspects of the current state of communication culture of Khanh Hoa University students, analyzes the causes and proposes appropriate measures to improve and enhance communication culture. for students.

Keywords: Cultural communication, word of address, greeting culture, Thank you, sorry culture.

1. Đặt vấn đề

Văn hóa giao tiếp (VHGT) là một trong những yếu tố cơ bản làm nên văn hóa học đường. Sinh viên (SV) khi bước vào môi trường đại học là một môi trường giao tiếp (GT) mới và khác nhiều so với các môi trường GT khác. Ở đây SV là những cá nhân đã trưởng thành và hoàn toàn chịu trách nhiệm mọi hành vi của mình. Đối tượng quan hệ GT thường xuyên của SV là những người có tri thức như giảng viên (GV), cán bộ nhà trường và đồng đạo bạn bè tại môi trường học tập. SV là những trí thức trẻ, có trình độ văn hóa cao, là chủ nhân tương lai của đất nước; vì vậy giáo dục VHGT cho SV cần được coi trọng. Đó là một trong những nội dung trọng yếu trong sự nghiệp GDĐT của nhà trường.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, một bộ phận SV rất nhạy bén trong việc tiếp thu những cái mới kể cả tích cực lẫn tiêu cực. Thực tế cho thấy, vấn đề GT trong môi trường học đường đang tồn tại nhiều hạn chế về hành vi ứng xử, cung cách cách GT, thậm chí vượt ra ngoài những quy tắc GT ứng xử thông thường.

Trường Đại học Khánh Hòa (ĐHKH) đào tạo đa ngành, số lượng SV đông và đến từ nhiều vùng miền khác nhau của đất nước, có đặc điểm văn hóa khác nhau. VHGT của một bộ phận SV đang tồn tại nhiều hạn chế, bất cập, từ cung cách xưng hô trong GT với GV, bạn bè đến hành vi, cử chỉ, thái độ ứng xử lệch chuẩn, cần sự quan tâm, định hướng và GD kịp thời.

Trong khuôn khổ bài báo này, tác giả nghiên cứu về vấn đề “*Văn hóa giao tiếp của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa*”. Trên cơ sở thực trạng, phân tích nguyên nhân, tác giả đề xuất những biện pháp phù

hợp trong công tác GD, hoàn thiện VHGT nói riêng và các phẩm chất nhân cách nói chung cho SV, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Thực trạng VHGT của SV Trường ĐHKH

Nhận thức của SV về vai trò của VHGT

Qua khảo sát cho thấy: đa số SV (64 % rất quan trọng, 32 % quan trọng), tổng cộng 96% SV được khảo sát nhận thức rất rõ về tầm quan trọng của VHGT trong đời sống hàng ngày cũng như trong việc rèn luyện phẩm chất đạo đức và phát triển nhân cách. Tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn một số SV chưa nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của VHGT, thậm chí còn xem thường hoặc không cần quan tâm đến việc học hỏi và rèn luyện VHGT cho bản thân (4%).

Bảng 2.1. Nhận thức của SV về vai trò của VHGT

TT	Vai trò của VHGT	Số lượng	Tỉ lệ %	Thứ bậc
1	Rất quan trọng	320	64	1
2	Quan trọng	160	32	2
3	Bình thường	18	3.6	3
4	Không quan trọng	2	0.4	4

2.1.2. Cách dùng từ xưng hô trong GT của SV

**Cách xưng hô của SV trong GT với bạn bè cùng lứa tuổi*

Rất ít trường hợp SV xưng hô với nhau một cách thường xuyên là *tôi/bạn* (22,4%), *mình/bạn* (21,2%), *cậu/tớ* (9,6%). Mức độ thỉnh thoảng xưng hô *tôi/bạn* (47,6%), *mình/bạn* (60%), *cậu/tớ* (24,4%). Như vậy, cách xưng hô chuẩn mực trong quan hệ bạn bè thì SV Trường ĐHKH sử dụng còn hạn chế. Phần lớn SV chọn cách xưng hô với nhau bằng tên riêng (thường xuyên - 56,2%, thỉnh thoảng - 36,8%): *Hồng, Thủy,*

Thu, Tuấn... Đây là cách xưng hô trung tính, thể hiện tình cảm thân thiện, gần gũi trong quan hệ bạn bè của SV.

Cách xưng hô *mày/tao* cũng được SV ưu tiên sử dụng trong GT với bạn bè. Xưng hô *tôi/ông (bà)* cũng được SV thường xuyên sử dụng (39,8%). Cách xưng hô này lại thể hiện sự cởi mở, thân tình trong SV. Tuy nhiên, cách xưng hô *mày/tao, tôi/ông (bà)* này nhiều lúc thiếu tính lịch sự trong GT, dễ mất thiện cảm đối với người nghe.

**Cách xưng hô trong mối quan hệ với GV*

Cách xưng hô của phần lớn SV Trường ĐHKH đối với GV thể hiện sự lễ phép, cung kính, đúng chuẩn mực: 68,4% SV được điều tra xưng hô là *thầy/cô*, con số này phần nào phản ánh thực trạng GT đúng chuẩn mực, có VH của SV Trường ĐHKH. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số lượng không nhỏ (26%) SV dùng từ xưng hô thiếu VH đối với GV, có thể họ gọi GV là *ông/bà*, thậm tệ hơn nữa SV gọi GV là *lão/mụ*. Với thực tế này, nhà trường cần quan tâm sát sao hơn nữa về vấn đề rèn luyện và GD nhằm nâng cao VHGT cho SV.

2.1.3. VHGT của SV qua thái độ ứng xử trong đời sống hàng ngày

**Văn hóa chào hỏi của SV*

Ngoài giờ học, số đông (50,4%) SV Trường ĐHKH thể hiện sự lễ phép, cung kính chào hỏi thầy cô giáo. Bên cạnh đó một bộ phận SV chào hỏi GV với một thái độ và hành vi thiếu lễ phép: (36%). Đặc biệt có một số SV xem thường GV, không chào hỏi bằng cách: Nếu quen thì chào, không quen thì tỏ vẻ thân nhiên (6%); Tiếp tục nói chuyện với bạn bè và coi như không thấy (1,2%); Cố tình nhìn đi nơi khác (1,2%).

**Văn hóa cảm ơn, xin lỗi của SV*

+ Thói quen nói lời cảm ơn người khác khi mình nhận được sự giúp đỡ

TT	Mức độ	Số lượng	Tỉ lệ %	Thứ bậc
1	Thường xuyên	454	90.8	1
2	Thỉnh thoảng	24	4.8	2
3	Tùy trường hợp	20	4	3
4	Không bao giờ	2	0.4	4

Trong 500 SV Trường ĐHKH được chúng tôi khảo sát thì có đến 454 SV (90.8%) thường xuyên nói lời cảm ơn người khác khi mình nhận được sự giúp đỡ. Con số này khẳng định rằng: việc nhận thức và thực hiện VH cảm ơn của SV Trường ĐHKH rất tốt. Tuy nhiên vẫn còn những trường hợp SV không bao giờ biết nói lời cảm ơn người khác (0,4%), hay thỉnh thoảng mới cảm ơn (4.8%) hoặc là tùy từng tình huống mới cảm ơn (4%).

+ *Tâm lý ứng xử khi nói lời xin lỗi người khác khi mình phạm sai lầm*

TT	Tâm lý ứng xử	Số lượng	Tỉ lệ %	Thứ bậc
1	Rất ngại	76	15.2	3
2	Tùy trường hợp	188	37.6	1
3	Tùy người mà mình có lỗi với họ	62	12.4	4
4	Hoàn toàn không ngại	174	34.8	2

Lời nói xin lỗi người khác khi mình phạm sai lầm, đó là phản xạ tự nhiên của người ứng xử lịch sự, có VH. Qua khảo sát cho thấy: khoảng 1/3 SV được khảo sát (34.8%) là có thái độ sẵn sàng xin lỗi người khác khi mình phạm sai lầm. Còn phần lớn SV có tâm lý e dè, ngại ngùng, thậm chí suy xét rất kỹ càng trong việc xin lỗi người khác: 37.6% SV suy xét từng trường hợp mới xin lỗi, 15.2% SV có tâm lý rất ngại xin lỗi người khác, đặc biệt có một số SV (12.4%) còn tùy vào vai vế, mức độ thân cận của người GT như thế nào mới xin lỗi.

**Cách ứng xử của SV khi thấy bạn thân hoặc bạn cùng lớp của mình bị người khác bắt nạt*

Trước tình huống bạn mình bị người khác bắt nạt thì SV Trường ĐHKH “*coi đó là chuyện bình thường và bạn mình có thể tự giải quyết được*” (4.2%), có những em rất vô cảm “*lờ đi, coi như không biết để tránh phiền phức*” (4%). Ngoài những trường hợp trên, SV đã có thái độ tích cực trước tình huống bạn mình bị người khác bắt nạt: Đa số SV “*tùy thuộc vào hoàn cảnh/tình huống sự việc để đưa ra hướng giải quyết phù hợp*” (52.2%), hoặc SV “*báo ngay cho GV hoặc người có trách nhiệm để cùng giúp đỡ bạn*”, và có những SV dũng cảm, chủ động “*lập tức can thiệp để bảo vệ bạn*” (11%).

2.2. Nguyên nhân thực trạng

2.2.1. Nguyên nhân khách quan

- Ảnh hưởng của GD gia đình

Gia đình là nơi con người được sinh ra và lớn lên, là môi trường GD đầu tiên của con người, giúp con người ngay khi còn nhỏ đã tiếp nhận những chuẩn mực đúng đắn để hội nhập vào cuộc sống xã hội. Những giá trị được tiếp nhận từ tuổi thơ trong gia đình luôn luôn là hành trang cần thiết cho con người mang theo để làm phương châm đối nhân xử thế. Bên cạnh những gia đình sống tôn ti trật tự, giản dị và lành mạnh, biết giữ phẩm giá gia phong, mọi người biết yêu thương đùm bọc nhau, đồng thời ông bà cha mẹ là tấm gương cho con cái noi theo, còn nhiều gia đình ở VN không quan tâm đến việc xây dựng nề nếp ứng xử cho con cái. Có những gia đình bố mẹ ly hôn cũng tác động tới sự phát triển nhân cách của các con. Trong thời đại ngày nay lại có nhiều gia đình bận rộn với công việc,

không có thời gian để quan tâm và GD con cái; từ đó sẽ dẫn tới những lệch lạc trong VHGT.

- Phương pháp GD của nhà trường

Nhà trường là một tổ chức xã hội với mục đích GD ĐT, hình thành và phát triển nhân cách toàn diện cho con người theo yêu cầu xã hội. Ảnh hưởng từ nhà trường đến lối sống của mỗi cá nhân khá phong phú, trong đó có những yếu tố tác động mạnh nhất chính là việc tổ chức các hoạt động học tập và hoạt động vui chơi giải trí cho người học. Nhà trường là môi trường có VH và được GD, là nơi giúp thể hệ trẻ hình thành cách ứng xử đẹp; vì vậy Trường ĐHKH cần có những biện pháp tác động phù hợp, kịp thời nhằm giúp cho SV phát triển một cách toàn diện cả về trí tuệ và nhân cách.

- Quan hệ bạn bè

Ngoài gia đình và nhà trường, quan hệ bạn bè cũng là một yếu tố ảnh hưởng và liên quan mật thiết tới VHGT của SV. Nếu SV kết thân với những người bạn, nhóm bạn tích cực thì sẽ có cung cách GT có VH. Ngược lại, nếu SV không có lập trường, chính kiến vững vàng, bị lôi kéo vào những quan hệ thiếu lành mạnh, tạo lập, kết thân với những thành phần xã hội tiêu cực thì ắt hẳn sẽ dẫn đến sự tiếm nhiệm ít nhiều lối sống buông thả, bị ảnh hưởng bởi phong cách ứng xử từ việc xung hô, đôi đũa, giao thiệp theo kiểu “chợ búa”...

- Tác động của VH hội nhập

Trong bối cảnh giao thoa VH diễn ra trên diện rộng với đặc trưng là sự giao lưu VH, việc tiếp cận thông tin với các nền VH khác nhau trên thế giới của mỗi người được mở rộng và tự do hơn. Tuy nhiên, trong sự giao lưu ấy ngoài những mặt tích cực chúng ta phải chấp nhận những mặt tiêu cực của các VH phẩm đồi trụy, lối sống thiếu lành mạnh, thực dụng và hưởng thụ.

2.2.2. Nguyên nhân chủ quan

Trong một xã hội cởi mở và hòa nhập, lối sống nói chung và cung cách giao tiếp ứng xử nói riêng của SV ít nhiều dao động và có nhiều biến tướng bởi những mối quan hệ xã hội phức tạp. Một số SV không có lập trường vững vàng, trong việc phân biệt và học hỏi cái tốt, xấu từ bạn bè; từ đó, các em dễ dàng bị tiếm nhiệm lối sống thực dụng; ảnh hưởng những cách GT, thiếu văn hóa.

2.3. Giải pháp nâng cao VHGT cho SV

- Nâng cao nhận thức về VHGT cho SV: nhà trường cần tích cực lồng ghép các nội dung GD kỹ năng sống, VHGT cho SV qua từng học phần giảng dạy. Đặc biệt, phát huy tầm ảnh hưởng và trang bị cho SV nhiều hơn khối kiến thức thuộc các lĩnh vực tâm lý

học, GD học, ngôn ngữ, giao tiếp sư phạm, KN giao tiếp, VHGT...

- Nâng cao trách nhiệm của các cấp quản lý nhà trường trong công tác GD đạo đức nói chung và giáo dục VHGT nói riêng cho SV bằng việc xây dựng những nội quy, quy định, chuẩn mực cụ thể về VHGT.

- Tăng cường sự phối hợp giữa Đoàn TN và Hội SV nhà trường, tổ chức nhiều sân chơi lành mạnh (các hội thi, các hoạt động sinh hoạt văn hóa - văn nghệ, TDTT...) nhằm mở rộng phạm vi giao tiếp, thu hút đông đảo SV tham gia. Trên cơ sở đó, thắt chặt tình thân đoàn kết, thân ái, góp phần xây dựng môi trường sinh hoạt phong phú, bổ ích cho SV.

- Tăng cường sử dụng các quan điểm dạy học, PP dạy học theo hướng tích cực, có khả năng phát huy mạnh mẽ vai trò chủ động, sáng tạo, tạo điều kiện cho SV rèn luyện KN giao tiếp, VHGT cho bản thân.

- Về lâu dài, cần thiết kế, xây dựng các chủ đề giáo dục KN sống và đưa vào giảng dạy ngoại khóa một cách thường xuyên, có hệ thống nhằm bồi dưỡng và hoàn thiện KN mềm cho SV, đặc biệt là kỹ năng GT.

3. Kết luận

Về cơ bản, SV Trường ĐHKH có nhận thức tốt về vai trò của VHGT khi rất đề cao tầm quan trọng của hiện tượng xã hội này. Phần đông SV bộc lộ biểu hiện tích cực về VH chào hỏi, xin lỗi, cảm ơn... Đồng thời, KN ứng phó, giải quyết những tình huống từ thực tiễn cuộc sống là khá hợp lý và linh hoạt.

Tuy nhiên, vấn đề VH chào hỏi, cảm ơn, xin lỗi..., xung hô (với bạn bè, thầy cô), cách xử lý tình huống GT hàng ngày, không ít SV vẫn còn thể hiện sự suồng sã; đôi lúc, đôi chỗ còn thiếu chuẩn mực, đáng quan ngại. Tương tự như vậy, hiện tượng nói tục, chửi thề vẫn tồn tại khá phổ biến, phản ánh phần nào sự xuống cấp về phẩm chất đạo đức của một bộ phận SV.

Xuất phát từ thực trạng nêu trên, tác giả đã đề xuất một số biện pháp nhằm cải thiện, nâng cao VHGT cho SV Trường ĐHKH; góp phần đào tạo những con người phát triển toàn diện cả về trí tuệ và nhân cách, đáp ứng yêu cầu của xã hội.

Tài liệu tham khảo

1. Hoàng Anh, Nguyễn Thanh Bình, Vũ Kim Thanh (2003), *Tâm lý học giao tiếp*, NXB ĐHSP Hà Nội.
2. Lê Thị Bùng (1997), *Tâm lý học ứng xử*, NXBGD. Hà Nội
3. Đỗ Hữu Châu (2003), *Đại cương ngôn ngữ học*. NXBGD. Hà Nội
4. Nguyễn Nghĩa Dân (2013), *Văn hóa giao tiếp - ứng xử trong Tục ngữ - Ca dao Việt Nam*, NXBVHTT. Hà Nội