

Tăng cường làm việc nhóm và giao tiếp hiệu quả trong sinh viên Trường Đại học Xây dựng Hà Nội thông qua lý thuyết Động lực nhóm và Mô hình Cửa sổ Johari

Nguyễn Kim Oanh

Th.S, Tổ Tiếng Anh, Bộ môn Ngoại ngữ, Trường Đại học Xây dựng Hà Nội

Received: 25/4/2024; Accepted: 02/5/2024; Published: 10/5/2024

Abstract: This study explores the enhancement of teamwork effectiveness and communication among students at Hanoi University of Civil Engineering through an understanding of group dynamics and the application of the Johari Window theory. It investigates the influence of group dynamics on interactions and relationships, and examines how the Johari Window theory fosters self-awareness, mutual understanding, and openness among team members.

Keywords: Teamwork, group dynamics, Johari window.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh xã hội phát triển hiện nay, hợp tác nhóm là một khía cạnh cơ bản, tạo điều kiện thuận lợi cho việc giải quyết vấn đề tập thể và bồi dưỡng kỹ năng. Sự tham gia tích cực của mỗi thành viên trong nhóm là yếu tố tiên quyết góp phần nâng cao khả năng hiểu biết, tư duy, tính sáng tạo và được đánh giá “hiệu quả hơn” so với phương pháp học tập truyền thống (Prince, 2004). Tuy nhiên, theo quan sát, hầu hết sinh viên (SV) năm thứ nhất của Trường Đại học Xây dựng Hà Nội đều chưa có khái niệm làm việc nhóm (LVN), động lực nhóm cũng như kỹ năng giao tiếp cần thiết. Qua thực trạng này tác giả đã nghiên cứu tìm ra nguyên nhân và cách thức cải thiện hiệu quả của LVN, tái khẳng định vai trò của nó như là nền tảng của việc học tập hợp tác và là chất xúc tác cho sự thành công của mỗi thành viên sau này.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. LVN và động lực nhóm

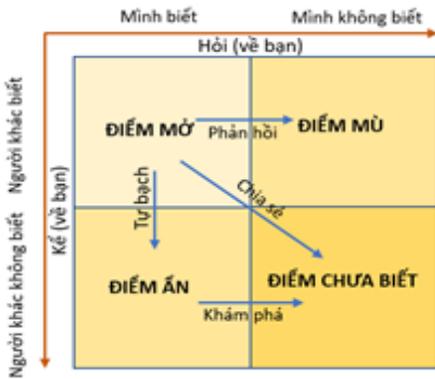
LVN là một quá trình tập trung vào nỗ lực hợp tác của mỗi cá nhân trong nhóm để hoàn thành mục tiêu chung. Trong ngữ cảnh này, ưu điểm và nhược điểm của LVN đã được nhiều nghiên cứu trước đây đề cập đến. Beebe và Masterson (2003) đã nhận ra những lợi ích của LVN, khi mỗi thành viên đều mang lại nhiều nguồn lực và thông tin đa dạng dựa trên kinh nghiệm và nền tảng sẵn có. Điều này góp phần thúc đẩy khả năng tự nhận thức, cũng như “cải thiện khả năng lưu giữ thông tin” và “khuyến khích sự sáng tạo” của các thành viên. Bên cạnh đó, Freeman và Greenacre trong nghiên cứu năm 2011 đã phát hiện 78% SV công nhận lợi ích của LVN, cho rằng nó nâng cao khả năng học tập và tiếp thu kỹ năng thông qua sự “tương tác” giữa các thành viên. Mặc dù LVN có thể hỗ trợ SV trau

dồi nhiều kỹ năng, nâng cao thành tích chung thông qua sự hợp tác tự nguyện, nhưng nó cũng có thể gây ra một số nhược điểm đáng chú ý. Cụ thể, sự hợp tác này yêu cầu tất cả các thành viên phải tuân thủ theo ý kiến của đa số, mà ý kiến của đa số không phải lúc nào cũng tối ưu. Ngoài ra, sự thống trị của một số cá nhân có thể dẫn đến sự xa lánh các thành viên khác, sự phụ thuộc hoặc ỷ lại của “kẻ ăn bám” (Freeman và Greenacre, 2011) có thể dẫn đến phân chia công việc không đồng đều. Điều này làm giảm sự hài lòng chung và tiềm ẩn sự bất bình với quá trình ra quyết định và thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng các yếu tố bao gồm người lãnh đạo, giao tiếp giữa các thành viên, phân chia công việc, quản lý thời gian và cảm xúc cá nhân đều ảnh hưởng đến kết quả LVN (Pham M.N., 2023).

Trong khi LVN tập trung vào nỗ lực hợp tác của từng cá nhân để hoàn thành nhiệm vụ, động lực nhóm liên quan đến các tương tác, hành vi và quy trình xảy ra trong nhóm, từ đó hình thành vai trò phát triển theo nhu cầu cá nhân. Động lực này bao gồm các cá nhân trong nhóm tương tác, giao tiếp và đưa ra quyết định (Hüseyin, 2019). Giữa bối cảnh như vậy, một phương pháp quan trọng được sử dụng để nâng cao hiểu biết và tương tác trong nhóm là phương pháp mô hình “Cửa sổ Johari” sẽ được thảo luận ở phần tiếp theo.

2.2. Mô hình Cửa sổ Johari

Mô hình “Cửa sổ Johari”, được phát triển bởi các nhà tâm lý học Joseph Luft và Harrington Ingham (1955), là một công cụ quan trọng được sử dụng để nâng cao hiểu biết và tương tác trong nhóm, như thể hiện trên Hình 1. Nó chủ yếu được áp dụng trong các nhóm tự lực và môi trường làm việc nhằm khuyến khích sự tự suy ngẫm, giao tiếp và nâng cao nhận thức.



Hình 2.1. Mô hình “Cửa sổ Johari” (Joseph Luft và Harrington Ingham, 1955)

Mô hình “Cửa sổ Johari” thừa nhận rằng mỗi cá nhân có quan điểm riêng về các vấn đề khác nhau và trên cơ sở phát huy động lực nhóm tích cực để tạo ra kết quả làm việc hiệu quả. “Cửa sổ Johari” bao gồm bốn khu vực chính: (i) Điểm mờ: Thông tin về bản thân mà cả cá nhân và người khác đều biết, bao gồm các thuộc tính, cảm xúc và suy nghĩ mà mọi người trong nhóm chia sẻ và hiểu một cách cởi mở; (ii) Điểm mù: Thông tin về bản thân được người khác biết nhưng không được cá nhân nhận ra, bao gồm các hành vi, thói quen hoặc đặc điểm mà người khác tự cảm nhận được; (iii) Điểm ẩn: Thông tin về bản thân mà cá nhân biết nhưng không được tiết lộ cho người khác, bao gồm những suy nghĩ, cảm xúc hoặc trải nghiệm riêng tư mà cá nhân lựa chọn giấu kín vì nhiều lý do; và (iv) Điểm chưa biết: Thông tin về bản thân mà cả cá nhân và người khác đều không biết. Bên cạnh đó, Joseph và Harrington cũng đã khẳng định các mục tiêu chung, bao gồm: (i) Nâng cao khả năng tự nhận thức; (ii) Cải thiện giao tiếp; (iii) Tạo điều kiện thuận lợi cho phản hồi; (iii) Thúc đẩy sự phát triển cá nhân; và (iv) Tăng cường mối quan hệ.

Do đó, trong bối cảnh LVN dựa trên hai yếu tố động lực nhóm tích cực và tiêu cực, “Cửa sổ Johari” giúp các thành viên tự nhận biết và phát triển chiều sâu nội tâm. Nó cung cấp cơ hội cho các thành viên trau dồi các kỹ năng khác nhau, bao gồm giao tiếp, hợp tác và tư duy phân biện để thúc đẩy sự phát triển của tư duy tập thể, hỗ trợ xác định lĩnh vực hiểu biết lẫn nhau, phát hiện điểm mù trong giao tiếp và thúc đẩy tính minh bạch trong nhóm. Như Sue Hampson (2021) từng khẳng định: “Cửa sổ Johari” tạo điều kiện thuận lợi cho sự liên kết giữa các thành

viên trong nhóm, và “khu vực mờ” là phân khúc có lợi nhất cho năng suất và hiệu quả làm việc.

Chính vì thế, để lấp đầy sự thiếu hụt về kiến thức và kỹ năng LVN, một nghiên cứu về động lực nhóm và mô hình “Cửa sổ Johari” càng trở nên cấp thiết hơn để góp phần tăng hiệu suất LVN, cũng như phát triển kỹ năng mềm cho SV.

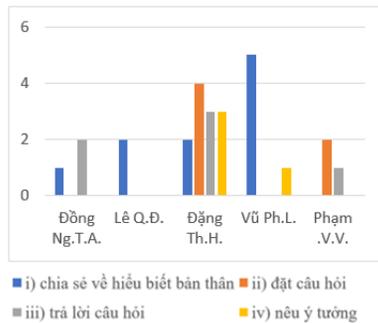
2.3. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên hai nhóm SV cùng trình độ Tiếng Anh (Trung cấp) thuộc lớp 67KDNTC2, khoa Kiến trúc Trường Đại học Xây dựng Hà Nội. Mỗi nhóm gồm 5 SV, được yêu cầu chuẩn bị trong 30 phút và thực hiện bài thuyết trình “My favourite city”, thể hiện bằng chữ và hình vẽ trên giấy khổ A3. Trong quá trình nghiên cứu, Nhóm thứ nhất chưa được trang bị kiến thức về động lực nhóm và mô hình “Cửa sổ Johari”, trong khi Nhóm thứ hai đã được trang bị kiến thức này.

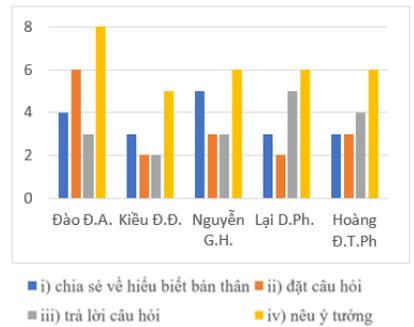
GV phụ trách lớp và lớp trưởng đã chia nhau nhiệm vụ quan sát và thống kê số lần mà từng thành viên trong mỗi nhóm: (i) Chia sẻ về hiểu biết bản thân; (ii) Đặt câu hỏi; (iii) Trả lời câu hỏi; và (iv) Nêu ý tưởng. Sau đó, thông qua quá trình này, hiệu quả của LVN sẽ được đánh giá, từ đó khẳng định chắc chắn hơn về mối liên hệ giữa LVN hiệu quả với yếu tố động lực nhóm và mô hình “Cửa sổ Johari”.

2.4. Kết quả và thảo luận

Kết quả khảo sát đã được thống kê và thể hiện qua hai biểu đồ sau.



Biểu đồ 2.1. Kết quả khảo sát đối với Nhóm thứ nhất



Biểu đồ 2.2. Kết quả khảo sát đối với Nhóm thứ hai

2.4.1. Nhóm 1: Chưa có kiến thức về động lực nhóm và mô hình Cửa sổ Johari

Nhóm SV thứ nhất gồm 5 thành viên, và SV Đặng Th.H. được GV chỉ định làm trưởng nhóm sau khi các thành viên còn lại từ chối. Trong nhóm này, mặc dù có trưởng nhóm chia sẻ và đặt vấn đề, 04 thành viên còn lại vẫn đối diện với những thách thức về động lực giao tiếp và tiếp cận vấn đề. Cụ thể, 1/5 thành viên từ chối chia sẻ thông tin về bản thân, 3/5 thành viên

không đặt câu hỏi, 2/5 thành viên không trả lời câu hỏi của các thành viên khác, và 3/5 thành viên không đóng góp ý tưởng giải quyết vấn đề và thuyết trình sản phẩm, như thể hiện trên biểu đồ 2.1. Kết quả là sản phẩm thuyết trình vô cùng đơn giản, chỉ gồm “My favourite city - Hanoi” và 5 gạch đầu dòng về các địa điểm thăm quan, du lịch và món ăn. Các thành viên trong nhóm “đùn đẩy” nhau lên thuyết trình trong 5 phút chỉ với vài câu đơn giản: “My favourite city is Hanoi. Please come to Hanoi to see Tháp Rùa, Một cột pagoda, Lăng Bác, and to eat Phở, Bánh cuốn. I like Hanoi very much!

Điều này phản ánh sự ngại giao tiếp, tính ý lại và không muốn thể hiện bản thân, nghĩa là ‘điểm ẩn’ trong giao tiếp ngày càng gia tăng, dẫn đến sự hạn chế của thông tin hiểu biết chung (điểm mở). Rõ ràng, hầu hết các thành viên trong nhóm thiếu tự tin và hiểu biết về hành vi, thái độ và sở thích của chính mình cũng như của những người cùng lứa tuổi, và họ ngần ngại chia sẻ suy nghĩ, cảm xúc và quan điểm của mình một cách cởi mở. Điều này dẫn đến sự tương tác chỉ ở mức độ bề mặt, thiếu chiều sâu, và kỹ năng đặt - trả lời câu hỏi và lắng nghe còn nhiều hạn chế, cản trở việc giao tiếp hiệu quả và động lực làm việc giữa các cá nhân trong nhóm.

2.4.2. Nhóm 2: Có kiến thức về động lực nhóm và mô hình Cửa sổ Johari

Trái ngược với nhóm thứ nhất, nhóm thứ hai đã được trang bị kiến thức về động lực nhóm và mô hình “Cửa sổ Johari”. Trong quá trình LVN, các thành viên đã chia sẻ một cách điềm tĩnh và có chiều sâu những gì họ biết, thể hiện mức độ tự nhận thức và hiểu biết cao hơn về các yếu tố động lực tích cực trong LVN. Theo số liệu thống kê, 100% thành viên trong nhóm tham gia tích cực vào hoạt động chung, như thể hiện trên Hình 3. Sản phẩm của nhóm là bức tranh “Paris - my favourite city” sinh động, màu sắc với nhiều thông tin về các biểu tượng của thành phố như hình ảnh lá cờ nước Pháp, tháp Eiffel, nhà thờ Đức Bà, sông Seine, thế giới phô mai và rượu vang. Bài nói được trình bày bởi Đào Đ.A. và Hoàng Đ.T.Ph. “Our favourite city is Paris. When you come to Paris, you can see a lot of beautiful and interesting places, for example: Bourbon Palace, Eiffel Tower, Seine River, ...”

Trong quá trình thảo luận, trưởng nhóm Đào Đ.A. tự nhận định kiến thức chung về văn hoá, lịch sử, địa lý của mình còn hạn chế, nhưng lại tỏ ra tự tin đặt nhiều câu hỏi nhằm tự nâng cao hiểu biết cho bản thân, đồng thời góp phần gợi mở phương hướng giải quyết vấn đề. Các thành viên khác trong nhóm cũng tỏ ra thành thạo trong việc đưa và nhận phản hồi, tương tác với nhau, tạo môi trường tin cậy, biết cách

lắng nghe, chia sẻ quan điểm và dễ dàng quản lý, giải quyết những xung đột và hiểu lầm nảy sinh trong quá trình thảo luận. Bằng cách đó, khả năng cộng tác hiệp lực của nhóm được nâng cao hơn, và xu thế ‘điểm mở’ ngày càng mở rộng, trong khi ‘điểm ẩn’, ‘điểm mù’ và ‘điểm chưa biết’ dần dần thu hẹp lại, tạo ra nhiều không gian thông tin và hiểu biết chung. Công việc được phân chia rõ ràng, từng phần cụ thể, dựa trên điểm mạnh tương ứng của từng thành viên, tạo ra nhiều thông tin, sáng tạo, và mang dấu ấn cá nhân.

Như vậy, hiệu quả của LVN luôn bị ảnh hưởng bởi động lực nhóm và phương thức giao tiếp, chia sẻ và phản biện. Động lực tích cực của nhóm, đặc trưng bởi giao tiếp cởi mở, tin cậy, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau thúc đẩy sự sáng tạo và năng suất giữa các thành viên. Ngược lại, động lực nhóm tiêu cực, chẳng hạn như rào cản giao tiếp, xung đột ý kiến, có thể làm suy yếu sự gắn kết và cản trở nỗ lực thành công của nhóm.

3. Kết luận

Kiến thức về động lực nhóm và mô hình Cửa sổ Johari, dù ít hay nhiều, đều tạo ra giá trị trong quá trình LVN hiệu quả của nhóm SV năm nhất Trường Đại học Xây dựng Hà Nội. Hành vi và thái độ tích cực trong giao tiếp giúp mở rộng ‘điểm mở’, tạo ra một môi trường tin cậy để các thành viên tự nhận thức, tự bộc lộ và phản hồi. Tính cởi mở và minh bạch trong mô hình cửa sổ Johari khuyến khích mỗi cá nhân nhận ra những lĩnh vực cần cải thiện, thúc đẩy sự hiểu biết lẫn nhau và tạo dựng mối quan hệ hợp tác vì sự tăng trưởng và phát triển để đem đến sự hài lòng và thành công cho mỗi thành viên nói riêng và cả nhóm nói chung.

Tài liệu tham khảo

- [1] Beebe, S. A., & Masterson, J. T. (2003). *Communicating in small groups*. Pearson Education Inc. Boston: Massachusetts.
- [2] Freeman, L., & Greenacre, L. (2011). *An examination of socially destructive behaviors in group work*. Journal of Marketing Education, 33(1), 5-17.
- [3] Hüseyin, G. (2019). *Group Dynamics and Behaviour*. Universal Journal of Educational Research 7(1): 223-229.
- [4] Luft, J., & Ingham, H. (1955). *The Johari window, a graphic model of interpersonal awareness*. Proceedings of the western training laboratory in group development. Los Angeles: UCLA.
- [5] Oliver, S., & Duncan, S. (2019). *Editorial: Looking through the Johari window*. Research for All, 3 (1): 1-6.
- [6] Prince, M. (2004). *Does active learning work? A review of the research*. Journal of Engineering Education, 93(3), 223-231.