

EVALUATING NEEDS OF STUDENTS OF THE FACULTY OF PHARMACY, THAI NGUYEN UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY FOR COMMUNICATION SKILLS CLASS

Nguyen Thi My Ninh*, Le Thi Giang, Nguyen Ngoc Minh

TNU - University of Medicine and Pharmacy

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 15/11/2023 Revised: 18/12/2023 Published: 18/12/2023	Communication skills in Medicine and Pharmacy has been considered one of the most fundamental competencies to be required of medical professionals. However, there is not-guarantee that students fully grasp the usefulness of communication skills for clinical practice. This study aims to evaluate needs of the 2nd and 3rd year students of the Faculty of Pharmacy at Thai Nguyen University of Medicine and Pharmacy for communication skills class based on data processing methods using Excel software on computers. We conducted research on 210 students of university pharmacy K17 and K18. Through the survey, we received 210 feedback forms (response rate reached 100%). Research results showed that students who understand communication skills but have not applied them in practice accounts for 64.28%. Students need communication skills to help them be confident and active, 92.85%. In terms of current communication skills, most students are at an unsatisfied level, accounting for 73.3%. The proportion of students wishing to participate in communication skills classes is quite high, accounting for 64.28%.
KEYWORDS Needs Communication skills University of Medicine and Pharmacy Students Soft skills	

ĐÁNH GIÁ NHU CẦU CỦA SINH VIÊN KHOA DƯỢC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC, ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN ĐỐI VỚI LỚP KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Nguyễn Thị Mỹ Ninh*, Lê Thị Giang, Nguyễn Ngọc Minh

Trường Đại học Y Dược – ĐH Thái Nguyên

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 15/11/2023 Ngày hoàn thiện: 18/12/2023 Ngày đăng: 18/12/2023	Kỹ năng giao tiếp trong Y- Dược là một trong những năng lực nền tảng của nhân viên y tế. Nhưng sinh viên có thể chưa nhận thức được lợi ích của kỹ năng giao tiếp trong thực hành lâm sàng. Nghiên cứu này nhằm đánh giá nhu cầu của sinh viên năm thứ 2 và năm thứ 3 khoa Dược, trường Đại học Y-Dược, Đại học Thái Nguyên đối với lớp kỹ năng giao tiếp. Số liệu được xử lý bằng phần mềm excel trên máy tính. Chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu trên 210 sinh viên đại học dược K17 và K18, qua khảo sát chúng tôi thu nhận được 210 phiếu phản hồi (tỷ lệ phản hồi đạt 100%). Kết quả nghiên cứu cho thấy: số sinh viên hiểu về kỹ năng giao tiếp nhưng chưa ứng dụng vào thực tế chiếm tỷ lệ 64,28%. Sinh viên cần kỹ năng giao tiếp là để giúp tự tin và năng động là 92,85%, về kỹ năng giao tiếp hiện tại thì phần lớn sinh viên đều ở mức độ không hài lòng chiếm 73,3%. Tỷ lệ sinh viên có nhu cầu tham gia lớp kỹ năng giao tiếp khá cao, chiếm tỷ lệ 64,28%.
TỪ KHÓA Nhu cầu Kỹ năng giao tiếp Đại học Y Dược Sinh viên Kỹ năng mềm	

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.9231>

* Corresponding author. Email: ninhmtn@gmail.com

1. Đặt vấn đề

Giao tiếp là khả năng cụ thể của mỗi con người vận dụng những kiến thức thu được vào quá trình tiếp xúc giữa người với người, là điều kiện quan trọng bậc nhất của sự hình thành và phát triển nhân cách của cá nhân [1]. Chúng ta không thể phủ nhận thực tế hiện nay vẫn có một bộ phận không nhỏ cán bộ nhân viên y tế có những biểu hiện chưa đẹp, làm tổn hại tới danh dự nghề Y, làm phai mờ hình ảnh cao đẹp của người thầy thuốc khiến cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân không hài lòng [2].

Hiện nay hầu hết các trường Đại học Y và các hiệp hội chuyên ngành trên thế giới đều xác định kỹ năng giao tiếp y khoa là một năng lực mà sinh viên cần đạt được khi tốt nghiệp [3]. Trong những năm gần đây, nhiều trường y trên toàn thế giới đã đưa các kỹ năng giao tiếp vào chương trình giảng dạy của họ và quy định một trong những năng lực Y khoa cần đạt được khi tốt nghiệp là kỹ năng giao tiếp [4]. Đã có một số nghiên cứu về thái độ đối với việc học kỹ năng giao tiếp và thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên thuộc khối ngành sức khỏe [2] - [6]. Do sinh viên Dược khi ra trường phải tiếp xúc với nhiều đối tác, khách hàng và bệnh nhân, kỹ năng giao tiếp giúp họ thuyết phục khách hàng và bệnh nhân mua và sử dụng thuốc theo tư vấn của người dược sĩ. Quyết định số 2980/QĐ-ĐHYD đã ban hành bản mô tả chương trình đào tạo ngành Dược trình độ đại học. Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo PLO9 nêu rõ: “Giao tiếp hiệu quả với người bệnh, người chăm sóc, khách hàng, đồng nghiệp, đối tác và cộng đồng” là một trong những chuẩn đầu ra cần đạt được [7].

Đối với sinh viên đại học Dược, ngoài ý thức trau dồi kiến thức chuyên môn, nhiều em đã có ý thức hình thành kỹ năng nghề nghiệp đối với nghề dược sĩ. Vì vậy, từ những năm học thứ 2, thứ 3, ngoài chương trình học trên lớp, các em đã tham gia hỗ trợ tại các quầy thuốc, hỗ trợ giới thiệu các sản phẩm thuốc tới người tiêu dùng hoặc các đại lý... Công việc này đòi hỏi những yêu cầu nhất định về kỹ năng giao tiếp. Tuy nhiên, môn kỹ năng giao tiếp và thực hành nhà thuốc sinh viên được học vào năm cuối. Do vậy, việc tìm hiểu và đánh giá nhu cầu *lớp kỹ năng giao tiếp* của sinh viên trong những năm đầu học đại học là rất cần thiết để từ đó có những điều chỉnh phù hợp nhằm đáp ứng tốt hơn nữa cho chuẩn đầu ra ngành dược sĩ đại học. Tuy nhiên, hiện nay chưa có nghiên cứu nào được tiến hành. Chính vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm đánh giá nhu cầu của sinh viên khoa Dược, trường Đại học Y - Dược - Đại học Thái Nguyên đối với lớp kỹ năng giao tiếp.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng, thời gian và địa điểm nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là 210 sinh viên đại học Dược K17 và K18, trường Đại học Y - Dược - Đại học Thái Nguyên, năm học 2022- 2023.

Thời gian khảo sát vào tháng 5 và tháng 9 năm 2023 tại trường Đại học Y-Dược - Đại học Thái Nguyên.

2.2. Phương pháp thu thập số liệu

Chúng tôi thu thập theo mẫu phiếu tự điền đã được thiết kế sẵn, đó là phiếu thể hiện các nội dung bao gồm: Sự hiểu biết của sinh viên với kỹ năng giao tiếp, những cách rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên, sự hài lòng của sinh viên về kỹ năng giao tiếp hiện tại, nhu cầu của sinh viên đối với lớp kỹ năng giao tiếp, hình thức lớp học kỹ năng giao tiếp, hình thức dạy học lớp kỹ năng giao tiếp, hình thức đánh giá lớp học kỹ năng giao tiếp. Phiếu này sẽ được phát ra cho 210 sinh viên đại học Dược K18, ở mỗi nội dung sinh viên sẽ tích vào các mức độ theo yêu cầu.

2.3. Cơ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu trên 210 sinh viên đại học Dược, trường Đại học Y-Dược - Đại học Thái Nguyên. Qua khảo sát chúng tôi thu nhận được 210 phiếu phản hồi (tỷ lệ phản hồi đạt 100%).

2.4. Phương pháp xử lý số liệu

Nhập và xử lý số liệu bằng phần mềm Excel trên máy tính.

2.5. Đạo đức nghiên cứu

Mọi thông tin của đối tượng nghiên cứu được giữ bí mật và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

3. Kết quả

3.1. Phân tích thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên khoa Dược năm thứ 2 và năm thứ 3

Chúng tôi thiết kế bản câu hỏi cấu trúc, thông qua đó thể hiện các thông tin cơ bản về sự nhận thức của sinh viên về kỹ năng giao tiếp trong quá trình học tập và rèn luyện. Kết quả thể hiện ở bảng 1 cho thấy số sinh viên hiểu về kỹ năng giao tiếp nhưng chưa ứng dụng vào thực tế chiếm tỷ lệ cao nhất 64,28%, nguyên nhân là do sinh viên có quá ít điều kiện giao tiếp và tiếp xúc với môi trường thực tế. Ngoài ra, phần lớn sinh viên nghĩ rằng kiến thức chuyên môn giỏi sẽ dễ dàng xin được việc làm nên chỉ cố gắng trau dồi kiến thức chuyên môn khiến tính năng động trong môi trường giao tiếp của sinh viên còn rất yếu.

Bảng 1. Sự hiểu biết của sinh viên đối với kỹ năng giao tiếp

Nội dung	Lựa chọn n (%)
Từng nghe nhưng chưa hiểu rõ	55 (26,19%)
Hiểu nhưng chưa có ứng dụng vào thực tế	135 (64,28%)
Hiểu và ứng dụng vào thực tế	20 (9,5%)

Kết quả khảo sát lý do kỹ năng giao tiếp cần thiết đối với sinh viên được thể hiện ở bảng 2 cho thấy phần lớn các bạn sinh viên cần kỹ năng giao tiếp là để giúp tự tin và năng động, chiếm tỷ lệ cao nhất 92,85%. Khi thiếu tự tin thì các sinh viên sẽ rất rụt rè, lúng túng vì thế mà phần lớn sinh viên cần kỹ năng giao tiếp để tăng sự tự tin và năng động trong cuộc sống, trong học tập và trong làm việc.

Bảng 2. Lý do kỹ năng giao tiếp cần thiết đối với sinh viên

Nội dung	Lựa chọn
Giúp tự tin và năng động hơn	195 (92,85%)
Giúp dễ xin việc và có việc làm lương cao	10 (4,76%)
Giúp dễ thăng tiến trong công việc	3 (1,42%)
Giúp tiết kiệm thời gian và chi phí	2 (0,95%)

Kết quả khảo sát về những cách rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên được thể hiện ở bảng 3:

Bảng 3. Những cách rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên

Nội dung	Không bao giờ	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Tự rèn luyện	6 (2,85%)	134 (63,8%)	70 (33,3%)	0
Tham gia các phong trào do trường, lớp, khoa hay chỉ hội tổ chức, tham gia nhóm	3 (2,42%)	174 (82,85%)	30 (14,28%)	3 (1,42%)
Tham gia các cuộc thi thuyết trình, hùng biện, dự các buổi tư vấn, hội thảo	75 (35,71%)	126 (60%)	9 (4,29%)	0

Kết quả cho thấy sinh viên thường xuyên rèn luyện kỹ năng giao tiếp chiếm tỷ lệ thấp. Chủ yếu là thỉnh thoảng tự rèn luyện thông qua các hoạt động ngoại khóa của trường. Vì vậy cần tổ chức nhiều các hội nhóm, các buổi hội thảo, thuyết trình để sinh viên có cơ hội rèn luyện. Kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên về kỹ năng giao tiếp hiện tại được thể hiện qua bảng 4.

Khi đánh giá về kỹ năng giao tiếp hiện tại thì phần lớn sinh viên đều ở mức độ không hài lòng, chiếm 73,3%. Tỷ lệ sinh viên đạt mức độ rất hài lòng thấp là 1,43%. Tỷ lệ không hài lòng về kỹ năng giao tiếp của sinh viên khác chiếm 85,71%, mức độ rất hài lòng chiếm 6,67%. Điều

đó chứng tỏ phần lớn sinh viên đều chưa hài lòng về kỹ năng giao tiếp và cần có lớp đào tạo để phát triển cho bản thân.

Bảng 4. Sự hài lòng của sinh viên về kỹ năng giao tiếp hiện tại

Nội dung	Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Sự hài lòng của bạn về kỹ năng giao tiếp hiện tại của bản thân	3 (1,43%)	154 (73,3%)	50 (23,81%)	3 (1,43%)
Sự hài lòng của bạn về kỹ năng giao tiếp hiện tại của các sinh viên khác	3 (1,43%)	180 (85,71%)	13 (16,19%)	14 (6,67%)

3.2. Đánh giá nhu cầu của sinh viên Khoa Dược đối với lớp kỹ năng giao tiếp

Chúng tôi tiến hành khảo sát nhu cầu của sinh viên đối với lớp kỹ năng giao tiếp. Trong 210 sinh viên được khảo sát thì có đến 64,28% sinh viên có nhu cầu tham gia lớp kỹ năng giao tiếp. Số sinh viên không có nhu cầu và rất cần thiết đối với lớp kỹ năng giao tiếp lần lượt là 15,72% và 20%. Điều này có thể được lý giải là do sinh viên chưa thực sự hài lòng đối với kỹ năng giao tiếp của bản thân. Nhận thức được sự cần thiết cũng như sự thiếu hiểu biết, thiếu tự tin, thiếu năng động và không hài lòng về kỹ năng này trong cuộc sống, do đó nhu cầu tham gia học kỹ năng giao tiếp của sinh viên khá cao.

Kết quả khảo sát hình thức lớp học kỹ năng giao tiếp được thể hiện ở bảng 5.

Bảng 5. Hình thức lớp học kỹ năng giao tiếp

Nội dung	Không cần thiết	Cần thiết	Rất cần thiết
	n (%)	n (%)	n (%)
Truyền thông, chỉ nghe giảng, thỉnh thoảng đặt câu hỏi	54 (25,71%)	141 (67,14%)	15 (7,14%)
Truyền thông, có các thiết bị hỗ trợ	15 (7,14%)	162 (77,14%)	33 (15,71%)
Giảng viên tương tác liên tục với sinh viên	12 (5,71%)	114 (54,29%)	84 (40%)
Có các doanh nhân chia sẻ kinh nghiệm	15 (7,14%)	135 (64,28%)	60 (28,57%)

Kết quả cho thấy khi thống kê về hình thức lớp học kỹ năng giao tiếp thì đa số sinh viên chọn cần thiết ở tất cả các nội dung. Có 40% sinh viên thấy rất cần thiết chọn lớp học có giảng viên tương tác liên tục với sinh viên; 28,57% sinh viên thấy rất cần thiết chọn lớp học có các doanh nhân chia sẻ kinh nghiệm. Số sinh viên thấy không cần thiết lớp học kỹ năng giao tiếp chiếm tỷ lệ khá thấp.

Chúng tôi tiến hành khảo sát hình thức dạy học lớp kỹ năng giao tiếp, kết quả được thể hiện qua bảng 6.

Bảng 6. Hình thức dạy học lớp kỹ năng giao tiếp

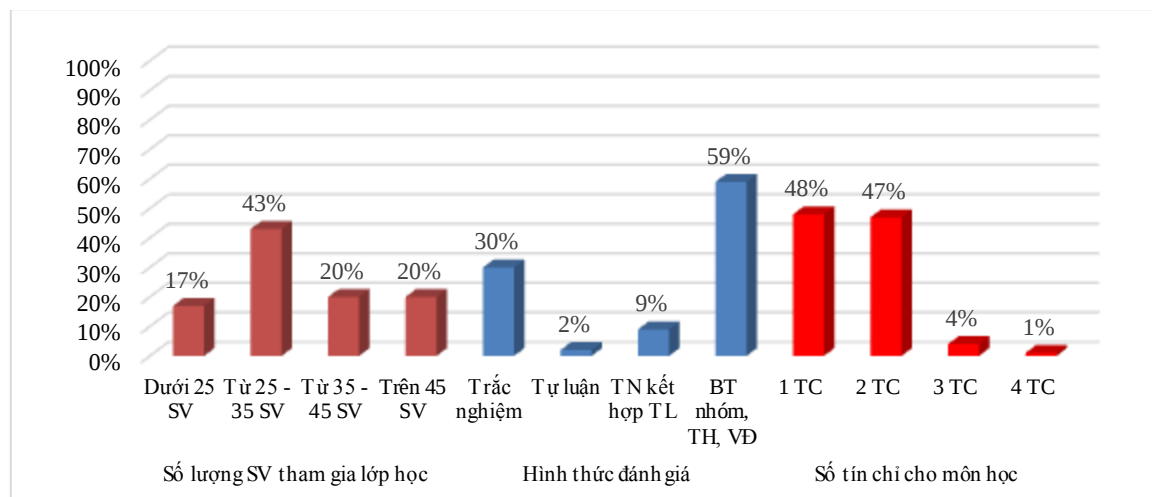
Nội dung	Không cần thiết	Cần thiết	Rất cần thiết
	n (%)	n (%)	n (%)
Các trò chơi nhỏ có lồng ghép các bài giảng về kỹ năng	15 (7,14%)	180 (85,71%)	15 (7,14%)
Làm bài tập trên lớp và về nhà	48 (22,86%)	126 (60%)	36 (17,14%)
Có sự lồng ghép vào một môn học lý thuyết chuyên môn	15 (7,14%)	153 (72,85%)	42 (20%)
Các hoạt động tình nguyện xã hội	12 (5,71%)	150 (71,43%)	48 (22,86%)

Kết quả cho thấy phần lớn sinh viên đều thích hình thức dạy và học kỹ năng giao tiếp có các trò chơi nhỏ có lồng ghép các bài giảng về kỹ năng và các hoạt động tình nguyện xã hội, nên tổ chức các hoạt động ngoại khóa để sinh viên có điều kiện tiếp xúc thực tế như các hoạt động sinh viên hè tình nguyện, đi khảo sát thực tế...

Chúng tôi tiến hành khảo sát hình thức đánh giá lớp học kỹ năng giao tiếp qua các nội dung: số lượng sinh viên tham gia một lớp, hình thức đánh giá, số tín chỉ cho môn học. Kết quả khảo sát được thể hiện qua đồ thị hình 1.

Phần lớn các sinh viên (43%) muốn lớp học kỹ năng giao tiếp có khoảng từ 25 đến 35 sinh viên, 59% chọn hình thức đánh giá là bài tập nhóm, tình huống, vấn đáp, và chủ yếu lựa chọn số tín chỉ môn học là một hoặc hai tín chỉ là phù hợp. Lý do sinh viên chọn như vậy là do sĩ số lớp quá đông thì

giảng viên sẽ khó có cơ hội tiếp xúc hết sinh viên. Điều này sẽ gây trở ngại cho giảng viên khi khơi dậy tính tích cực cho người học. Đây là môn kỹ năng giao tiếp nên lớp học cần có sự tương tác liên tục với sinh viên, lớp càng đông thì mức độ tương tác giữa giảng viên và sinh viên không đồng đều.



Hình 1. Kết quả khảo sát hình thức đánh giá lớp học kỹ năng giao tiếp

3.3. Bàn luận

Đối với ngành Dược học, học phần kỹ năng giao tiếp sẽ trang bị cho người học các kiến thức về giao tiếp, cách lắng nghe, thấu hiểu người khác để vận dụng chăm sóc sức khỏe người bệnh, giao tiếp với khách hàng, với đối tác [7]. Tuy nhiên qua khảo sát 210 sinh viên Dược đang theo học năm thứ 2 và năm thứ 3 cho thấy, nhiều sinh viên còn chưa hiểu rõ về kỹ năng giao tiếp (26,19%) hoặc chưa có cơ hội áp dụng những kỹ năng giao tiếp vào thực tế, nhiều sinh viên chưa hài lòng về kỹ năng giao tiếp của bản thân (73,30%). Do vậy, nhu cầu tham gia lớp kỹ năng giao tiếp của sinh viên năm thứ 2 và năm thứ 3 khá cao (64,28%). Đây cũng là dữ liệu tham khảo, gợi ý có thể lồng ghép hoặc đưa một phần môn học kỹ năng giao tiếp vào học những năm đầu học đại học, giúp sinh viên được tiếp cận môn học sớm hơn.

Đại đa số sinh viên đã nhận thức được kỹ năng giao tiếp giúp sinh viên tự tin và năng động hơn (92,85%). Và thực tế cũng đã chứng minh, những sinh viên có kỹ năng giao tiếp tốt đều rất tự tin, năng động và sau khi ra trường đều thu được những thành công nhất định. Tuy nhiên, trong chương trình đào tạo, học phần kỹ năng giao tiếp và thực hành nhà thuốc hiện được giảng dạy vào học kỳ 9, năm cuối của chương trình đào tạo, đóng góp vào chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo PLO9 mức độ trung bình. Như vậy, thời gian để sinh viên vận dụng những kiến thức đã học vào thực tiễn không nhiều. Việc trang bị sớm hơn cho sinh viên những kiến thức về kỹ năng giao tiếp sẽ giúp sinh viên có nhiều cơ hội áp dụng khi thực hành lâm sàng và có thêm thời gian rèn luyện trong suốt quá trình học đại học, giúp sinh viên đạt và nâng cao hơn nữa mức độ chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

Để giúp sinh viên trau dồi kỹ năng giao tiếp, ngoài những kiến thức đã được thầy cô truyền dạy trên lớp, các buổi thực hành lâm sàng, thực tập tốt nghiệp tại các viện và các cơ sở y tế được các thầy cô hướng dẫn, đoàn thanh niên và hội sinh viên đã đưa ra nhiều hoạt động nhằm thu hút và khuyến khích sinh viên tham gia các câu lạc bộ như: câu lạc bộ máu, câu lạc bộ học tốt... và các chương trình thiện nguyện do đoàn trường tổ chức. Qua đó tạo sự tự tin, năng động ở mỗi sinh viên.

Ngoài ra, nhà trường, đoàn thanh niên, hội sinh viên là cầu nối sinh viên Dược với các nhà thuốc, các công ty dược phẩm, giúp các sinh viên đang theo học tại trường từ năm thứ 2 và năm thứ 3 sớm có cơ hội làm quen, thực hành và áp dụng những kiến thức, kỹ năng đã được truyền dạy vào thực tế, hình thành và rèn luyện các kỹ năng mềm, giúp sinh viên không bị ngỡ ngàng khi mới ra trường.

Đưa những buổi nói chuyện hoặc mời các chuyên gia thuộc các công ty Dược tham gia giảng dạy vào trong nội dung chương trình đào tạo, nhằm truyền đạt những kinh nghiệm thực tế, giúp sinh viên có những hiểu biết sâu hơn về ngành, về công việc thực tế sau khi ra trường.

4. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy: nhu cầu về các lớp kỹ năng giao tiếp của sinh viên năm thứ 2 và năm thứ 3 đại học Dược, trường Đại học Y-Dược – Đại học Thái Nguyên khá cao do hầu hết các sinh viên đều nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp và nhiều sinh viên chưa hài lòng về kỹ năng giao tiếp của bản thân. Vì vậy, việc lồng ghép hoặc giúp sinh viên tiếp cận sớm một phần môn học kỹ năng giao tiếp là cần thiết và phù hợp với nhu cầu của sinh viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] Vietnam National Administration of Tourism (VNAT), *Communication skills*. Hanoi Publishing House, 2005.
- [2] T. T. T. Tran and T. T. G. Dao, "Evaluation of communication skills of nurses at the clinic for seni officers, 108 military central hospital," *Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy*, vol. 15, special issue, pp. 38-44, 2020.
- [3] A. H. Ho, H. T. Q. A. Le, D. T. Vo, T. H. Nguyen, and M. T. Nguyen, "An investigation into medical students' attitudes to and self-assessment of communication skills training at Hue University of Medicine and Pharmacy, Hue University," *Journal of Medicine and Pharmacy of Hue University of Medicine and Pharmacy*, vol. 11, no. 2, pp. 47-53, 2021.
- [4] B. D. Pham and T. N. Pham, "Attitude on communication skills of the firstyear students of hanoi medical university 2021," *Journal of Vietnamese Medicine*, vol. 521, no. 2, pp. 296-300, 2022.
- [5] T. N. Nguyen, "The current status of communication ability of students at Da Nang University of Medical Technology and Pharmacy," *Scientific Journal of Dong Thap University*, no. 38, pp. 20-25, 2019.
- [6] T. H. H. Nguyen, "Attitudes towards learning communication skills and interpersonal communication competence among nursing students at Duy Tan University," *Journal of Nursing Science*, vol. 4, no. 3, pp. 136-148, 2021.
- [7] University of Medicine and Pharmacy - Thai Nguyen University, Decision no. 2980/QĐ-DHYD on promulgating a description of the training program in Pharmacy at university level, 2022.