

# KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN

Nguyễn Thị Bích Thủy

Trường ĐH Văn Hiến

ThuyNTB@vhu.edu.vn

Ngày nhận bài: 21/12/2016; Ngày duyệt đăng: 11/01/2017

## TÓM TẮT

Kỹ năng giao tiếp là một kỹ năng cần thiết cho sinh viên hiện nay nhưng một số sinh viên vẫn chưa thật sự quan tâm đến vấn đề này. Qua nghiên cứu, chúng tôi thấy rằng: nhiều sinh viên vẫn không thể trình bày rõ ràng một vấn đề, quan điểm của mình trước lớp. Có những sinh viên cho rằng chỉ cần tập trung vào chuyên môn mà không cần đến kỹ năng giao tiếp. Vì vậy, bên cạnh chuyên môn cần chú trọng phát triển kỹ năng giao tiếp cho sinh viên.

**Từ khóa:** kỹ năng giao tiếp, sinh viên, sinh viên Trường Đại học Văn Hiến.

## ABSTRACT

### Communication skill of Van Hien University students

Communication skill is one of the necessary skills for the present students but some students have not really been interested in this problem yet. Through this research, the result show that many students have not presented a problem or his view clearly in front of the class. Some students think that they only focus on the specialized knowledge without communication skills. So, it is necessary for students to concentrate on both the specialized knowledge and the development of the communication skills.

**Keywords:** communication skills, student, Van Hien University students.

## 1. Đặt vấn đề

Hiện nay, kinh tế - xã hội phát triển mạnh và hội nhập với thế giới toàn cầu đã đặt ra những yêu cầu cao về chất lượng nguồn nhân lực; ngoài kiến thức chuyên môn thì kỹ năng giao tiếp cũng là vấn đề được các nhà tuyển dụng đánh giá cao. Vì giao tiếp không những là điều kiện quan trọng bậc nhất của sự hình thành và phát triển tâm lý, ý thức, nhân cách mà còn đảm bảo cho con người đạt được năng suất, chất lượng và hiệu quả trong mọi lĩnh vực hoạt động. Đặc biệt, đối với sinh viên đang trong quá trình học tập tích lũy tri thức để ngày mai lập nghiệp thì giao tiếp có vai trò không nhỏ đối với việc học tập, công việc và nghề nghiệp của bản thân mỗi người trong tương lai. Thực tế cho thấy, một số sinh viên của trường Đại học Văn Hiến đã ý thức được tầm quan trọng của giao tiếp và học hỏi, tham gia các khóa đào tạo về kỹ năng giao tiếp nhưng một bộ phận không nhỏ sinh viên hầu như vẫn chưa chú tâm để rèn luyện kỹ năng giao tiếp, chưa chuẩn bị cho mình hành trang trong cuộc sống, học tập hằng ngày và sau khi rời giảng đường đại học. Chính việc không ý thức về tầm quan trọng của giao tiếp đã khiến cho kỹ năng giao tiếp của sinh viên còn nhiều hạn chế. Vì vậy, tìm hiểu thực

trạng kỹ năng giao tiếp để từ đó rèn luyện, nâng cao kỹ năng giao tiếp cho sinh viên là việc làm cần thiết, góp phần trong việc đào tạo sinh viên trở thành chuyên gia phát triển toàn diện, sáng tạo.

## 2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp: nghiên cứu tài liệu, điều tra bằng bảng hỏi, phỏng vấn sâu. Trong đó, phương pháp điều tra là phương pháp chủ yếu của đề tài; bảng hỏi được xây dựng dựa trên khảo sát các kỹ năng giao tiếp: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng diễn đạt, kỹ năng điều khiển giao tiếp; các yếu tố ảnh hưởng đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên. Ở thang đo các kỹ năng giao tiếp được chia thành 5 mức độ: rất thường xuyên, thường xuyên, thỉnh thoảng, hiếm khi, không bao giờ. Kỹ năng giao tiếp của sinh viên được đánh giá cao khi điểm trung bình của ba nhóm kỹ năng và từng nhóm kỹ năng lớn hơn 3,5.

Nghiên cứu được tiến hành trên 458 sinh viên trường Đại học Văn Hiến, trong đó: khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn: 155 sinh viên; khoa Du lịch: 108 sinh viên; khoa kinh tế: 119 sinh viên; khoa Kỹ thuật – công nghệ: 76 sinh viên.

**Bảng 1: Mẫu nghiên cứu theo giới tính, năm học**

Giới tính	Nam	Tần số	162	458
		Tỉ lệ %	35,4	
	Nữ	Tần số	296	
		Tỉ lệ %	64,6	
Năm học	1	Tần số	128	458
		Tỉ lệ %	27,9	
	2	Tần số	110	
		Tỉ lệ %	24,1	
	3	Tần số	117	
		Tỉ lệ %	25,5	
	4	Tần số	103	
		Tỉ lệ %	22,5	

### 3. Kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường Đại học Văn Hiến

Kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường Đại học Văn Hiến qua ba nhóm là kỹ năng lắng nghe, kỹ năng diễn đạt và kỹ năng điều khiển giao tiếp với trung bình: 3,24, 3,12, 3,16 nhỏ hơn 3,5; cho thấy các kỹ năng của sinh viên đều ở mức hạn chế.

**Bảng 2: Kỹ năng giao tiếp của sinh viên Đại học Văn Hiến**

S T T	Kỹ năng	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Kỹ năng lắng nghe	3,24	0,94
2	Kỹ năng diễn đạt	3,12	1,26
3	Kỹ năng điều khiển giao tiếp	3,16	1,05
	Trung bình chung	3,17	1,08

Với kỹ năng lắng nghe (3,24), sinh viên thường xuyên “hiểu được thông tin người cùng giao tiếp nói”, “nhận biết được cảm xúc của người cùng giao tiếp qua nét mặt, cử chỉ...”. Điều này cho thấy trong quá trình giao tiếp sinh viên đã nghe để hiểu thông tin cũng như cảm nhận được cảm xúc của người khác để giao tiếp và đáp ứng phù hợp. Nhưng liệu rằng cách nghe như thế của sinh viên đã thực sự hiệu quả khi phỏng vấn sâu nhiều sinh viên cho biết “kỹ năng lắng nghe không có gì khó và không cần phải

rèn luyện trong quá trình giao tiếp” cho thấy sinh viên chỉ quan tâm đến việc rèn luyện những kỹ năng khác trong giao tiếp mà chưa thực sự quan tâm đến kỹ năng lắng nghe. Chính điều đó làm cho sinh viên thỉnh thoảng: “suy nghĩ vấn đề khác khi đang trò chuyện”, “chỉ nghe những vấn đề mà mình quan tâm”, thỉnh thoảng mới “có thể phát hiện nhiều thông tin quan trọng về đối tượng giao tiếp hơn những gì họ nói”, “hiểu được ngụ ý sau lời nói, những chi tiết không liên quan đến chủ đề nói chuyện” trong quá trình giao tiếp. Cách nghe này khó có hiệu quả cao, bởi vì người nghe không nắm được đầy đủ và chính xác những thông tin mà người đối thoại đưa ra để từ đó có thể hiểu và nhận thức tốt về tâm trạng, mong muốn, tâm tư... của người cùng giao tiếp.

Trong kỹ năng diễn đạt, các biểu hiện như “người nghe hiểu chính xác vấn đề tôi trình bày”, “tìm được từ ngữ để diễn đạt đúng điều mình muốn nói”, “diễn đạt một cách rõ ràng, ngắn gọn” chỉ ở mức thỉnh thoảng. Điều đó cho thấy vấn đề diễn đạt chính xác, dễ hiểu trong giao tiếp của sinh viên cũng là điều cần lưu tâm. Chính điều này làm cho sinh viên phần nào khó thể hiện được suy nghĩ, quan điểm, cảm xúc... của bản thân để người khác hiểu khi giao tiếp với mọi người xung quanh. Bên cạnh đó, khi thuyết trình, trình bày vấn đề trước tập thể, sinh viên cũng thỉnh thoảng “không dám phát biểu, nêu ý kiến”, “lúng túng, ngập ngừng, không tự tin khi trình bày”, “chưa biết cách chọn lọc và thu thập thông tin cho chủ đề”. Trong khi kỹ năng thuyết trình có vai trò quan trọng trong quá trình học tập và cả công việc sau này của sinh viên.

Ở kỹ năng điều khiển giao tiếp, sinh viên chỉ gần gũi, cởi mở trong giao tiếp với những người đã quen biết còn với người mới quen thì điều đó không thực sự dễ dàng trong tạo lập quan hệ. Do đó, các hành vi trong giao tiếp của sinh viên, như: “biết kiềm chế, điều chỉnh cảm xúc của bản thân khi cần thiết”, “tiếp xúc với mọi người dễ dàng, tự nhiên”, “giữ vai trò chủ động, dẫn dắt trong giao tiếp”, “khó khăn khi bắt đầu câu chuyện với người lạ” chỉ ở mức thỉnh thoảng. Điều đó cho thấy sinh viên còn bối rối, khó khăn trong điều khiển giao tiếp với những người xung quanh, trong các mối quan hệ, sinh viên khó có thể thiết lập được mối

quan hệ với người lạ. Trong khi một khởi đầu tốt đẹp sẽ có tác động tích cực đến việc duy trì mối quan hệ sau này. Từ những câu chuyện ban đầu, con người sẽ dễ dàng mở lòng mình ra, hiểu và dễ dàng đón nhận người khác nhưng với sinh viên thì điều này làm cho chính các em cảm thấy khó khăn và hạn chế.

### 3.2. So sánh kỹ năng giao tiếp giữa các nhóm của sinh viên trường Đại học Văn Hiến

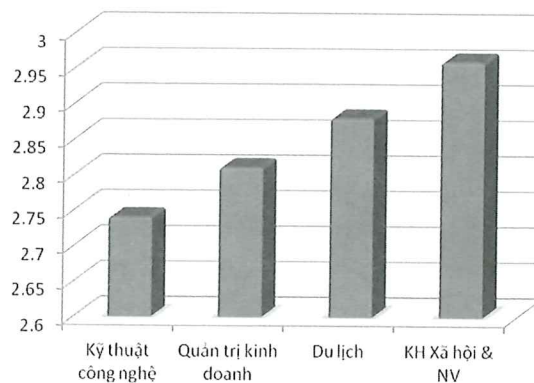
Khi so sánh kỹ năng giao tiếp theo các tiêu chí: khoa, có học kỹ năng giao tiếp hay không, năm học; chúng tôi thấy có sự khác biệt.

Có sự khác biệt giữa sinh viên có học kỹ năng giao tiếp và không học kỹ năng giao tiếp thể hiện ở mức ý nghĩa 0,02 nhỏ hơn 0,05. Qua đó cho thấy có sự ảnh hưởng của việc học kỹ năng giao tiếp đối với kỹ năng lắng nghe: sinh viên có học kỹ năng giao tiếp có kỹ năng lắng nghe tốt hơn sinh viên không học, thể hiện qua các giá trị trung bình  $3,76 \div 3,68$ . Khi trao đổi, một số sinh viên đã học kỹ năng giao tiếp cho rằng “khi học về kỹ năng giao tiếp thì em biết lắng nghe để hiểu vấn đề sâu sắc, cảm nhận được những điều ẩn sâu trong lời nói của người khác là điều không dễ dàng chút nào. Vì vậy, em thấy nghe trong giao tiếp cũng quan trọng không kém gì nói”.

**Bảng 3: So sánh kỹ năng lắng nghe giữa các nhóm sinh viên**

Nội dung	Tiêu chí so sánh	Trung bình	Mức ý nghĩa
Kỹ năng lắng nghe	Học kỹ năng giao tiếp	Không	3,68
		Có	3,76
			0,02

Ngoài ra, chúng tôi cũng thấy rằng có sự khác biệt giữa sinh viên các khoa: Kỹ thuật công nghệ, Quản trị kinh doanh, Du lịch, Khoa học Xã hội và Nhân văn trong kỹ năng diễn đạt thể hiện ở mức ý nghĩa 0,004 (nhỏ hơn 0,05). Qua đó cho thấy sinh viên khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn, Du lịch có kỹ năng diễn đạt tốt hơn hơn so với sinh viên khoa Quản trị kinh doanh và Kỹ thuật công nghệ thể hiện qua các giá trị trung bình giảm dần từ 2,96 -> 2,88 -> 2,81 -> 2,74.



**Biểu đồ 1: So sánh kỹ năng diễn đạt giữa các nhóm sinh viên**

### 3.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên

Kết quả khảo sát thực tiễn cho thấy có cả yếu tố chủ quan lẫn khách quan ảnh hưởng đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên.

Những yếu tố chủ quan từ chính bản thân sinh viên ảnh hưởng đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp là “thiếu tự tin, khả năng ứng phó hạn chế, ... trong giao tiếp” (82,5%), “ngại ngừng, chưa chủ động tham gia các hoạt động ngoại khóa, đoàn thể trong trường” (79,7%), “chưa có cách rèn luyện và thực hành kỹ năng giao tiếp” (73,4%). Điều này cho thấy, đa số sinh viên còn thiếu tự tin vào bản thân khi giao tiếp và chưa biết cách giao tiếp như chia sẻ của một sinh viên “em còn khá nhút nhát và thiếu chủ động khi làm quen, giao tiếp với bạn bè, mọi người; bị run, ngại ngừng khi đứng trước đám đông”. Trong khi chính việc tham gia vào các hoạt động ngoại khóa, đoàn thể cũng giúp sinh viên rèn luyện sự mạnh dạn, tự tin trong giao tiếp, biết tìm ra điểm mạnh, điểm yếu của bản thân để ngày càng hoàn thiện hơn.

Bên cạnh những yếu tố chủ quan thì cũng có những yếu tố khách quan ảnh hưởng đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp của sinh viên, như: “ít có các buổi nói chuyện, tập huấn về kỹ năng giao tiếp” (79,9%), “chương trình giảng dạy kỹ năng giao tiếp chưa chú trọng việc thực hành cho sinh viên” (77,5%). “thiếu tài liệu tham khảo về kỹ năng giao tiếp” (53,5%), “chưa được học về kỹ năng giao tiếp”. Nhà trường đưa kỹ năng giao tiếp vào chương trình học ngoại khóa là việc làm

cần thiết để giúp sinh viên có tri thức về kỹ năng giao tiếp, từ đó chính bản thân sinh viên rèn luyện vào thực tế cuộc sống, học tập của mình. Ngoài ra, các chương trình hoạt động của đoàn trường, hội sinh viên được tổ chức cũng cần tạo sự đa dạng, đúng nhu cầu, sở thích để nhiều sinh viên hứng thú tham gia, từ đó sinh viên có cơ hội rèn luyện kỹ năng giao tiếp.

#### 4. Kết luận

Kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường Đại học Văn Hiến qua ba nhóm (kỹ năng lắng nghe, kỹ năng diễn đạt và kỹ năng điều khiển giao tiếp) còn hạn chế.

Kỹ năng lắng nghe của sinh viên ở mức thấp (3,24<3,5). Sinh viên vẫn còn thỉnh thoảng “khó tập trung chú ý theo dõi người khác nói”, “suy nghĩ vấn đề khác khi đang trò chuyện”, “chỉ nghe những vấn đề mà mình quan tâm trong quá trình giao tiếp” hay thỉnh thoảng mới “có thể phát hiện được nhiều thông tin quan trọng về đối tượng giao tiếp hơn những gì họ nói”,...

Kỹ năng diễn đạt của sinh viên cũng còn

hạn chế (3,12<3,5). Sinh viên còn “không dám phát biểu, nêu ý kiến”; “lúng túng, ngập ngừng, không tự tin khi trình bày”; “chưa biết cách chọn lọc và thu thập thông tin cho chủ đề” hay khó khăn trong “tìm từ ngữ để diễn đạt đúng điều muốn nói”.

Còn đối với kỹ năng điều khiển giao tiếp, sinh viên vẫn còn “khó khăn khi bắt đầu câu chuyện với người lạ”, “chưa biết cách gợi mở nội dung trò chuyện”,...

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của sinh viên Văn Hiến bao gồm cả yếu tố chủ quan từ chính bản thân sinh viên và khách quan bên ngoài.

Chính vì vậy, 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. Sinh viên phải tích cực tìm kiếm cơ hội để rèn luyện kỹ năng giao tiếp của bản thân như luôn chủ động tham gia các câu lạc bộ liên quan đến ngành học, các hoạt động trong trường và bên ngoài trường.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Hoàng Anh, Đỗ Thị Châu, Nguyễn Thạch, 2007. *Hoạt động – giao tiếp – nhân cách*, NXB Đại học Sư phạm.
- [2] Thái Trí Dũng, 2003. *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- [3] Nguyễn Văn Đồng, 2012. *Tâm lý học giao tiếp*, NXB Chính trị Hành chính, Hà Nội.
- [4] Chu Văn Đức, 2005. *Giáo trình kỹ năng giao tiếp*, NXB Hà Nội, Hà Nội.
- [5] Nguyễn Bá Minh, 2008. *Nhập môn khoa học giao tiếp*, NXB Đại học Sư phạm TP.HCM, TP.HCM.
- [6] Allan Pease, 2008. *Body Language (Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể)*, Manjul Publishing House, Bản tiếng Việt của Lê Huy dịch, NXB Trẻ, TP.HCM.
- [7] Huỳnh Văn Sơn, 2011. *Tâm lý học giao tiếp*, NXB Đại học Sư phạm TP.HCM, TP.HCM.