

# MỨC ĐỘ VÀ SỰ PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA SINH VIÊN

Nguyễn Văn Đông

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn

Kỹ năng giao tiếp là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức, hiểu biết về quá trình giao tiếp, về các yếu tố tham gia và ảnh hưởng tới quá trình này cũng như sử dụng có hiệu quả các phương tiện giao tiếp, phối hợp hài hòa toàn bộ hành vi, ứng xử, cử chỉ... để giúp cá nhân đạt được mọi mục đích nhất định trong giao tiếp.

Bài viết này của chúng tôi trình bày kết quả nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp của sinh viên<sup>(1)</sup>. Đó là một số biểu hiện của kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ (như diễn đạt, lắng nghe), phi ngôn ngữ (như diễn đạt bằng nét mặt, hiểu được vẻ mặt của người khác, biểu lộ tình cảm, hiểu được biểu lộ tình cảm của người khác) và khả năng tự chủ bản thân. Khách thể nghiên cứu bao gồm 345 sinh viên Trường Đại học Quốc gia Hà Nội tại các khoa: Báo chí, Kinh tế, Địa chất, Văn học, Công nghệ thông tin, Quản lý xã hội, năm học 2003; 2004.

## 1. Kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ

Kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ được nói đến ở đây là nói lưu loát, diễn đạt chính xác, hiểu ý người đối thoại. Số liệu điều tra cho thấy giữa sinh viên các khoa có phân bố tần số các kỹ năng giao tiếp tương đối giống nhau, nhưng lại khác nhau về trị tuyệt đối. Có thể nói, mức độ phát triển kỹ năng giao tiếp của sinh viên các khoa khác biệt nhau theo kiểu bậc thang. Sinh viên khoa Báo chí (năm thứ 2 và 3) có mức độ phát triển kỹ năng giao tiếp cao nhất. Kỹ năng giao tiếp của sinh viên khoa Văn học năm thứ 2 còn kém hơn so với sinh viên khoa Báo chí năm thứ 2 mặc dù tuổi đời trung bình cao hơn. Kỹ năng giao tiếp của sinh viên khoa Công nghệ năm thứ 3 kém nhất, mặc dù tuổi đời cao hơn sinh viên năm thứ 2 của các khoa Báo chí, Kinh tế và Địa chất.

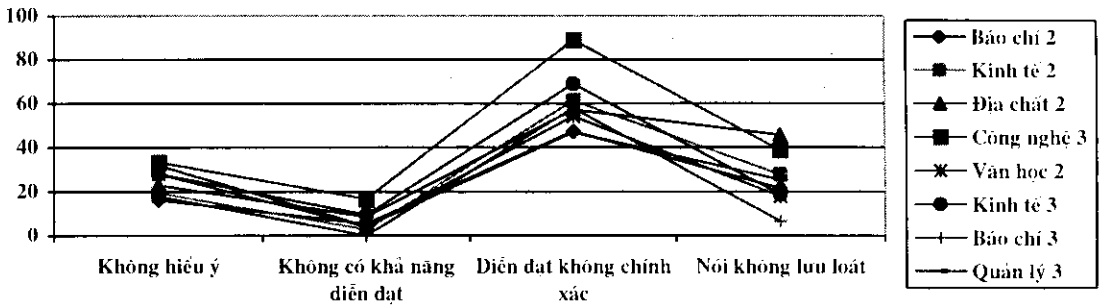
Bảng 1: Độ lệch chuẩn của kỹ năng giao tiếp

Phân loại độ lệch chuẩn	Hiểu ý người đối thoại	Diễn đạt chính xác	Nói trôi chảy
Theo khoa	8,99	13,37	10,73
Theo thành phần gia đình	7,27	6,53	5,59

Kết quả nghiên cứu (bảng 1) cho thấy, có sự khác biệt do thành phần xuất thân tạo ra nhưng không lớn lắm. Độ lệch chuẩn lớn nhất giữa các thành phần gia đình của một trong những tiêu chí đánh giá còn nhỏ hơn độ lệch chuẩn nhỏ nhất giữa các khoa. Phân bố tần số các kỹ năng giao tiếp tương đối giống nhau cho các thành phần gia đình (ngoại trừ gia đình bộ đội<sup>(2)</sup>). Như vậy, có thể nói rằng, thành phần gia đình (xuất thân) không có tác động rõ nét đối với mức độ phát triển của kỹ năng giao tiếp.

Đi sâu tìm hiểu quy luật phân bố tần số của sự thiếu hụt các kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ của sinh viên theo các khoa cho thấy: Sự thiếu hụt các kỹ năng giao tiếp của sinh viên các khoa tương đối giống nhau. Độ sai khác của qui luật này giữa các khoa không lớn lắm so với độ sai khác của qui luật phân bố kỹ năng giao tiếp. Tuy nhiên, có thể thấy sinh viên năm thứ 3 khoa Công nghệ thiếu hụt kỹ năng diễn đạt nhiều nhất. Cũng giống như trên, kết quả khảo sát cho thấy, sự thiếu hụt kỹ năng giao tiếp cũng không chịu tác động rõ nét của thành phần gia đình.

**Biểu đồ 2: Phân bố tần số của sự thiếu hụt các kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ của sinh viên theo khoa**



Có sự khác biệt trong khả năng diễn đạt của sinh viên. Cụ thể, có 31,3% nữ và 26,4% nam sinh viên cảm thấy tự tin và tin vào người đối thoại. Họ xác định được điều muốn nói, cái gì cần nói, cái gì không cần nói. Họ có quyết định rõ ràng về mọi vấn đề và luôn chú ý lắng nghe người đối thoại. Một số sinh viên nhận thức được ngoài giao tiếp ngôn ngữ còn có giao tiếp phi ngôn ngữ. Thông qua giao tiếp phi ngôn ngữ, họ có thể hiểu được người khác và làm cho người khác hiểu mình. Tuy nhiên, có một số sinh viên gặp khó khăn trong giao tiếp: có 56,2% nữ và 56,9% nam sinh viên thấy mình diễn đạt không chính xác; 4,5% nữ và 8,3% nam sinh viên thấy mình không có khả năng diễn đạt. Hiện tượng này có thể do những nguyên nhân dưới đây.

Có sinh viên thật sự không có khả năng trình bày chính xác ý kiến do không chọn được ngôn từ, do thiếu tự tin, do không tập trung trong giao tiếp, do bị chi phối bởi cảm xúc cá nhân (không đủ bình tĩnh), do nôn nóng bày tỏ ý kiến (lời nói không theo kịp suy nghĩ), do không hiểu hết vấn đề, do vội vã nên chưa nghe hết ý của người đối thoại hoặc chưa nắm được cách nhận định chính xác về người đối thoại.

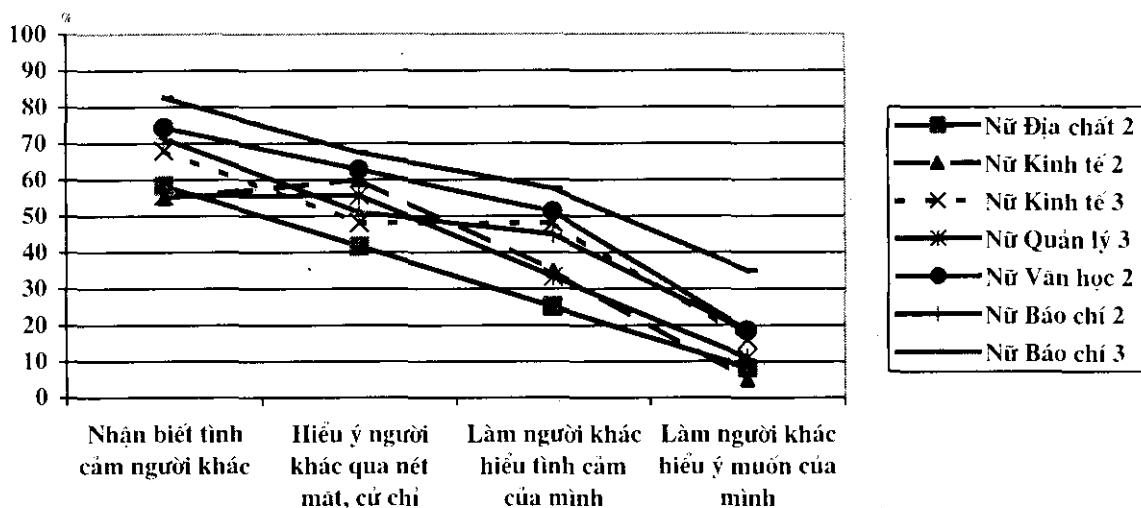
Một trong những nguyên nhân làm cho mức độ phát triển của kỹ năng giao tiếp phụ thuộc không rõ nét vào thành phần gia đình là do sự bình đẳng về mặt giáo dục phổ thông mà sinh viên đã được hưởng. Một nguyên nhân nữa là các phương tiện

truyền thông đại chúng cũng góp phần vào việc phát triển những kỹ năng giao tiếp này thông qua các chương trình giáo dục từ xa của Ban Khoa giáo Đài Truyền hình Việt Nam (ví dụ như chuyên mục “Vườn cổ tích”...) hoặc những chuyên mục dành cho thanh niên (ví dụ: “Nữ sinh và tương lai”, “Văn hoá giao tiếp”...).

## 2. Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ

Kỹ năng nhận biết và biểu hiện tình cảm cũng như giao tiếp phi ngôn ngữ bằng cử chỉ và nét mặt được chúng tôi yêu cầu sinh viên tự đánh giá. Kết quả được đưa ra trên biểu đồ 3 và 4. Có thể thấy, kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ của sinh viên các khoa không giống nhau, sự khác biệt này thể hiện đặc biệt rõ nét đối với nam sinh viên.

**Biểu đồ 3: Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ của nữ sinh viên theo khoa**



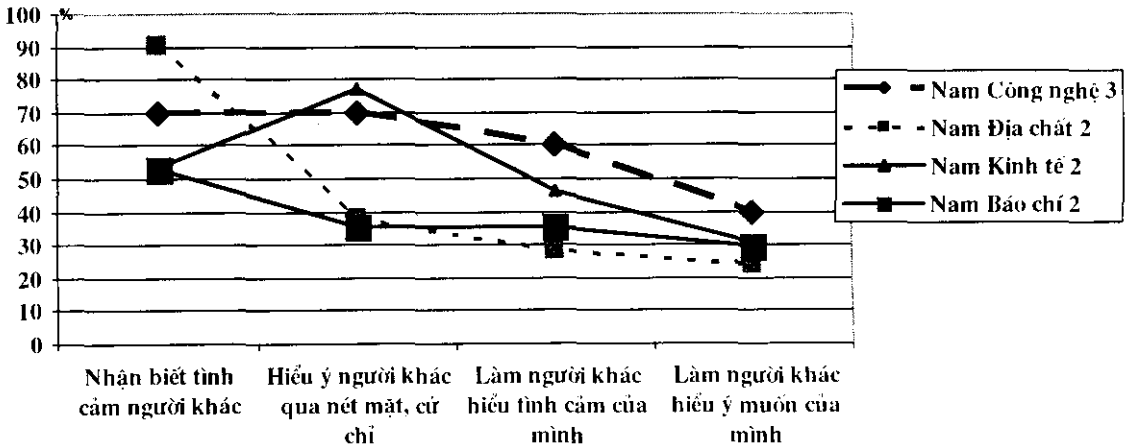
Theo số liệu điều tra, sinh viên cho rằng, họ đạt được hiệu quả trong giao tiếp phi ngôn ngữ là nhờ:

- Quan sát thái độ, tình cảm và hành vi, cử chỉ của mọi người.
- Rút được kinh nghiệm qua tiếp xúc và học hỏi.
- Nhạy cảm, tinh tế và sống nội tâm.
- Có kiến thức về tâm lý học.
- Do hiểu rõ về đối tượng giao tiếp.

Số sinh viên cảm thấy bị áp lực khi giao tiếp (cảm thấy khó chịu khi không nói và phải nói) nêu ra những áp lực sau:

- Ghét sự im lặng của mình và của người khác. Sợ rơi vào sự im lặng, căng thẳng. Ghét sự trầm lặng ở bản thân.

*Biểu đồ 4: Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ của nam sinh viên theo khoa*



- Không nói thì bị ức chế, mệt mỏi và rơi vào trạng thái trống rỗng.

- Khi nói thì cảm thấy hoà đồng hơn và tránh được lạc lõng khi mọi người vui vẻ nói chuyện. Cảm thấy thoải mái khi được nói hết ý và người nghe hiểu hết ý mình.

- Cần có cảm giác người khác cũng nghe mình nói chứ không phải chỉ có người khác nói. Nếu có ý kiến riêng của mình thì muốn được mọi người lắng nghe. Cảm thấy thoải mái khi góp ý kiến. Say sưa, phấn khởi khi bày tỏ quan điểm của mình.

- Muốn mình có vai trò nhất định trong mọi vấn đề. Bày tỏ quan điểm để chúng tỏ sự hiện diện. Muốn thể hiện mình, tạo ra cái tôi cá nhân mạnh mẽ.

- Thích trao đổi, khó chịu khi tranh luận không thành do đối tác không tranh luận. Thích nghe tranh luận và đóng góp ý kiến ngay cả khi đối tượng giao tiếp không thích.

Một số rất ít sinh viên cảm thấy tự chủ khi giao tiếp và lý giải như sau:

- Muốn việc nghe - nói phải cân bằng nhau. Nghe người khác để hiểu họ, nghe để tiếp thu. Chỉ nói khi mọi người lắng nghe. Cần có thời gian suy nghĩ về vấn đề nghe được để rút kinh nghiệm.

- Không cảm thấy bị áp lực phải nói hay phải im lặng. Tùy hoàn cảnh mà lắng nghe và quyết định có nói hay không. Nếu vấn đề mọi người tranh luận không đúng thì sẽ nói. Biết thì nói, không biết thì nghe, không thích nói khi tất cả đều nói. Tập trung và chủ động trong tranh luận và nói chuyện.

- Không thích bộc lộ khiếm khuyết.

Như vậy, việc sinh viên cảm thấy chịu áp lực khi giao tiếp chính là biểu hiện của việc kỹ năng tự kiểm soát bản thân khi giao tiếp chưa phát triển. Đó là vì kỹ năng này là một kỹ năng cấp cao của nhân cách, đòi hỏi rèn luyện việc phối hợp và kiểm

soát rất nhiều chức năng thần kinh cấp cao như nghe, kiểm chế, phân tích, tổng hợp, xử lý thông tin, giải quyết vấn đề theo nhiều phương án, chọn phương án tối ưu, kiểm soát cách thể hiện tình cảm trên nét mặt, qua giọng nói, cử chỉ... Mức độ làm chủ những kỹ năng cấp cao này phụ thuộc vào mức độ trưởng thành của nhân cách. Theo số liệu của đề tài này, sinh viên những khoa có độ tuổi tương ứng khác nhau do học các khóa khác nhau và kinh nghiệm sống của những sinh viên có độ tuổi lớn hơn thì phong phú hơn. Do đó, có sự khác biệt giữa sinh viên các khoa.

### **Chú thích**

1. Bài báo này là một phần của đề tài cấp ĐHQG đã nghiệm thu năm 2004: "*Một số vấn đề về lý luận giao tiếp không chính thức của sinh viên trong tâm lý học xã hội và tâm lý học phát triển*". Chủ nhiệm đề tài: Nguyễn Văn Đồng.
2. Có thể do số gia đình bộ đội trong điều tra ít hơn 20 nên chưa thể hiện được quy luật thống kê.