

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Huy Toàn

KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA HỌC VIÊN
TRƯỜNG TRUNG CẤP CẢNH SÁT NHÂN
DÂN II

CHUYÊN NGÀNH: TÂM LÝ HỌC

MÃ SỐ: 60 31 80

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÂM LÝ HỌC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. HUỖNH VĂN SƠN

TP HỒ CHÍ MINH-2011

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa được công bố trong các công trình khác.

HỌC VIÊN

Nguyễn Huy Toàn

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Trường Đại Học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh đặc biệt là những thầy cô khoa Tâm lý giáo dục và những thầy cô đã tận tình giảng dạy cho tôi trong suốt thời gian học tập tại trường.

Tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến Tiến sỹ Huỳnh Văn Sơn, người thầy kính mến đã hết lòng quan tâm, giúp đỡ và tâm huyết hướng dẫn nghiên cứu tạo điều kiện giúp tôi hoàn thành luận văn.

Tôi chân thành cảm ơn quý thầy cô phòng Sau Đại học đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học và thực hiện luận văn.

Đồng thời tôi cũng xin cảm ơn Ban giám hiệu, lãnh đạo các bộ môn, khoa, phòng trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II đã tạo điều kiện cho tôi học tập và điều tra khảo sát để hoàn thành luận văn này.

Xin chân thành cảm ơn quý thầy cô trong hội đồng chấm luận văn đã cho tôi những đóng góp quý báu để hoàn chỉnh luận văn này.

Học viên

Nguyễn Huy Toàn

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

ANND	: An ninh nhân dân
CAND	: Công an nhân dân
CSND	: Cảnh sát nhân dân
ĐC	: Đối chứng
GT	: Giao tiếp
KN	: Kỹ năng
KNĐĐ	: Kỹ năng diễn đạt
KNĐK	: Kỹ năng điều khiển
KNGT	: Kỹ năng giao tiếp
KNLN	: Kỹ năng lắng nghe
TCCSND	: Trung cấp Cảnh sát nhân dân
TLH	: Tâm lý học
TN	: Thực nghiệm

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Lực lượng CAND nói chung, lực lượng CSND nói riêng là lực lượng vũ trang thực hiện nhiệm vụ bảo vệ an ninh chính trị và trật tự an toàn cho xã hội. Đặc điểm nghề nghiệp CSND là thực hiện các công việc liên quan đến công tác đấu tranh và phòng chống tội phạm trên lĩnh vực trật tự an toàn xã hội. Với tính chất ngành nghề của mình, các cán bộ, chiến sỹ trong lực lượng CSND trong công việc hàng ngày luôn có sự tiếp xúc với nhiều đối tượng thuộc nhiều thành phần, nhiều lĩnh vực ngành nghề, trình độ,... khác nhau. Điều đó đòi hỏi người cán bộ, chiến sỹ CSND phải có khả năng giao tiếp tốt mới có thể thực hiện tốt nhiệm vụ của mình. Bên cạnh đó, trong thời kỳ đất nước hội nhập và phát triển, người Cảnh sát nhân dân có kỹ năng giao tiếp tốt, có khả năng ứng xử trong mối quan hệ với đồng đội, với nhân dân, với người nước ngoài... trong quá trình thực thi nhiệm vụ sẽ tạo được hình ảnh đẹp của người CSND Việt Nam xã hội chủ nghĩa trong mắt người dân và bạn bè quốc tế.

Giáo dục trong nhà trường có vai trò quan trọng không những trong việc cung cấp các tri thức cần thiết mà còn hình thành các KN nhất định cho người học. Việc giảng dạy trong các trường CAND nói chung và trong trường TCCSND II nói riêng luôn hướng đến việc cung cấp cho học viên các tri thức khoa học liên quan đến lĩnh vực ngành nghề từ đó hình thành các KN nghề nghiệp nhất định cho học viên. Bên cạnh đó, các kỹ năng mềm khác như KNGT, KN giải quyết vấn đề, ... cũng là mục tiêu nhà trường hướng tới trong quá trình giáo dục. Đối với học viên trường TCCSND II, KNGT tốt có ý nghĩa không chỉ đối với việc học tập, rèn luyện tại trường mà cả trong công tác thực tiễn của học viên sau khi ra trường. Thực tiễn cho thấy những học viên có KNGT tốt thường đạt kết quả tốt trong học tập, rèn luyện và trong công tác thực tiễn tại các đơn vị ở địa phương sau khi ra trường. KNGT của học viên kém sẽ gây những ảnh hưởng không nhỏ cho việc học tập, rèn luyện cũng như cho việc thực thi nhiệm vụ của học viên tại các địa phương sau khi tốt nghiệp. Từ đó gây ảnh hưởng đến hình ảnh người CSND, đến việc xây dựng mối quan hệ giữa người cán bộ, chiến sỹ CSND với quần chúng nhân dân, làm giảm tính

hiệu quả cho công tác của lực lượng CSND trong công tác đấu tranh phòng chống tội phạm, giữ gìn trật tự an toàn xã hội.

Trong hoạt động học tập, rèn luyện của học viên CAND, KNGT tốt là yếu tố cần thiết tạo điều kiện cho học viên lĩnh hội những tri thức khoa học, tiếp thu những kinh nghiệm nhằm nâng cao năng lực, trình độ của bản thân đáp ứng yêu cầu phát triển trong thời đại mới. Đồng thời, với tính chất của môi trường học tập và rèn luyện của trường CSND là mang tính tập trung, việc có KNGT tốt cũng là yếu tố thuận lợi giúp cho học viên CAND nói chung, học viên TCCSND nói riêng xây dựng được các mối quan hệ gắn bó, hòa đồng với đồng đội, đồng chí, với bạn bè, với thầy cô,... Trên cơ sở đó, học viên có điều kiện trau dồi và nâng cao kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ cũng như hoàn thiện các KN nghề nghiệp của bản thân.

Mặc dù đã có khá nhiều công trình nghiên cứu về nhân cách, năng lực của người cán bộ, chiến sỹ CSND nhưng hầu như chưa có đề tài nghiên cứu về vấn đề KNGT của học viên trường TCCSND II đồng thời việc nghiên cứu về vấn đề GT của học viên TCCSND II hầu như chưa chú trọng đi sâu tìm hiểu vấn đề KNGT của học viên. Do vậy, việc hình thành đề tài nghiên cứu **“Kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II”** là cần thiết.

2. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II và nguyên nhân của thực trạng này. Trên cơ sở đó, đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao KNGT cho học viên ở trường TCCSND II.

3. Khách thể và đối tượng nghiên cứu

3.1. Khách thể nghiên cứu

Học viên khóa K16 (2009 - 2011) và khóa K17 (2010 - 2012) hệ chính quy đang học tập tại trường TCCSND II.

3.2. Đối tượng nghiên cứu:

Kỹ năng giao tiếp của học viên trường TCCSND II.

4. Giả thuyết khoa học

KNGT của học viên ở trường TCCSND II đạt mức trung bình. Thực trạng này xuất phát từ nhiều nguyên nhân cả chủ quan và khách quan như học viên ít chú trọng quan tâm rèn luyện KNGT trong quá trình học tập, rèn luyện, trong nhà trường ít có các hoạt động hướng đến việc rèn luyện KNGT cho học viên... Nếu có biện pháp tác động phù hợp sẽ có thể nâng cao KNGT của học viên trường TCCSND II.

5. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản có liên quan đến đề tài như giao tiếp, kỹ năng, kỹ năng giao tiếp.
- Tìm hiểu thực trạng về KNGT của học viên trường TCCSND II.
- Thử nghiệm một vài biện pháp nhằm nâng cao KNGT của học viên trường TCCSND II.

6. Giới hạn đề tài

Đề tài giới hạn trong phạm vi nghiên cứu sau:

- Nghiên cứu đối với học viên năm thứ K16, K17 hệ chính quy các khóa học từ 2009 - 2011 tại trường TCCSND II.
- Nghiên cứu một số KNGT của học viên như kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng diễn đạt.
- Chỉ nghiên cứu KNGT trong hoạt động học tập của học viên trường TCCSND II và chưa có điều kiện nghiên cứu sâu trong các hoạt động khác.

7. Phương pháp nghiên cứu

Để nghiên cứu đề tài này, chúng tôi sử dụng phối hợp các phương pháp sau:

7.1. Nhóm phương pháp nghiên cứu lý thuyết

- Thu thập các sách, báo, tạp chí, tài liệu... có liên quan đến đề tài nghiên cứu.
- Phân loại, phân tích, tổng hợp những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến đề tài nghiên cứu.

7.2. Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn

7.2.1. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Sử dụng bảng câu hỏi nhằm:

- Điều tra nhận thức của học viên về vai trò của KNGT.
- Điều tra về sự tự đánh giá KNGT của học viên.
- Đánh giá về mức độ các KNGT của học viên.
- Điều tra thuận lợi, khó khăn trong việc rèn luyện KNGT của học viên.
- Điều tra những nguyên nhân gây ảnh hưởng đến KNGT của học viên.

7.2.2. Phương pháp quan sát

Nghiên cứu, tìm hiểu các KNGT của học viên thông qua các hoạt động:

- Hoạt động học tập trong giờ chính khóa.
- Hoạt động học tập trong giờ ngoại khóa.

Kết quả quan sát được ghi theo bản mẫu. [Phụ lục 2]

7.2.3. Phương pháp phỏng vấn

Tiến hành phỏng vấn nhóm tập trung hướng vào các nội dung gắn với bảng hỏi.

Nội dung phỏng vấn được ghi thành biên bản. [Phụ lục 3]

7.2.4. Phương pháp thực nghiệm

Tiến hành thực nghiệm một số biện pháp nhằm nâng cao KNGT của học viên.

Thực nghiệm được tiến hành qua một số biện pháp tác động trên nhóm TN với 15 học viên. 15 học viên được lựa chọn trong nhóm ĐC để tiến hành các so sánh để đánh giá hiệu quả của các biện pháp tác động trong TN.

7.3. Phương pháp xử lý số liệu thống kê toán học:

Sử dụng phần mềm SPSS for Window 11.5 để xử lý các số liệu điều tra khảo sát.

8. Đóng góp mới của đề tài:

8.1. Về mặt lý luận: tổng hợp, hệ thống hóa cơ sở lý luận của tâm lý học hiện đại về KNGT nói chung và KNGT của học viên Cảnh sát nói riêng

8.2. Về mặt thực tiễn: nghiên cứu thực tiễn về thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II. Từ đó, đưa ra các biện pháp nhằm nâng cao KNGT của học viên đáp ứng yêu cầu học tập, rèn luyện tại trường và công việc sau khi ra trường.

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN VỀ GIAO TIẾP VÀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

1.1. Tổng quan về lịch sử nghiên cứu đề tài

Vấn đề GT không những là nhu cầu của mỗi cá nhân trong xã hội mà nó còn đóng vai trò quan trọng trong hình thành nhân cách của cá nhân thông qua các mối quan hệ xã hội. Vì vậy GT và KNGT đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm. Có thể điểm qua vài nghiên cứu trong nước và ngoài nước về vấn đề GT như sau:

1.1.1. Những nghiên cứu về giao tiếp

Những năm đầu thế kỷ 20, Tâm lý học đã bắt đầu quan tâm nhiều đến việc nghiên cứu về vấn đề GT.

Những nghiên cứu của S.Freud về sự đồng nhất hóa để lý giải, phân tích các giấc mơ và một số quá trình ở trẻ em như sự bắt chước các khuôn mẫu của “những người quan trọng khác”, sự hình thành cái “siêu tôi”, tiếp nhận vai trò nam, nữ,... đã cho thấy cơ chế đồng nhất hóa đảm bảo mối liên hệ qua lại giữa các chủ thể trong nhóm xã hội từ đó tạo ra sự đồng nhất cảm xúc, thấu cảm, tiếp thu tình cảm của người khác [19]. Trong GT, sự đồng nhất này là vô cùng quan trọng vì nó cho phép cá nhân hiểu được tâm lý của một người xa lạ với cái tôi của cá nhân. Theo Freud, trong một số trường hợp thì sự đồng nhất cảm xúc mang tính chất “truyền nhiễm tâm lý” và rất đặc trưng cho đám đông hợp quần.

Tâm lý học Gestalt nghiên cứu GT như một cấu trúc trọn vẹn. Họ phân tích GT thành các yếu tố và đặt chúng trong hệ thống các yếu tố rộng hơn, các quan hệ xã hội. Khi nghiên cứu các yếu tố GT, nhà tâm lý học Pháp Bateson đã phân biệt thành hai hệ thống GT là GT đối xứng và GT bổ sung. Theo ông, mọi GT đều biểu hiện ra ở một trong những phương thức ấy thể hiện tính hệ thống khi thiết lập được sự bình đẳng hay sự tương hỗ và tính bổ sung khi thể hiện sự khác nhau. [34]

Tâm lý học Liên Xô (cũ) cũng nghiên cứu đến vấn đề GT nhưng theo nhiều hướng tiếp cận khác nhau:

Hướng thứ 1: nghiên cứu vấn đề lý luận chung về GT như bản chất, cấu trúc, cơ chế GT, phương pháp luận nghiên cứu GT, mối quan hệ giữa GT và hoạt động...

Hướng nghiên cứu này được thể hiện trong nhiều công trình nghiên cứu của các nhà TLH Liên Xô (cũ) như “Về bản chất giao tiếp người” (1973) của Xacopnhin, “Tâm lý học về các mối quan hệ qua lại trong nhóm nhỏ” (1976) của I.L.Kolominxki, “Tâm lý học giao tiếp” (1978) của A.A.Leonchiev, “Giao tiếp trong tâm lý học” (1981) của K.Platonov, “Phạm trù giao tiếp và hoạt động trong tâm lý học” của B.P.Lomov.

Hướng nghiên cứu này tồn tại hai luồng quan điểm. Quan điểm thứ nhất cho rằng GT có thể là một dạng hoạt động hoặc có thể là một phương thức, điều kiện của hoạt động. Đại diện cho quan điểm theo xu hướng này là A.A.Leonchiev. Quan điểm thứ hai cho rằng hoạt động và giao tiếp là những phạm trù tương đối độc lập trong quá trình thống nhất của đời sống con người. Phạm trù “hoạt động” phản ánh mối quan hệ giữa chủ thể - khách thể, phạm trù “giao tiếp” phản ánh mối quan hệ chủ thể - chủ thể. [30]

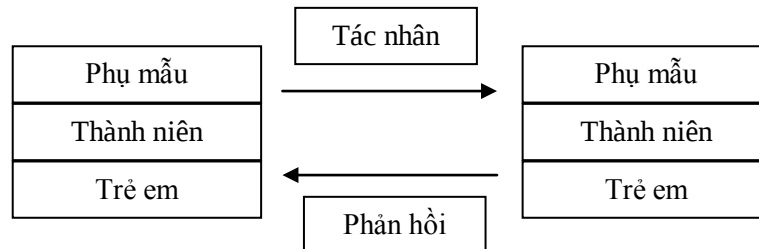
Hướng thứ 2: nghiên cứu các dạng GT nghề nghiệp trong đó giao tiếp sư phạm là một loại GT nghề nghiệp được nhiều nhà TLH quan tâm nghiên cứu. Năm 1963, P.Ia Galperin, A.V Daporogiet, D.B Elconin đã nghiên cứu và viết về “Những vấn đề hình thành tri thức và kỹ năng cho học sinh và những phương pháp dạy học mới ở trường phổ thông” đã được trình bày trong cuốn “Những vấn đề của tâm lý học”. Ngoài ra, P.Ia Galperin còn nghiên cứu vấn đề “Hình thành tri thức và kỹ năng theo lý thuyết hình thành hành động trí tuệ qua từng giai đoạn” đã được xuất bản năm 1968. Đồng thời, cũng có nhiều tác giả khác cũng nghiên cứu về giao tiếp sư phạm như A.A. Leonchiev với “Giao tiếp sư phạm” (1979), A.V.Petropxki với “Tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm”, V.A.Krutetxki với “Những cơ sở của tâm lý học sư phạm” (1980), Ph.N.Gonobolin với “Những phẩm chất tâm lý của người giáo viên”.

Học thuyết về nhu cầu của A. Maslow đưa ra hệ thống năm bậc về nhu cầu của con người. Trong quá trình GT, cá nhân cần có khả năng nhận diện và kêu gọi ở người khác những nhu cầu nhất định vì thông qua GT các chủ thể mới có thể được thỏa mãn và làm thỏa mãn nhu cầu của cá nhân. [24]

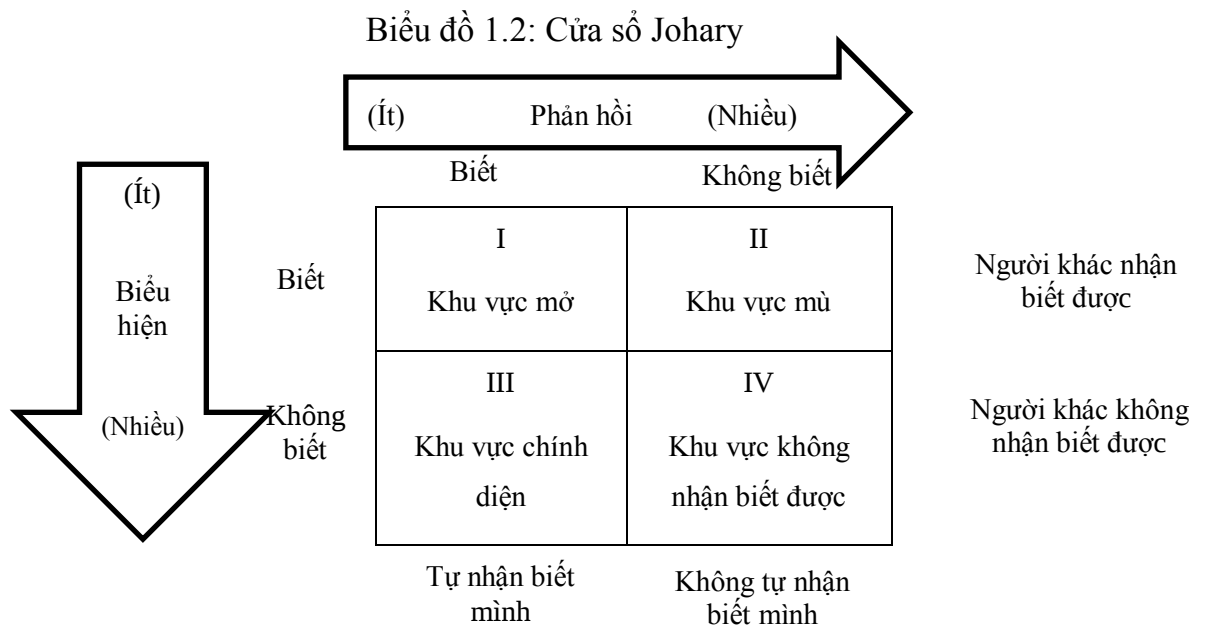
Học thuyết phân tích giao tiếp dựa trên cơ sở mọi hành vi của con người đều xuất phát từ một trong ba trạng thái bản ngã là phụ mẫu, thành niên và trẻ con. Trong quá trình GT với nhau, khi người này đưa ra một tác nhân từ một trong ba

trạng thái bản ngã thì người kia cũng đáp lại một phản hồi từ một trong ba trạng thái bản ngã. Do đó, mỗi quan hệ GT giữa hai người được coi là có hiệu quả khi người đưa ra tác nhân nhận lại được sự phản hồi như mong muốn đồng thời đường đi của tác nhân và phản hồi không chồng chéo lên nhau. [24]

Biểu đồ 1.1 : Miêu tả về giao dịch tâm lý giữa các trạng thái bản ngã trong giao tiếp



Học thuyết giao tiếp liên nhân cách cho rằng GT là sự trao đổi thông tin về những quan điểm, ý kiến, cảm xúc và ngay cả những “cái tôi” của chính bản thân [24]. Mức độ hiểu biết về bản thân, về người khác trong GT là yếu tố quan trọng giúp GT thành công và được minh họa bằng bốn khu vực:



Thông qua trao đổi thông tin với nhau các cá nhân trong GT mới có thể hiểu biết về bản thân mình và người khác. Điều này được xây dựng trên cơ sở lòng tin trong GT giữa các chủ thể.

Học thuyết giao tiếp của Jurgen Ruesch nhấn mạnh những khó khăn trong GT tập trung ở những gì cá nhân suy nghĩ mà không tập trung ở những gì cá nhân nói hay viết. Công việc của GT là xóa đi khoảng cách trong suy nghĩ giữa người này và người khác trong việc dùng ngôn ngữ. Các yếu tố trong GT như hoàn cảnh xã

hội, vai trò, vị trí, những nguyên tắc và luật lệ, những thông điệp có tầm quan trọng giúp chủ thể hiểu được tác động của xã hội và ý định của người khác trong GT. [24]

Thuyết X, thuyết Y và thuyết Z nghiên cứu vấn đề GT trong quản lý. Thuyết X và thuyết Y do Douglas Mc Gregor đưa ra là hai hệ thống giả thuyết về bản chất con người. Công tác quản lý phải bắt đầu từ câu hỏi là các nhà quản lý có thể nhìn nhận bản thân họ như thế nào trong mối liên hệ với người khác để có cách quản lý hiệu quả. Thuyết Z do Sven Lung Stendt chủ trương giảm mức tối thiểu sự chỉ huy trong quản lý nhằm tạo tính tự lập, tự chủ của người dưới quyền giúp họ thi thố sáng kiến, tính sáng tạo và chịu trách nhiệm. Quan điểm của thuyết này chủ yếu dựa trên niềm tin và sự tinh tế trong quan hệ GT trong quá trình quản lý. [24]

Học thuyết giao tiếp xã hội nhấn mạnh vai trò của các năng lực GT, năng lực và cái tôi của cá nhân trong mối quan hệ giữa xã hội và cá nhân trong quá trình xã hội hóa - quá trình hình thành cá thể người với tư cách là một cơ cấu sinh học mang tính người thích nghi với cuộc sống xã hội. Qua đó, hấp thụ và phát triển những năng lực người đặc trưng trưởng thành như một nhân cách. [19]

Ở Việt Nam, nhiều tác giả với những nghiên cứu các khía cạnh khác nhau về bản chất của GT, vai trò, vị trí của GT trong sự hình thành nhân cách như “Các Mác và phạm trù giao tiếp” (1963) của Đỗ Long, “Giao tiếp, tâm lý, nhân cách” (1981), “Giao tiếp và sự phát triển nhân cách của trẻ” (1981), “Bàn về phạm trù giao tiếp” (1981) của Bùi Văn Huệ, “Nhập môn khoa học giao tiếp” (2006) của Nguyễn Sinh Huy, Trần Trọng Thủy.

Hiện nay, GT cũng là một nội dung quan trọng được giảng dạy trong các trường. Trong “Giáo trình tâm lý học xã hội - những vấn đề lý luận” của Mai Thanh Thế, “Giáo trình giao tiếp sư phạm” (2002) của Lê Thanh Hùng (Đại học An Giang), “Khoa học giao tiếp” (2002) của Nguyễn Ngọc Lâm (Đại học mở Tp HCM), “Ứng xử sư phạm” của Trịnh Trúc Lâm (2006),... đã cung cấp các nội dung như khái niệm GT, chức năng, vai trò của GT, phong cách GT, hệ thống GT,... cũng như nguyên tắc, quy trình ứng xử và các tình huống ứng xử trong GT sư phạm cung cấp cái nhìn hệ thống về các vấn đề GT và GT sư phạm.

Khoa Tâm lý giáo dục trường Đại học Sư phạm Hà Nội cũng có nhiều công trình nghiên cứu về GT. Nghiên cứu về GT sư phạm có các tài liệu như “Đặc điểm giao tiếp sư phạm” (1985) của tác giả Trần Trọng Thủy, “Giao tiếp và ứng xử sư

phạm” (1992) của tác giả Ngô Công Hoàn đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận và thực tiễn trong GT sư phạm. Đây cũng là cơ sở quan trọng giúp chúng tôi định hướng cho đề tài trong nghiên cứu KNGT của học viên trường TCCSND II. Ngoài ra, còn một số nghiên cứu như “Đặc điểm của giao tiếp của người Cảnh sát khu vực” (1998) của tác giả Hoàng Văn Học, “Giao tiếp và sự hình thành nhân cách thiếu niên” (1999) của tác giả Đào Thị Oanh cũng đã cung cấp một vấn đề về lý luận và thực tiễn về GT và nhân cách của lứa tuổi thiếu niên cũng như các đặc điểm GT của người Cảnh sát khu vực. Từ đó góp phần giúp đề tài hình thành các vấn đề lý luận về đặc điểm GT của học viên trường TCCSND II.

Bên cạnh đó, trong các nghiên cứu về GT của một số tác giả được đăng trên tạp chí khoa học chuyên ngành có thể kể đến như:

Đề tài “Một số đặc điểm giao tiếp của học viên tham gia các lớp đào tạo giáo viên khoa học xã hội nhân văn quân sự cấp phân đội” (tạp chí Tâm lý học số 12-2006) của tác giả Trương Quang Học (Học viện Chính trị quân sự) nghiên cứu các đặc điểm GT sư phạm của học viên tham gia các lớp đào tạo giáo viên khoa học xã hội nhân văn quân sự cấp phân đội tại Học viện Chính trị quân sự đã cung cấp một vấn đề lý luận về đặc điểm GT của học viên quân sự giúp chúng tôi có những định hướng nhất định trong nghiên cứu lý luận về GT của học viên trường TCCSND II.

Đề tài “Giao tiếp giữa lãnh đạo và công nhân trong các doanh nghiệp hiện nay” của tác giả Phan Thị Mai Hương (Viện Tâm lý học) (Tạp chí Tâm lý học số 8-2010) nghiên cứu mức độ, phạm vi, nội dung GT và đối tượng GT trong GT giữa người lãnh đạo doanh nghiệp và công nhân đã cung cấp một số lý luận về GT trong quan hệ giữa lãnh đạo và công nhân trong điều kiện quan hệ xã hội hiện nay.

Bên cạnh đó, một số luận án nghiên cứu về giao tiếp và các vấn đề liên quan có thể kể đến như:

Luận án Tiến sỹ TLH giáo dục “Một số đặc điểm giao tiếp của trẻ mẫu giáo trong nhóm chơi không cùng độ tuổi” của Lê Xuân Hồng (1996) đã hệ thống các lý luận về GT của trẻ, nghiên cứu việc tổ chức chơi và những ảnh hưởng của tác động qua lại giữa trẻ trong nhóm chơi không cùng lứa tuổi ở trường mẫu giáo. Những nghiên cứu của đề tài giúp chúng tôi có cơ sở xem xét những đặc điểm GT của học viên ở các lứa tuổi khác nhau trong trường TCCSND II.

Luận án Tiến sỹ “Những khó khăn tâm lý trong giao tiếp sư phạm” (1997) của Nguyễn Thanh Bình khẳng định GT sư phạm là một loại GT nghề nghiệp giữa giáo viên và học sinh cần có sự tiếp xúc tâm lý, xây dựng bầu không khí thuận lợi nhằm tạo kết quả tối ưu trong hoạt động dạy và hoạt động học. Qua đó, cho thấy GT sư phạm có vị trí đặc biệt quan trọng trong cấu trúc năng lực sư phạm. Đây cũng là vấn đề cần chú ý khi nghiên cứu về vấn đề GT và KNGT của học viên CSND.

Luận án Tiến sỹ TLH về “Đặc điểm giao tiếp của hiệu trưởng tiểu học” (2000) của Nguyễn Liên Châu nghiên cứu lý luận đặc điểm GT, đặc điểm GT trong quản lý của hiệu trưởng trường tiểu học, trên cơ sở đó góp phần nâng cao hiệu quả KN quản lý trường tiểu học của hiệu trưởng.

Luận án Tiến sỹ TLH “Một số đặc điểm giao tiếp ngoài giảng đường của sinh viên” (2006) của Nguyễn Văn Đồng đã đề cập đến đặc điểm GT của sinh viên trong hoạt động ngoài giảng đường, từ đó luận án đã cung cấp một số cơ sở lý luận cần thiết để chúng tôi định hướng cho việc nghiên cứu các đặc điểm GT cũng như rèn luyện KNGT của học viên CSND ngoài giảng đường tại trường chúng tôi.

Luận án Tiến sỹ TLH “Một số đặc điểm giao tiếp của học sinh trung học phổ thông dân tộc Tày, Nùng” của Phùng Thị Hằng (2007) đã phân tích, hệ thống hoá lý luận về GT và nghiên cứu thực trạng một số đặc điểm GT của học sinh Trung học phổ thông dân tộc Tày, Nùng ở ba tỉnh Cao Bằng, Bắc Cạn, Thái Nguyên. Từ đó, đề xuất và tiến hành TN một số biện pháp tác động sư phạm nhằm góp phần mở rộng phạm vi đối tượng GT, nội dung giao tiếp, khắc phục một số hạn chế về mặt tâm lý trong GT của học sinh Trung học phổ thông dân tộc Tày, Nùng.

Các luận văn thạc sỹ nghiên cứu hoạt động GT của sinh viên cũng như của một số khách thể nhất định như:

Luận văn Thạc sỹ TLH “Giao tiếp của sinh viên sư phạm trong thời gian rỗi” (1988) của Phạm Thị Giang Minh nghiên cứu một số vấn đề lý luận về GT của sinh viên trong thời gian rỗi, từ đó đề tài nhấn mạnh vai trò của GT trong việc hình thành nhân cách của sinh viên đặc biệt là sinh viên sư phạm. Từ nghiên cứu thực tế đề tài khẳng định vai trò của GT của sinh viên trong thời gian rỗi cũng có ảnh hưởng tới việc hình thành nhân cách của sinh viên.

Luận văn Thạc sỹ “Xu thế phát triển của hoạt động giao tiếp ở sinh viên sư phạm” (1996) của Đào Thị Thường đề cập đến các vấn đề GT của sinh viên sư

phạm như nhu cầu, phạm vi và không khí GT trong tập thể sinh viên, nội dung, đối tượng và hiệu quả GT của sinh viên sư phạm. Việc nghiên cứu này được tiến hành trên cùng một khác thể ở các thời điểm khác nhau (1982, 1984) để so sánh và đánh giá xu thế phát triển của hoạt động GT ở sinh viên sư phạm.

Luận văn Thạc sỹ TLH “Bước đầu tìm hiểu một số đặc điểm giao tiếp của sinh viên Đại học văn hoá” (1997) của Phan Thị Dung đã tìm hiểu một số đặc điểm GT của sinh viên Đại học văn hoá như đối tượng và nội dung GT, nhu cầu GT, KNGT, từ đó nghiên cứu đối tượng, nội dung GT bằng ngôn ngữ và KNGT.

Luận văn Thạc sỹ TLH “Đặc điểm giao tiếp của nhà báo” (1999) của Nguyễn Công Vinh khái quát một số lý luận cơ bản về GT và GT của nhà báo. Đề tài nêu ra một số khác biệt về đặc điểm GT của những người làm báo nói, báo hình và báo viết, giữa nhà báo có kinh nghiệm và nhà báo ít kinh nghiệm, giữa nhà báo nam và nhà báo nữ, từ đó đề xuất một số biện pháp nâng cao năng lực GT của nhà báo.

Luận văn Thạc sỹ TLH “Đặc điểm giao tiếp của sinh viên trường Cao đẳng Sư phạm An Giang” (1999) của Đỗ Văn Thông khái quát một số vấn đề cơ bản về lý luận GT sư phạm làm cơ sở lý luận cho việc nghiên cứu, tìm hiểu đặc điểm GT của sinh viên trường Cao đẳng Sư phạm An Giang dựa vào đối tượng, nội dung, nhu cầu và khả năng GT, từ đó đề xuất những biện pháp để nâng cao hiểu biết về GT của sinh viên góp phần vào việc thực hiện mục tiêu đào tạo của nhà trường.

Luận văn Thạc sỹ TLH “Nghiên cứu đặc điểm giao tiếp của sinh viên có kiểu nhân cách hướng nội và hướng ngoại” (1999) của Trần Thị Kim Thoa nghiên cứu một số vấn đề lý luận như khả năng GT, nhu cầu GT, ấn tượng GT... của những sinh viên có kiểu nhân cách hướng nội và hướng ngoại. Đồng thời qua khảo sát thực tế đặc điểm GT của sinh viên sư phạm Yên Bái có kiểu nhân cách hướng nội, hướng ngoại, tác giả đề xuất một số biện pháp sư phạm phù hợp với từng loại sinh viên có các kiểu nhân cách hướng nội hoặc hướng ngoại nhằm nâng cao khả năng GT cho sinh viên để chuẩn bị cho nghề nghiệp tương lai.

Luận văn Thạc sỹ “Đặc điểm ấn tượng ban đầu khi giao tiếp của học sinh trung học dạy nghề có kiểu nhân cách khác nhau” (2000) của Vũ Thị Hoàng Yến khái quát một số lý luận cơ bản về vấn đề nghiên cứu (GT và vai trò của GT, nhân cách, phân loại nhân cách...) từ đó tìm hiểu đặc điểm ấn tượng ban đầu khi GT của

những học sinh trung học dạy nghề có kiểu nhân cách khác nhau và vấn đề ảnh hưởng của tâm thế đến sự hình thành ấn tượng ban đầu của học sinh trong GT.

Luận văn Thạc sỹ “Đặc điểm giao tiếp của học sinh trung học cơ sở trường phổ thông dân tộc nội trú huyện Mai Sơn tỉnh Sơn La” (2001) của Nguyễn Quang Sáng nghiên cứu lý luận cơ bản về GT như khái niệm, bản chất, vai trò của GT đối với sự hình thành phát triển nhân cách, trên cơ sở đó tìm hiểu đặc điểm GT của thiếu niên phổ thông dân tộc nội trú. Đồng thời tác giả thử nghiệm một số biện pháp sư phạm nhằm mở rộng phạm vi, đối tượng GT của học sinh góp phần hình thành phát triển nhân cách cho các em.

Luận văn Thạc sỹ TLH “Một số khó khăn tâm lý trong giao tiếp với giáo viên của sinh viên người dân tộc trường Cao đẳng sư phạm Lào Cai” (2003) của Đới Thị Thu Thủy hệ thống hoá một số vấn đề lý luận về GT, GT sư phạm từ đó nêu lên những khó khăn tâm lý trong GT với giáo viên của sinh viên người dân tộc và những ảnh hưởng đến hiệu quả GT. Từ việc phân tích nguyên nhân nảy sinh các khó khăn tâm lý đó tác giả TN một số biện pháp tác động nhằm hạn chế khó khăn tâm lý trong GT với giáo viên của sinh viên người dân tộc.

Luận văn Thạc sỹ TLH “Một số khó khăn tâm lý trong giao tiếp với giáo viên của học sinh đầu tuổi học người dân tộc thiểu số tỉnh Kon Tum” (2005) của Nguyễn Văn Thắng hệ thống hoá những vấn đề lý luận liên quan đến đề tài (khái niệm, bản chất, vai trò của GT, những khó khăn tâm lý trong GT...), từ đó tìm hiểu thực trạng những khó khăn tâm lý nảy sinh trong GT với giáo viên ở học sinh đầu tuổi học người dân tộc thiểu số tỉnh Kon Tum và nguyên nhân của thực trạng đó. Đề tài cũng TN một số biện pháp tác động nhằm hạn chế khó khăn tâm lý trong GT với giáo viên của học sinh đầu tuổi học người dân tộc thiểu số tỉnh Kon Tum.

Luận văn Thạc sỹ Khoa học Giáo dục “Một số trở ngại tâm lý trong giao tiếp với giáo viên của sinh viên người dân tộc thiểu số trường cao đẳng sư phạm Kon Tum” (2006) của Nguyễn Thị Vui hệ thống hoá một số vấn đề lý luận liên quan đến đề tài và nghiên cứu thực trạng một số trở ngại tâm lý trong GT với giáo viên của sinh viên người dân tộc và nguyên nhân nảy sinh những khó khăn tâm lý đó. Trên cơ sở đó, tác giả thử nghiệm một số biện pháp tác động nhằm hạn chế những trở ngại tâm lý trong giao tiếp với giáo viên của sinh viên người dân tộc thiểu số.

Ngoài ra, các luận văn nghiên cứu vấn đề giao tiếp trong một số lĩnh vực khác cũng có thể kể đến như luận văn Thạc sỹ Ngôn ngữ học so sánh “Giao tiếp ngôn ngữ” (trường hợp: giao tiếp ngôn ngữ trong ngành khách sạn) (2006) của Đặng Quang Hoàng Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh); luận văn Thạc sỹ Châu Á học “Văn hóa giao tiếp phi ngôn ngữ của người Hàn” (so sánh với người Việt) (2009) của Lee Yoon Hee Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh); luận văn Thạc sỹ “Văn hóa giao tiếp của người Việt ở miền Tây Nam Bộ” (2010) của Đoàn Thị Thoa Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh); luận văn Thạc sỹ Văn hóa học “Văn hóa giao tiếp trong hoạt động tiếp dân của cán bộ, công chức” (2010) của Hoàng Thị Lệ Hà Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh); luận văn Thạc sỹ Ngôn ngữ học “Ngôn ngữ giao tiếp trong lễ tiệc cưới hỏi ở thành phố Hồ Chí Minh” của Nguyễn Thị Tịnh Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh).

Nhìn chung, các tài liệu, đề tài trên đã nghiên cứu vấn đề GT ở nhiều khía cạnh khác nhau trên khách thể tương đối đa dạng và phong phú với những thời điểm nghiên cứu khác nhau. Từ đó các đề tài đã cung cấp cái nhìn đa chiều về vấn đề GT với các cách tiếp cận khác nhau giúp chúng tôi có những định hướng nhất định trong nghiên cứu vấn đề lý luận và thực tiễn của đề tài. Tuy nhiên, khách thể nghiên cứu của các đề tài trên tuy đa dạng, phong phú nhưng không có sự trùng lặp với khách thể của đề tài chúng tôi nghiên cứu. Điều này cho thấy vấn đề GT của sinh viên CSND nói riêng, sinh viên CAND nói chung vẫn chưa có nhiều nghiên cứu đề cập đến.

1.1.2. Những nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp

1.1.2.1. Những nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp

KNGT cũng được nhiều nhà TLH quan tâm nghiên cứu trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Có thể kể đến một số nghiên cứu sau:

A.A.Leonchiev đã nghiên cứu và liệt kê các KNGT sư phạm như KNĐK hành vi bản thân, KN quan sát, KN nhạy cảm xã hội, biết phán đoán nét mặt người

khác, KN đọc, hiểu, biết mô hình hóa nhân cách học sinh, KN làm gương cho học sinh, KNGT ngôn ngữ, KN kiến tạo sự tiếp xúc, KN nhận thức.

IP.Dakharov nghiên cứu đề ra trắc nghiệm 10 KNGT gồm các KN như KN tiếp xúc, thiết lập quan hệ, KN biết cân bằng nhu cầu bản thân và đối tượng trong quá trình GT, KN nghe đối tượng, KN tự kiểm chế, kiểm tra người khác, KN tự chủ cảm xúc hành vi, KNDD dễ hiểu, cụ thể, kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong GT, KN thuyết phục, KN chủ động điều khiển quá trình GT, KN nhạy cảm trong GT. [15]

Allan Pease -TS Tâm lý học Mỹ - đã xuất bản cuốn “Body language” (1988) với bản tiếng Việt là “Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể” (Lê Huy Lâm dịch-2008) đã phân tích KN phát hiện các trạng thái tâm lý thông qua những động tác, cử chỉ, điệu bộ, tư thế,... của con người trong GT. [37]

Derak Torrington viết cuốn “Tiếp xúc mặt đối mặt trong quản lý” (1994) đi sâu phân tích các hình thức GT thường gặp giữa người quản lý với người bị quản lý qua đó đòi hỏi người quản lý cần có những KNGT nhất định như KN nghe, KN hỏi và gọi vấn đề, KN truyền đạt...[40]

Dale Carnegie trong cuốn “Đắc nhân tâm” (2002) đã trình bày những nghệ thuật, những bí quyết trong quan hệ GT giữa con người và con người. Theo ông, để thu hút được đối tượng GT, con người cần phải có nghệ thuật và KNGT nhất định như KN thể hiện sự quan tâm, KN biểu hiện cảm xúc, KNLN,...[4]

Paul Ekman viết cuốn “Emotion Revealed” (2003) nêu lên vấn đề cảm xúc biểu hiện trong GT của cá nhân thể hiện qua nét mặt từ đó đề cập đến KN nhận diện nét mặt và các cảm xúc đi kèm trong quá trình GT. [59]

Nhìn chung, các tài liệu trên đã cung cấp một số vấn đề lý luận về KNGT và cũng đã nêu lên nhiều KNGT cần thiết đối với cá nhân trong quá trình GT như: KNĐK hành vi bản thân, KN phán đoán nét mặt và cảm xúc của người khác, KN sử dụng phương tiện GT, KNLN, KNDD, KNĐK nhu cầu của đối tượng GT, KNĐK quá trình GT, KN thuyết phục...

Trong nước cũng có nhiều công trình nghiên cứu các KNGT trong các lĩnh vực khác nhau. Có thể kể đến một số nghiên cứu như:

Trần Trọng Thủy với bài “Tình người, giao tiếp và văn hóa giao tiếp” (1998) đã phân tích mối quan hệ giữa tình người, văn hóa và giao tiếp. GT chính là phương tiện thể hiện tình người, là hình thức tác động qua lại của con người trong quá trình

sống và hoạt động cùng nhau... Thông qua GT, bản chất con người được thể hiện, con người thu nhận được những tri thức về thế giới, về người khác, về bản thân,... Tác giả đã đề cập đến một số KNGT như KN chỉnh sửa các ấn tượng ban đầu của mình về người khác khi mới làm quen với họ, KN bước vào GT với người khác một cách không có định kiến...

Tác giả Nguyễn Đình Xuân đã nghiên cứu GT trong quản lý với các vấn đề như khái niệm, ý nghĩa, chức năng, cấu trúc, loại hình và phong cách GT trong quản lý. Qua đó, tác giả đã đề cập đến một số KNGT như KN lựa chọn địa điểm, thời gian tiếp khách, KN làm chủ cảm xúc của mình trong tiếp xúc, KN nghe và dẫn dắt người nói để thu thập thông tin, KN nói gọn gàng...[52]

Các tài liệu của nhiều tác giả cũng đề cập đến những KNGT cần thiết trong các lĩnh vực hoạt động nghề nghiệp khác nhau như:

Giáo trình “Những cơ sở khoa học của quản lý kinh tế” (1985) của Mai Hữu Khuê đã nêu ra những KN mà người lãnh đạo cần có là KN hiểu nhu cầu lo lắng của đối tượng, KN thể hiện sự quan tâm với cấp dưới, KNLN, KN nghiên cứu con người. [23]

Với tài liệu “Tâm lý học kinh doanh và quản lý” (1994), Nguyễn Văn Lê đã cho rằng trong GT đàm phán nhà quản trị cần có những kỹ thuật như biết cách tạo thiện cảm ban đầu với người đối thoại, hiểu biết những cách nói tế nhị theo phong tục người nước ngoài...[31]

Tác giả Nguyễn Văn Đính đề cập đến một số KNGT mà người hướng dẫn viên cần có khi tiếp xúc với khách du lịch trong “Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch” (1997) như KN định hướng, KN định vị, KNĐK giao tiếp. [10]

Tác giả Nguyễn Đình Chính, Phạm Ngọc Uyển trong “Tâm lý học quản lý” (1998) đề cập đến vấn đề GT, GT sư phạm và GT quản lý trong đó nêu lên KNGT sư phạm với cấu trúc bao gồm các thành phần như biết định hướng, hiểu được các dấu hiệu bề ngoài và ngôn ngữ trong GT, biết điều khiển quá trình GT. [3]

Qua các tài liệu trên, các tác giả cũng đã đề cập nhiều đến sự cần thiết của KNGT trong các lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau như trong kinh doanh, trong quản lý, trong du lịch,... Các KNGT được các tác giả đề cập đến là: KN thể hiện sự quan

tâm, KNLN, KN tạo thiện cảm ban đầu với người đối thoại, KNDD, KN hiểu các dấu hiệu bề ngoài và ngôn ngữ trong GT, KNĐK quá trình GT...

Bên cạnh đó, các bài viết, các kết quả nghiên cứu đề cập đến KNGT được đăng trên tạp chí Tâm lý học có thể kể đến như:

Bài viết “Thực trạng kỹ năng giao tiếp của cán bộ chính trị trong hoạt động tuyên truyền ở đơn vị cơ sở quân đội hiện nay” (tạp chí Tâm lý học số 12-2006) của tác giả Nguyễn Hoàng Lâm (Học viện Chính trị quân sự) đã đánh giá các KNGT của cán bộ chính trị trong công tác tuyên truyền như KN tiếp xúc, thiết lập quan hệ GT, KN biết cân bằng nhu cầu của chủ thể và đối tượng GT, KNLN, KN tự chủ cảm xúc và hành vi, KN tự kiểm chế và kiểm tra đối tượng GT, KNDD, KN linh hoạt, mềm dẻo trong GT, KN thuyết phục, KNĐK quá trình GT.

Kết quả nghiên cứu của Hà Thị Thu (Trường Đại học Lao động-xã hội) về “Các kỹ năng cơ bản trong hoạt động nghề nghiệp của cán bộ xã hội” (tạp chí Tâm lý học số 4-2008) nghiên cứu các KN cơ bản cần thiết cho hoạt động nghề nghiệp của người cán bộ xã hội trong đó đề cập đến các KN cần thiết của người cán bộ xã hội như KNLN, KN quan sát, KNGT,...

Bài viết “Một số biểu hiện của tình trạng thiếu kỹ năng sống của trẻ em hiện nay” (tạp chí Tâm lý học số 8-2010) của Nguyễn Thị Hoa (Viện Tâm lý học) đề cập đến những biểu hiện yếu kém về KN sống của trẻ em hiện nay mà một trong những biểu hiện đó là sự yếu kém về KNGT thể hiện qua việc chưa biết lắng nghe tích cực, chưa biết trình bày ý kiến của mình hợp lý, ít có khả năng thấu cảm, cảm thông và chia sẻ với người khác.

Các luận án nghiên cứu KNGT có thể đề cập đến như:

Luận án Tiến sỹ TLH của Võ Sĩ Lục về “Kỹ năng giao tiếp nghiệp vụ của trình sát an ninh và phương pháp đánh giá chúng” (2002) nghiên cứu về KNGT trong hoạt động nghiệp vụ của trình sát ANND. Đề tài trình bày những KNGT nghiệp vụ cần thiết cho hoạt động nghiệp vụ an ninh theo các nhóm KN định vị, KN định hướng và KNĐK trong GT. Đây là đề tài nghiên cứu về vấn đề KNGT trong hoạt động lực lượng CAND mà cụ thể là lực lượng ANND giúp chúng tôi có những định hướng nhất định trong việc nghiên cứu KNGT của học viên CSND.

Đề tài nghiên cứu khoa học (mã số CS.2000-04) “Tìm hiểu những khó khăn (về mặt kỹ năng) trong giao tiếp của trẻ 4-5 tuổi với các bạn cùng độ tuổi và biện

pháp khắc phục” (2002) của tác giả Phan Thị Thu Hiền đã nghiên cứu, tìm hiểu những khó khăn trong quá trình GT đặc biệt là những khó khăn về KNGT của trẻ 4 - 5 tuổi với bạn cùng độ tuổi. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số biện pháp nhằm khắc phục những khó khăn trong GT và nâng cao KNGT của trẻ.

Luận án Tiến sỹ TLH “Đặc điểm giao tiếp của Hiệu trưởng trường trung học cơ sở thành phố Viêng Chăn” (2003) của Khăm Phăn Thông Mala nghiên cứu những vấn đề lý luận về GT, thực trạng nhu cầu và nội dung GT, KNGT của các Hiệu trưởng trường trung học cơ sở thành phố Viêng Chăn, từ đó tác giả thử nghiệm một số biện pháp tác động nhằm nâng cao KNGT của người Hiệu trưởng.

Luận án Tiến sỹ “Khó khăn tâm lý của học sinh đầu lớp 1” (2009) của Vũ Ngọc Hà (Viện Tâm lý học) đã chỉ ra thực trạng các khó khăn tâm lý của học sinh đầu lớp 1 trong hoạt động học tập và sinh hoạt trong nhà trường những ngày đầu đi học tiểu học, gây cản trở cho hoạt động học tập và sinh hoạt của học sinh khiến cho các hoạt động này kém hiệu quả. Một trong những khó khăn mà học sinh gặp phải là khó khăn trong việc thiết lập các mối quan hệ trong GT với bạn xuất phát chủ yếu từ sự thiếu hụt KNGT.

Luận án Tiến sỹ của Phạm Thị Tuyết “Kỹ năng giao tiếp của cán bộ giao dịch ngân hàng” (2010) nghiên cứu KNGT của cán bộ giao dịch ngân hàng trong việc trao đổi thông tin, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với khách hàng nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng và mang lại lợi ích cho ngân hàng. Điều đó đòi hỏi cán bộ giao dịch phải có những KNGT như: tạo ấn tượng ban đầu, lắng nghe tích cực, tự kiểm chế cảm xúc, ứng xử linh hoạt - mềm dẻo, sử dụng phương tiện giao tiếp, tư vấn - thuyết phục và thu thập thông tin. Đây là những KNGT quan trọng, cần thiết trong nghề nghiệp của cán bộ giao dịch ngân hàng.

Các luận văn thạc sỹ nghiên cứu về KNGT có thể kể đến là:

Luận văn Thạc sỹ TLH “Kỹ năng giao tiếp sư phạm của giáo sinh người dân tộc trong trường trung học sư phạm” (1995) của Lã Thị Thu Hà hệ thống hoá những vấn đề lý luận và tìm hiểu thực trạng KNGT sư phạm của giáo sinh người dân tộc trong trường trung học sư phạm Bắc Thái, trên cơ sở đó đề xuất biện pháp rèn luyện và nâng cao KNGT sư phạm cho giáo sinh người dân tộc.

Luận văn Thạc sỹ TLH “Kỹ năng định hướng giao tiếp trong công tác vận động quần chúng của cán bộ hội phụ nữ cấp cơ sở nông thôn tỉnh Nghệ An” của

Nguyễn Thị Thanh Tâm (2000) nghiên cứu thực trạng KNGT trong công tác vận động quần chúng của cán bộ Hội phụ nữ cấp cơ sở ở nông thôn tỉnh Nghệ An. Trên cơ sở đó đề xuất một số biện pháp nâng cao KNGT trong công tác này, qua đó nâng cao hiệu quả của công tác vận động quần chúng.

Luận văn Thạc sỹ TLH “Tự đánh giá về kỹ năng giao tiếp của thiếu niên trong giao tiếp với bạn” (2005) của Vũ Thị Lý nghiên cứu về tự ý thức, tự đánh giá, các yếu tố ảnh hưởng đến tự đánh giá, GT và KNGT,... và nghiên cứu thực trạng tự đánh giá về khả năng GT của thiếu niên trong GT với bạn và các yếu tố ảnh hưởng đến tự đánh giá của thiếu niên trong GT với bạn. Từ đó đề xuất một số biện pháp tác động nhằm nâng cao KN tự đánh giá của thiếu niên trong GT với bạn.

Nhìn chung, các bài viết khoa học, các luận án, luận văn đã nghiên cứu KNGT trên nhiều khách thể khác nhau với nhiều môi trường, địa bàn khác nhau đã cho thấy vai trò, tầm quan trọng của KNGT trong các lĩnh vực của đời sống xã hội đồng thời cũng góp phần cung cấp một số định hướng nhất định cho đề tài của chúng tôi. Tuy nhiên, qua đó cũng cho thấy vẫn chưa có nhiều đề tài nghiên cứu về KNGT của lực lượng CSND. Việc nghiên cứu KNGT của lực lượng CAND nói chung và lực lượng CSND nói riêng trên thực tế vẫn chưa được quan tâm nhiều.

1.1.2.2. Những nghiên cứu kỹ năng giao tiếp của sinh viên

KNGT của sinh viên cũng là một hướng nghiên cứu được nhiều sự quan tâm. Qua quá trình học tập, rèn luyện của sinh viên, nhiều KN trong đó có KNGT được hình thành. Ngược lại KNGT cũng đem lại nhiều hiệu quả cho quá trình học tập, rèn luyện của sinh viên. Những nghiên cứu về KNGT của sinh viên có thể kể đến như:

Bài viết của tác giả Đặng Minh Long (Đại học Sư phạm Huế) về “Những trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên năm thứ nhất trường ĐH sư phạm, ĐH Huế” (tạp chí tâm lý học số 3-2007) đề cập đến nguyên nhân cơ bản khiến cho sinh viên sư phạm năm thứ nhất gặp nhiều trở ngại trong GT là do thiếu kiến thức về GT và chưa được trang bị, rèn luyện về các KNGT. Trên cơ sở đó tác giả đề xuất việc rèn luyện KNGT cho sinh viên hướng vào việc rèn luyện ba nhóm KNGT chính là nhóm KN định hướng, nhóm KN định vị và nhóm KNĐK giao tiếp.

Bài viết của tác giả Nguyễn Thị Mỹ Lộc và Đinh Thị Kim Hoa (Đại học Giáo dục, ĐH QG HN) về “Những rào cản tâm lý trong giao tiếp của sinh viên sư

phạm trong quá trình triển khai các hình thức dạy học theo tín chỉ” (tạp chí Tâm lý học số 11-2009) đề cập đến vấn đề sinh viên sư phạm năm thứ 4 vẫn còn thiếu hụt hoặc chưa hoàn thiện các KNGT như KNLN, KN thuyết trình, KNĐĐ,...đã gây nhiều ảnh hưởng đến quá trình học tập cũng như quá trình GT với bạn bè trong nhóm, với giảng viên.

Ngoài ra, các luận án, luận văn nghiên cứu về vấn đề KNGT của sinh viên có thể kể đến như:

Luận án Tiến sỹ TLH “Kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên” của Hoàng Thị Anh (1992) đã khái quát một số vấn đề lý luận cơ bản về giao tiếp sư phạm và nghiên cứu thực trạng KNGT sư phạm của sinh viên trong đó tác giả trình bày các KNGT sư phạm theo các nhóm như nhóm KN định hướng GT gồm KN nhận thấy sự thay đổi trạng thái tâm lý qua nét mặt, ánh mắt, KN nhận thấy sự thay đổi trạng thái tâm lý qua lời nói, KN phán đoán nhanh được ý định của đối phương,...; nhóm KNĐK bản thân (KN định vị) gồm KN biết chủ động đề xuất giao tiếp theo mục đích của mình, KN tự kiểm chế, ...; nhóm KNĐK đối phương gồm các KN hướng đối tượng theo ý mình để đạt mục đích GT, KN kích thích hứng thú học tập của học sinh trên lớp,...

Các luận văn tập trung KNGT sư phạm của sinh viên cũng có thể đề cập đến một số luận văn như luận văn Thạc sỹ TLH “Tìm hiểu kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên Cao đẳng Sư phạm” (1996) của Trịnh Thị Ngọc Thìn, Luận văn Thạc sỹ TLH “Nghiên cứu kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên trường cao đẳng Sư phạm Lạng Sơn” (1999) của Lô Thị Na và “Nghiên cứu khả năng giao tiếp của sinh viên trường Cao đẳng Sư phạm Sơn La” (2001) của Lò Mai Thoan, luận văn Thạc sỹ TLH “Kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường Cao đẳng Sư phạm Vĩnh Phúc có nhu cầu giao tiếp ở những mức độ khác nhau” (2002) của Phạm Văn Đại, luận văn Thạc sỹ TLH “Kỹ năng giao tiếp của sinh viên sư phạm trường Cao Đẳng Cần Thơ” (2010) của Châu Thúy Kiều đã hệ thống hoá những vấn đề lý luận cơ bản về GT, nhu cầu GT, phát triển nhu cầu GT, GT sư phạm, KNGT sư phạm và nghiên cứu thực trạng KNGT, KNGT sư phạm của sinh viên Cao đẳng Sư phạm, từ đó đưa ra một số biện pháp nhằm rèn luyện và nâng cao KNGT sư phạm cho sinh viên cao đẳng sư phạm nói riêng và sinh viên sư phạm nói chung.

Qua đó, có thể thấy vấn đề KNGT của sinh viên được quan tâm nghiên cứu trên nhiều lĩnh vực khác nhau cho thấy được thực trạng KNGT của sinh viên còn nhiều vấn đề cần quan tâm. Tuy nhiên, vấn đề KNGT của sinh viên trong lực lượng CAND nói chung và trong lực lượng CSND nói riêng vẫn còn hầu như chưa có nhiều đề tài quan tâm nghiên cứu đề cập đến cả về lý luận cũng như thực tiễn. Mặc dù vậy, điều này cũng góp phần khẳng định cho hướng nghiên cứu về KNGT của học viên trường TCCSND II trong đề tài của chúng tôi là hướng tiếp cận hoàn toàn mới trong nghiên cứu KNGT mà các đề tài khác chưa đề cập đến.

1.2. Một số vấn đề lý luận cơ bản về kỹ năng giao tiếp

1.2.1. Kỹ năng

1.2.1.1. Khái niệm kỹ năng

Trong TLH tồn tại hai quan niệm khác nhau về KN. Quan niệm thứ nhất coi KN là mặt kỹ thuật của thao tác, hành động hay hoạt động. Đại diện cho quan niệm này có thể kể đến một số tác giả:

Ph.N.Gônôbôlin (1973) cho rằng: “Kỹ năng là những phương thức tương đối hoàn chỉnh của việc thực hiện những hành động bất kỳ nào đó. Các hành động này được hình thành trên cơ sở các tri thức và kỹ xảo - những cái được con người lĩnh hội trong quá trình hoạt động” [61, tr.154]. Hoặc như V.A.Krutretski (1980) thì cho rằng “Kỹ năng là phương thức thực hiện hoạt động - cái mà con người lĩnh hội được”. Ông cho rằng trong một số trường hợp thì KN là phương thức sử dụng các tri thức vào trong thực hành tức là khi có tri thức con người cần phải áp dụng và sử dụng chúng vào cuộc sống, vào thực tiễn. [63, tr.78]

Những tác giả theo quan niệm này cho rằng KN là phương tiện thực hiện hành động phù hợp với mục đích và điều kiện mà con người đã nắm vững. Muốn thực hiện được một hành động, cá nhân phải có tri thức về hành động đó, nghĩa là phải hiểu được mục đích, phương thức và các điều kiện để thực hiện nó. Vì vậy nếu cá nhân nắm được các tri thức về hành động, thực hiện được nó trong thực tiễn theo các yêu cầu khác nhau thì cá nhân đó có KN hành động.

Quan niệm thứ hai cho rằng KN không đơn thuần là mặt kỹ thuật của hành động mà nó còn là một biểu hiện về năng lực của con người trong mối quan hệ với mục đích, phương tiện, cách thức tiến hành hành động. Ở khía cạnh này, KN được hiểu là năng lực thực hiện một công việc tạo ra kết quả với chất lượng cần thiết trong một thời gian nhất định với một điều kiện nhất định. Do vậy KN này vừa có tính ổn định, lại vừa có tính mềm dẻo, tính linh hoạt và tính mục đích.

Theo quan điểm này, N.D.Lêvitôv cho rằng KN là sự thực hiện có kết quả một động tác nào đó hay một hoạt động phức tạp hơn bằng cách lựa chọn và áp dụng những cách thức đúng đắn có chiều cố đến những điều kiện nhất định [2]. K.K. Platônôv (1967) cũng cho rằng: “Kỹ năng là khả năng của con người thực hiện một hành động bất kỳ nào đó hay các hành động trên cơ sở của kinh nghiệm - những cái đã được lĩnh hội từ trước. Kỹ năng được hình thành trên cơ sở của các tri thức và các kỹ xảo” [68]. Đồng thời theo từ điển tiếng Nga (1968) thì KN cũng được hiểu theo quan niệm thứ hai, theo đó thì KN là khả năng làm một cái gì đó được hình thành bởi tri thức, kinh nghiệm và khi có KN tất cả đều có thể làm được. [65, tr.819]

V.V. Bôgxlôxki (1973) chia KN thành hai mức độ là KN sơ đẳng và KN thành thạo. KN sơ đẳng ban đầu là những hành động - những cái được hình thành trên cơ sở của các tri thức hay là kết quả của sự bắt chước. KN thành thạo được hình thành trên cơ sở của các tri thức và kỹ xảo - những cái đã được lĩnh hội từ trước [55, tr.104]. Cũng đồng quan điểm với Bôgxlôxki X.I. Kixegof (1977) cũng cho rằng KN có hai loại là KN bậc thấp (kỹ năng nguyên sinh) và KN bậc cao (kỹ năng thứ sinh). KN nguyên sinh được hình thành lần đầu tiên qua các hành động đơn giản và là cơ sở để hình thành kỹ xảo. KN thứ sinh là kỹ năng nảy sinh lần thứ hai sau khi đã có các tri thức và các kỹ xảo. [2]

A.V.Petropxki (1990) cho rằng: “Kỹ năng là năng lực sử dụng các tri thức hay khái niệm đã có, năng lực vận dụng chúng để phát hiện những thuộc tính bản chất của các sự vật và giải quyết thành công những nhiệm vụ lý luận hay thực tiễn nhất định” [8]. KN được hiểu là phương thức hành động dựa trên cơ sở tổ hợp những tri thức và kỹ xảo. Kỹ năng được hình thành bằng con đường luyện tập, tạo khả năng cho con người thực hiện hành động không chỉ trong những điều kiện quen

thuộc mà cả trong những điều kiện thay đổi. Do đó KN có mức độ ổn định cao mang tính khái quát và tính linh hoạt.

A.V.Barabansicôv cho rằng: “Kỹ năng là khả năng sử dụng tri thức và các kỹ xảo của mình một cách có mục đích và sáng tạo trong quá trình của hoạt động thực tiễn. Khả năng này là khả năng tự tạo của con người” [69, tr.101]. Cụ thể hơn, Kazanxki quan niệm: “Kỹ năng là tri thức về hành động. Trong kỹ năng cần phân biệt 2 mặt là kỹ năng được xem như sự sẵn sàng về năng lực áp dụng tri thức vào thực tiễn và kỹ năng được xem như hệ thống thủ thuật đảm bảo cho người ta sẵn sàng và có khả năng hoàn thành công việc một cách có ý thức và độc lập với chất lượng cao trong thời gian tương ứng, trong những điều kiện mới”.

Bên cạnh đó, hiện nay một số tác giả, tài liệu tại Việt Nam cũng đưa ra khái niệm KN theo quan điểm thứ hai. Theo từ điển tiếng Việt (1992) thì “Kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức thu nhận được trong một lĩnh vực nào đó vào thực tế” [51, tr.517]. Tác giả Lê Văn Hồng (1995) cũng cho rằng: “Kỹ năng là khả năng vận dụng kiến thức (khái niệm, cách thức, phương pháp...) để giải quyết một nhiệm vụ mới”. [17, tr.109]

Theo từ điển Tâm lý học (2000): “Kỹ năng là năng lực vận dụng có kết quả những tri thức phương thức hành động đã được chủ thể lĩnh hội để thực hiện những nhiệm vụ tương ứng. Ở mức độ kỹ năng, công việc hoàn thành trong điều kiện hoàn cảnh không thay đổi, chất lượng cao, thao tác chưa thuần thục và còn phải tập trung chú ý căng thẳng” [6]. Đồng quan điểm, tác giả Nguyễn Văn Đồng (2010) cũng cho rằng “Kỹ năng là năng lực vận dụng những tri thức đã được lĩnh hội để thực hiện có hiệu quả một hoạt động tương ứng trong những điều kiện cụ thể”. [9, tr.61]

Qua đó, ta thấy rằng KN hiểu theo quan điểm thứ hai mang tính phổ biến và tương đối đầy đủ hơn quan niệm thứ nhất. Tuy nhiên hai quan niệm về KN trên không phủ định nhau mà chỉ khác nhau ở khía cạnh phạm vi triển khai của KN hành động trong các tình huống khác nhau. Do vậy khi xem xét, tìm hiểu khái niệm KN cần chú ý KN trước hết phải là mặt kỹ thuật của thao tác hay hành động nhất định. Cơ chế hình thành KN thực chất là cơ chế hình thành hành động. KN là mức độ cao của tính đúng đắn, thành thạo và tính sáng tạo của việc triển khai hành động trong thực tiễn.

Qua nghiên cứu, tổng hợp các khái niệm về KN, trong luận văn này chúng tôi thống nhất sử dụng khái niệm của tác giả Nguyễn Văn Đồng cho rằng ***kỹ năng là năng lực vận dụng những tri thức đã được lĩnh hội để thực hiện có hiệu quả một hoạt động tương ứng trong những điều kiện cụ thể.***

1.2.1.2. Cơ sở tâm lý của việc hình thành kỹ năng

KN của cá nhân được nảy sinh, hình thành và phát triển trong quá trình chủ thể tiến hành hoạt động. Do đó cần phải coi KN như là đặc điểm của hoạt động và có quan hệ với hành động, hoạt động của con người.

P.Ia.Galpêrin cho rằng cơ chế hình thành tri thức KN chính là cơ chế hình thành hành động trí óc qua từng giai đoạn với hai thành phần không ngang bằng nhau là phần định hướng và phần thực hiện, trong đó phần định hướng là phần quan trọng nhất trong cơ chế tâm lý của hoạt động nhưng chỉ có sự thực hiện hành động mới là nguồn gốc của các tri thức và là chuẩn chân lý của tính chân lý đối với phần định hướng. Quá trình chuyển hóa của hành động từ bên ngoài vào bên trong để hình thành tri thức, KN được xác định bởi các thông số sau đây:

- Một là hình thức hay mức độ thực hiện (có ba hình thức: hành động với đồ vật - vật thật hay vật chất hóa, hành động với lời nói to và hành động với lời nói thầm).

- Hai là tính khái quát.

- Ba là độ thành thạo.

- Bốn là tính rút gọn.

Thông số đầu tiên xác định mức độ thực hiện, ba thông số còn lại xác định chất lượng hành động. Các giai đoạn cụ thể theo quan điểm của Galpêrin là thiết lập cơ sở định hướng hành động; hành động với đồ vật thật hay vật chất hóa, hành động ngôn ngữ bên ngoài (hình thức nói to hoặc viết); hành động với lời nói thầm; hành động trí óc.

Như vậy hành động vật chất đã chuyển thành ngôn ngữ bên ngoài và cuối cùng trở thành ngôn ngữ bên trong được khái quát và rút gọn. Hành động chuyển từ ngoài vào trong là qua từng giai đoạn. Ở mỗi giai đoạn, cấu trúc của hành động được tổ chức lại ngày một khái quát và rút gọn hơn nhưng vẫn giữ được nội dung vật chất ban đầu của hành động. Hay nói cách khác, sau khi chủ thể tiến hành hành

động qua đầy đủ các giai đoạn nói trên thì “tri thức (hay sự hiểu biết về các đồ vật) sẽ được nảy sinh trong quá trình hành động vật chất với các đồ vật, còn bản thân các hành động này khi được hình thành thì chúng sẽ trở thành các KN. [60]

Theo tác giả Vũ Dũng thì KN hình thành trải qua ba giai đoạn:

Giai đoạn 1: người học lần đầu làm quen với vận động và lần đầu lĩnh hội nó. Sự học vận động bắt đầu từ việc phát hiện các thành phần của vận động - tập hợp các thành tố vận động, trình tự thực hiện và mối liên kết của chúng. Việc làm quen này diễn ra trên cơ sở người học được xem trình diễn lại, thuật lại, giảng giải và quan sát một cách trực quan quá trình thực hiện vận động. Pha tiếp theo của giai đoạn thứ nhất đòi hỏi nhiều nỗ lực. Người học phải lặp lại vận động nhiều lần để nắm được bức tranh bên trong của vận động. Đồng thời học bản mã hóa những tín hiệu từ các mệnh lệnh. Việc tích lũy “những từ điển chuyên mã” là một trong những sự kiện quan trọng nhất của giai đoạn này. Cần phải lặp đi lặp lại nhiều lần để người học có thể tìm được “bảng mã” trong bất kỳ phương án nào của vận động, kể cả khi có sự lệch chuẩn.

Giai đoạn 2 - giai đoạn tự động hóa vận động: Ở đây các thành phần chủ đạo của vận động được giải phóng từng phần hoặc hoàn toàn khỏi sự quan đến nó, thoát khỏi sự kiểm soát của ý thức và sự “thoát khỏi” này có thể và cần có sự trợ giúp.

Giai đoạn 3: diễn ra sự “mài bóng” KN nhờ quá trình ổn định hóa và tiêu chuẩn hóa. Trong quá trình ổn định hóa, KN đạt được tính bền vững và không bị phá hủy trong bất kỳ tình huống nào. Trong quá trình tiêu chuẩn hóa, KN dần được định khuôn nhờ lặp đi lặp lại vận động nhiều lần. [7]

Qua đó, trong quá trình hình thành và phát triển KN cần chú ý một số vấn đề:

- Không tách rời KN ra khỏi hành động mà phải coi KN là những đặc điểm, những trình độ khác nhau của hành động.

- Để đảm bảo sự điều khiển quá trình học tập, lĩnh hội tri thức, hình thành KN với các đặc tính đã đề ra thì cần phải có hai điều kiện là thiết lập cơ sở định hướng hành động và sự tuân thủ theo các giai đoạn hình thành hành động.

- Hành động không thể bắt đầu từ sự tri giác hay ghi nhớ đối tượng mà phải bắt đầu từ sự triển khai các thao tác thực tiễn lên đối tượng, cụ thể là hành động với vật thật hay vật chất hóa. Chính trong quá trình thao tác đó, một mặt bản chất của đối tượng được bộc lộ và nhận thức, mặt khác nó được biến đổi qua nhiều lần “ướm

thứ” với các thao tác để cuối cùng tạo ra sản phẩm phù hợp với logic các thao tác hành động.

- Cơ chế của việc hình thành một hành động tâm lý mới nói chung là tuân theo các bước chuyển hóa từ ngoài vào trong theo lý thuyết của Galpêrin.

- Tiêu chuẩn để đánh giá kết quả luyện tập hành động với các vật liệu khác nhau là độ thuần thực, khái quát và tính sáng tạo linh hoạt. Sản phẩm cuối cùng của quá trình này là biến hành động thành các KN (đối với các hành động phức tạp), kỹ xảo (đối với các hành động đơn giản) tức là thành phương tiện hay khả năng để thực hiện các hành động.

1.2.2. Giao tiếp

1.2.2.1. Khái niệm giao tiếp

GT là vấn đề phức tạp. Có nhiều hướng nghiên cứu về vấn đề GT dưới góc độ TLH như TLH đại cương, TLH nhân cách, TLH xã hội, TLH giao tiếp,...

Theo các nhà TLH xã hội thì GT thường được xem là quá trình thông tin bao gồm việc thực hiện và duy trì sự liên hệ giữa các cá nhân. Nhà TLH xã hội Mỹ C.E. Osgood cho rằng GT bao gồm các hành động riêng rẽ mà thực chất là chuyển giao thông tin và tiếp nhận thông tin [66, tr.249]. GT là một quá trình gồm hai mặt: liên lạc và ảnh hưởng lẫn nhau, tác động qua lại lẫn nhau. Nhà TLH xã hội người Anh M.Argule lại mô tả GT như là quá trình ảnh hưởng lẫn nhau qua các hình thức tiếp xúc khác nhau. GT thông tin được biểu hiện bằng lời hay không bằng lời từ nhiều người đến một người giống như việc tiếp xúc thân thể của con người trong quá trình tác động qua lại về mặt vật lý và chuyển dịch không gian [53]. Nhà TLH xã hội Mỹ T. Sibutanhi nghiên cứu khái niệm liên lạc như là hoạt động đảm bảo cho sự giúp đỡ lẫn nhau, phối hợp hành động và thích ứng hành vi của các cá thể tham gia quá trình GT. Ông cho rằng “Liên lạc trước hết là phương pháp hoạt động làm giản đơn hóa sự thích ứng hành vi lẫn nhau của con người”. [39, tr.126]

Các nhà TLH Liên Xô (cũ) cũng quan tâm nghiên cứu đến vấn đề GT trên nhiều khía cạnh. Ở đây, có thể điểm qua một số quan điểm:

Ở góc độ tiếp cận nhận thức, L.X.Vugotxki cho rằng GT là quá trình chuyển giao tư duy và cảm xúc [48, tr.51]. Và K.K.Platonôv cho rằng: “Giao tiếp là những mối liên hệ có ý thức của con người trong cộng đồng loài người”. [2, tr.165]

Xem xét GT là sự thể hiện mối quan hệ giữa con người với con người hay giữa nhân cách này với cách khác trong mối quan hệ liên nhân cách, B.Ph.Lomov cho rằng: “Giao tiếp là mối quan hệ tác động qua lại giữa con người với tư cách chủ thể” [30]. V.N.Miaxixev cho rằng: “Giao tiếp là một quá trình quan hệ tác động qua lại lẫn nhau giữa các nhân cách cụ thể”. Theo Ia.L.Kolôminxki thì “Giao tiếp là sự tác động qua lại có đối tượng và thông tin giữa con người với con người, trong đó những quan hệ nhân cách được thực hiện, bộc lộ và hình thành”. [2, tr.165]

Ở góc độ tiếp cận về chức năng GT thì theo B. Parugin: “Giao tiếp là quá trình quan hệ tác động giữa các cá thể, là quá trình thông tin quan hệ giữa con người với con người, là quá trình hiểu biết lẫn nhau, ảnh hưởng lẫn nhau và trao đổi xúc cảm lẫn nhau”. [2, tr.166]

Ở góc độ xem xét GT là một dạng hoạt động, định nghĩa của A.N.Lêônchiev đã chỉ ra: “Giao tiếp là một hệ thống những quá trình có mục đích và động cơ trong hoạt động tập thể, thực hiện các quan hệ xã hội và nhân cách, các quan hệ tâm lý và sử dụng những phương tiện đặc thù, mà trước hết là ngôn ngữ” [26, tr.370]. Cũng đồng quan điểm với Lêônchiev, L.P.Bueva coi: “Giao tiếp không chỉ là một quá trình tinh thần mà còn là quá trình vật chất, quá trình xã hội, trong đó diễn ra sự trao đổi hoạt động, kinh nghiệm, sản phẩm của hoạt động”. [2, tr.166]

Tiếp cận ở khía cạnh hệ thống, Georgen Thiner cho rằng: “Giao tiếp là sự truyền đạt thông tin, qua đó các trạng thái của hệ thống phát thông tin phát huy ảnh hưởng tới trạng thái của hệ nhận thông tin”.

David K.Berlo định nghĩa: “Giao tiếp của con người là một quá trình có chủ định hay không có chủ định, có ý thức hay không có ý thức mà trong đó các cảm xúc và tư tưởng được diễn đạt trong các thông điệp bằng ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ. Giao tiếp của con người diễn ra ở các mức độ: trong con người, giữa con người với con người và cộng đồng. Giao tiếp của con người là một quá trình năng động, bất thuận nghịch, tác động qua lại và có tính chất ngữ cảnh”. [9, tr.10]

Dưới góc độ tiếp cận TLH đại cương, tác giả Phạm Minh Hạc cho rằng: “Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người - người để hiện thực

hóa các quan hệ xã hội giữa người ta với nhau” [2, tr.166]. Tác giả Nguyễn Khắc Viện cũng cho rằng: “Giao tiếp là sự trao đổi giữa người và người thông qua ngôn ngữ nói, viết, cử chỉ. Ngày nay từ này hàm ngụ sự trao đổi ấy thông qua một bộ giải mã, người phát tin mã hóa một số tín hiệu, người tiếp nhận giải mã, một bên truyền một ý nghĩa nhất định để bên kia hiểu được”. [50]

Theo các tác giả Nguyễn Thạc, Hoàng Anh thì “Giao tiếp là hình thức đặc biệt cho mối quan hệ giữa con người với con người mà qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý và được biểu hiện ở các quá trình thông tin, hiểu biết, rung cảm, ảnh hưởng và tác động qua lại lẫn nhau” [41]. Các tác giả Diệp Quang Ban và Đinh Trọng Lạc cũng quan niệm “Giao tiếp là sự tiếp xúc với nhau giữa cá thể này với cá thể khác trong cộng đồng xã hội”. Và hai tác giả mở rộng hơn khái niệm giao tiếp khi cho rằng “Loài động vật cũng có thể làm thành những xã hội vì chúng sống có giao tiếp với nhau như xã hội loài ong, xã hội loài kiến”. [32]

Tác giả Nguyễn Hữu Nghĩa đưa ra khái niệm GT là mối liên hệ và quan hệ giữa người và người trong các nhóm và các tập thể xã hội nhờ đó con người mới có thể thực hiện các hoạt động của mình nhằm cải biến hiện thực khách quan xung quanh hoặc chính bản thân. [36, tr.38]

Theo tác giả Nguyễn Ngọc Bích “Giao tiếp là sự tiếp xúc giữa hai hay nhiều người thông qua phương tiện ngôn ngữ nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, tác động qua lại và điều chỉnh lẫn nhau” [20]. Tác giả Trần Trọng Thủy thì quan niệm “Giao tiếp của con người là một quá trình chủ đích hay không có chủ đích, có ý thức hay không có ý thức mà trong đó các cảm xúc và tư tưởng được diễn đạt trong các thông điệp bằng ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ”. [42]

Tác giả Trần Hiệp “Giao tiếp là một trong những dạng thức cơ bản của hoạt động của con người. Nó làm tăng cường hay giảm bớt khả năng thích ứng hành vi lẫn nhau trong quá trình tác động qua lại”. [19, tr 170]

Theo từ điển Tâm lý học thì “Giao tiếp là quá trình thiết lập và phát triển tiếp xúc giữa các cá nhân, xuất phát từ nhu cầu phối hợp hành động. Giao tiếp gồm hàng loạt các yếu tố như trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược hoạt động thống nhất, tri giác và tìm hiểu người khác. Giao tiếp có ba khía cạnh chính là giao lưu, tác động tương hỗ và tri giác”. [6, tr.83]

Tác giả Nguyễn Quang Uẩn quan niệm “Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa

người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau. Hay nói cách khác, giao tiếp xác lập và vận hành các quan hệ người - người, hiện thực hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác”. [45]

Tác giả Vũ Dũng cho rằng “Giao tiếp là quá trình hình thành và phát triển sự tiếp xúc giữa người với người được phát sinh từ nhu cầu trong hoạt động chung, bao gồm sự trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược tương tác thống nhất tri giác và tìm hiểu người khác” Hay “Giao tiếp là sự tác động tương hỗ của các chủ thể phát sinh từ nhu cầu hoạt động chung được thực hiện bằng những công cụ quen thuộc và hướng đến những thay đổi có ý nghĩa trong trạng thái, hành vi và cấu trúc ý - cá nhân của đối tác”. [7]

Dưới góc độ TLH giao tiếp, tác giả Nguyễn Văn Đồng “Giao tiếp là tiếp xúc tâm lý có tính đa chiều và đồng chủ thể giữa người với người được quy định bởi các yếu tố văn hóa, xã hội và đặc trưng tâm lý cá nhân. Giao tiếp có chức năng thỏa mãn các nhu cầu vật chất và tinh thần của con người, trao đổi thông tin, cảm xúc định hướng và điều chỉnh nhận thức, hành vi của bản thân và của nhau, tri giác lẫn nhau, tạo dựng quan hệ với nhau và tác động qua lại lẫn nhau. [9, tr.11]

Dưới góc độ sư phạm, GT sư phạm được hiểu là quá trình thiết lập nên các mối quan hệ hai chiều lẫn nhau về tâm lý giữa người giáo dục với người được giáo dục nhằm truyền đạt và lĩnh hội tri thức khoa học, vốn sống, kỹ xảo, kỹ năng hoạt động. từ đó, tiến hành xây dựng nên những mối quan hệ sư phạm, thực hiện những tác động nhằm làm phát triển toàn diện - hài hòa những phẩm chất nhân cách cho học sinh. [3, tr.50]

Dưới góc độ quản lý, GT trong quản lý là sự thiết lập nên những mối quan hệ hai chiều lẫn nhau về mặt tâm lý giữa chủ thể quản lý với các chủ thể được quản lý nhằm giải quyết hợp lý được những nhiệm vụ giao tiếp quản lý, làm cơ sở cho việc thực thi có hiệu quả những nhiệm vụ quản lý xác định. [3, tr.55]

Trong quản trị và kinh doanh, GT được hiểu là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ giữa người và người, hoặc giữa người và các yếu tố xã hội nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định. [5, tr.193]

Qua các khái niệm trên ta có thể thấy rằng GT là quá trình tác động qua lại, trao đổi thông tin, ảnh hưởng lẫn nhau, nhận biết lẫn nhau giữa hai chủ thể GT. GT

thường tham gia vào hoạt động thực tiễn của con người như lao động, học tập, vui chơi,... bảo đảm cho sự tác động, tham gia vào quá trình thực hiện và kiểm tra hoạt động của con người. Đó là một quá trình thiết lập mối quan hệ đa chiều giữa một người với một người hoặc với nhiều người, liên quan đến sự truyền đạt thông điệp và sự đáp ứng với sự truyền đạt ấy, là quá trình qua đó chúng ta phát và nhận thông tin, suy nghĩ, có ý kiến và thái độ để có được sự thông cảm và hành động tiến tới việc chia sẻ qua đó thông điệp sản sinh đáp ứng. GT là quá trình nói, nghe và trả lời để chúng ta có thể hiểu và phản ứng với nhau trải qua nhiều mức độ, từ thấp đến cao, từ sự e dè bề ngoài đến việc bộc lộ những tình cảm sâu kín bên trong.

Do vậy quan hệ người - người được xác lập, vận hành và thể hiện trong GT. Về phương diện nhận thức, GT là một quá trình mà con người ý thức được mục đích, nội dung và những phương tiện cần thiết để đạt kết quả khi tiếp xúc với người khác. Từ cơ sở đó, GT diễn ra dưới dạng trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, thể giới quan, nhu cầu... của các chủ thể tham gia vào quá trình GT. Qua đó, mỗi cá nhân tự hoàn thiện mình và hòa nhập vào xã hội trong quá trình GT.

GT là một biểu hiện của quan hệ xã hội, mang tính xã hội. Các quan hệ xã hội được thực hiện trong GT giữa người với người với nội dung xã hội cụ thể và thực hiện trong hoàn cảnh xã hội nhất định. Từ đó tính chất xã hội được thể hiện qua việc kết nối các thành viên trong xã hội với nhau trong mối quan hệ GT.

Qua xem xét tất cả các khái niệm về GT, dưới góc độ quan điểm của người nghiên cứu, chúng tôi thống nhất với quan điểm của tác giả Vũ Dũng và cho rằng ***giao tiếp là quá trình hình thành và phát triển sự tiếp xúc giữa người với người được phát sinh từ nhu cầu trong hoạt động chung, bao gồm sự trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược tương tác thống nhất tri giác và tìm hiểu người khác.***

1.2.2.2. Chức năng của giao tiếp

Đề cập đến chức năng của GT có thể kể đến một số quan điểm và cách tiếp cận sau:

A.N.Leonchiev cho rằng hoạt động bao giờ cũng nằm trong GT. GT dưới hình thức cùng hoạt động, hoặc dưới hình thức GT ngôn ngữ hay thậm chí GT trong ý nghĩ. Ông cho rằng GT thực hiện các chức năng sự trao đổi thông tin, sự kích thích lẫn nhau, sự kiểm tra và điều chỉnh hành động được thực hiện. [19, tr.178]

Theo tiêu chí mục tiêu, L.A.Karpenco cho rằng GT có 8 chức năng:

- Chức năng tiếp xúc - mục tiêu: tạo tiếp xúc như là trạng thái chuẩn bị chung để tiếp nhận và truyền đạt thông báo, củng cố quan hệ ở hình thức định hướng lẫn nhau thường xuyên.
- Chức năng thông tin - mục đích: trao đổi các thông báo.
- Chức năng kích thích - mục đích: kích thích tích cực đối tác GT, hướng họ thực hiện hành động nhất định.
- Chức năng định vị - mục đích: định hướng và thống nhất hành động trong hoạt động chung.
- Chức năng hiểu biết - mục đích: hiểu biết nội dung thông báo và hiểu biết lẫn nhau giữa các chủ thể GT.
- Chức năng tạo động cơ - mục đích: khơi dậy ở đối tác những trải nghiệm tình cảm cần thiết đồng thời qua sự giúp đỡ của họ thay đổi trải nghiệm, trạng thái của chính chủ thể.
- Chức năng hình thành các mối quan hệ - mục đích: nhận thức và xác định vị trí bản thân trong hệ thống vai, vị thế, quan hệ.
- Chức năng gây ảnh hưởng - mục đích: thay đổi trạng thái, hành vi, cấu trúc ý cá nhân của đối tác. [7]

Theo nhà ngôn ngữ học cấu trúc Jacobson (1961), mô hình GT theo cấu trúc có 6 yếu tố: người truyền tin, người nhận tin, bản thông điệp, bộ mã, sự tiếp xúc, bối cảnh GT. Từ đó, ông nêu lên 6 chức năng của GT:

- Chức năng nhận thức: truyền đạt và lĩnh hội các sự kiện, khái niệm, giá trị.
- Chức năng cảm xúc: tạo ấn tượng, cảm xúc tốt đẹp giữa các chủ thể GT.
- Chức năng duy trì sự tiếp xúc: lấp chỗ trống trong các cuộc đối thoại.
- Chức năng mơ mộng: sử dụng cách nói mang chất thơ, thú vị... để tạo ấn tượng khó phai mờ.
- Chức năng siêu ngữ: chọn lọc các cách nói, diễn đạt nghĩa bóng.
- Chức năng quy chiếu: tìm hiểu đặc điểm về sức khỏe, tâm lý, vị thế xã hội, hoàn cảnh riêng của người đối thoại khi GT để chọn cách tiếp cận, lời nói, cách tạo không khí phù hợp, thuận lợi cho thực hiện mục tiêu GT. [9, tr.38]

Nhà TLH Xô viết B. Ph. Lômov cho rằng GT có 3 chức năng gồm chức năng giao tiếp - thông tin, chức năng giao tiếp - điều chỉnh và chức năng giao tiếp - cảm xúc. [30]

Theo A.A.Pruzin GT có các chức năng:

- Chức năng công cụ của GT cần thiết cho sự trao đổi thông tin trong quá trình điều hành và trong quá trình lao động chung.

- Chức năng nghiệp đoàn thể hiện ở việc đoàn kết nhóm lớn và nhóm nhỏ có ý nghĩa quan trọng trong giáo dục và truyền đạt kiến thức, phương thức hoạt động và tiêu chuẩn đánh giá.

- Chức năng tự thể hiện hướng đến việc tìm kiếm và đạt được sự hiểu biết lẫn nhau. [7]

Tác giả Nguyễn Xuân Thức phân chia chức năng của GT thành 2 nhóm:

- Nhóm các chức năng thuần túy xã hội gồm các chức năng GT phục vụ các nhu cầu chung của xã hội hay một nhóm người để điều khiển và tác động lẫn nhau

- Nhóm các chức năng tâm lý xã hội gồm các chức năng GT phục vụ các nhu cầu của từng thành viên của xã hội với người khác. [45, tr.57]

Tác giả Chu Văn Đức cũng chia chức năng của GT thành nhóm:

- Nhóm chức năng xã hội gồm các chức năng như chức năng thông tin, chức năng tổ chức, phối hợp hành động, chức năng điều khiển, chức năng phê bình và tự phê bình.

- Nhóm chức năng tâm lý gồm các chức năng như chức năng động viên, khích lệ, chức năng thiết lập, phát triển, củng cố các mối quan hệ, chức năng cân bằng cảm xúc, chức năng hình thành, phát triển tâm lý, nhân cách. [11]

Theo Nguyễn Văn Lê GT có 3 chức năng là chức năng thông tin, chức năng biểu hiện tình cảm và chức năng liên kết, điều khiển, phối hợp hành động. [49]

Với tác giả Ngô Công Hoàn, GT có các chức năng định hướng hoạt động và chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi. [49]

Tác giả Hoàng Anh cho rằng GT có các chức năng cơ bản là chức năng thông tin hai chiều giữa hai người hay hai nhóm người, chức năng tổ chức, điều khiển, phối hợp hành động của một nhóm người trong một hoạt động cùng nhau và chức năng giáo dục và phát triển nhân cách. [2, tr.172]

Còn tác giả Trần Trọng Thủy, Nguyễn Sinh Huy cho rằng GT có các chức năng sau: chức năng tổ chức hoạt động phối hợp cùng nhau, chức năng làm cho con người nhận thức được lẫn nhau, chức năng hình thành và phát triển các mối quan hệ liên nhân cách. [42, tr.18,19]

Tác giả Nguyễn Quang Uẩn chia các chức năng GT như sau: chức năng thông tin hai chiều (chức năng nhận thức), chức năng thể hiện và đánh giá thái độ xúc cảm, chức năng liên kết, phối hợp hoạt động, chức năng đồng nhất hoá nhằm tạo ra sự hiểu biết lẫn nhau, thông cảm, đồng cảm chung giữa cá nhân với cá nhân, giữa cá nhân với nhóm, nhóm này và nhóm khác và chức năng giáo dục. [49]

Với tác giả Trần Hiệp, GT bao gồm ba cấp chức năng cơ bản là chức năng thông tin liên lạc, chức năng điều chỉnh hành vi và chức năng kích động liên lạc [19, tr 175]. Ngoài ra, có thể phân chia chức năng GT thành chức năng tổ chức hoạt động chung, chức năng nhận thức giữa người với người và chức năng hình thành và phát triển quan hệ liên nhân cách. [19, tr 179]

Theo TLH quản lý thì GT có các chức năng sau: chức năng định hướng cho mọi hoạt động và cho việc thiết lập mối quan hệ, chức năng thông tin, đánh giá lẫn nhau và nối mạch cho thiết lập quan hệ quan hệ và chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi, thiết lập quan hệ GT. [3, tr.49]

Dưới góc độ TLH giao tiếp, tác giả Nguyễn Văn Đồng cho rằng GT có các chức năng là chức năng thỏa mãn nhu cầu của con người, chức năng thông tin, chức năng nhận thức về tự nhiên, xã hội, về bản thân (tự nhận thức) và về người khác (tri giác xã hội), chức năng cảm xúc giúp con người thỏa mãn những nhu cầu xúc cảm, tình cảm, chức năng định hướng, tổ chức, phối hợp hoạt động và điều chỉnh hành vi của bản thân và của người khác và chức năng hình thành và phát triển các quan hệ liên nhân cách. [9, tr.24-30]

Trên cơ sở các quan điểm trên có thể thấy GT có vai trò, chức năng như sau:

GT có chức năng thỏa mãn nhu cầu của con người. Đây là chức năng quan trọng nhất của GT và cũng là chức năng mà con người sử dụng sớm nhất trong GT. GT không chỉ đáp ứng các nhu cầu sơ cấp của con người như ăn, mặc, ở, tự vệ,...mà còn cả các nhu cầu thứ cấp như nhu cầu nhận thức, nhu cầu tình cảm, nhu cầu truyền đạt kinh nghiệm...Các nhu cầu đó được thỏa mãn trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua GT. Do vậy GT là điều kiện cần thiết để con người tồn tại và phát triển.

Chức năng thứ hai là chức năng thông tin hai chiều giữa các chủ thể tham gia GT. Đây là chức năng có vai trò quan trọng thứ hai sau chức năng thỏa mãn nhu cầu của GT biểu hiện ở khía cạnh truyền thông của GT thể hiện qua hai mặt truyền tin và nhận tin. Qua GT mà con người trao đổi với nhau những thông tin nhất định, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm,... cho nhau. Trong GT, mỗi cá nhân vừa là nguồn phát thông tin vừa là nguồn thu thông tin.

Chức năng tổ chức, điều khiển, phối hợp hành động của một nhóm người trong cùng một hoạt động cùng nhau là chức năng dựa trên cơ sở xã hội. Trong một nhóm, một tổ chức có nhiều cá nhân, nhiều bộ phận nên để có thể tổ chức hoạt động hiệu quả, phối hợp nhịp nhàng thì các cá nhân phải có sự tiếp xúc với nhau để trao đổi, bàn bạc, phân công công việc cũng như phổ biến tiến trình, cách thức thực hiện công việc thì mới có thể tạo sự thống nhất, hiệu quả trong công việc chung. Nhờ chức năng này, con người có thể phối hợp cùng nhau để giải quyết một nhiệm vụ nhất định đạt tới mục tiêu đề ra trong quá trình GT.

Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi thể hiện ở sự tác động, ảnh hưởng lẫn nhau trong GT. Đây là một chức năng quan trọng trong GT vì trong quá trình GT cá nhân có thể tác động, gây ảnh hưởng đến người khác đồng thời người khác cũng có thể tác động, gây ảnh hưởng đối với cá nhân đó. Qua đó, cá nhân có thể điều chỉnh hành vi của mình cũng như điều khiển hành vi của người khác trong GT. Trong GT, cá nhân có thể tác động đến động cơ, mục đích, quá trình ra quyết định và hành động của người khác.

Chức năng xúc cảm trong GT giúp con người thỏa mãn những nhu cầu xúc cảm, tình cảm. Trong GT, cá nhân có thể biểu lộ thái độ, tâm trạng của mình đối với người khác cũng như có thể bộc lộ quan điểm, thái độ về một vấn đề nhất định. Ngược lại, từ GT cá nhân cũng có thể nhận biết những xúc cảm, tình cảm nhất định của các cá nhân khác. Vì vậy, GT cũng là một trong những con đường hình thành tình cảm của con người.

Chức năng nhận thức và đánh giá lẫn nhau thể hiện trong quá trình GT, các chủ thể luôn diễn ra quá trình nhận thức về tự nhiên, xã hội, nhận thức về bản thân và nhận thức về người khác nhằm hướng tới những mục đích khác nhau trong GT, từ đó giúp con người lĩnh hội được khối lượng kiến thức khổng lồ của nhân loại. Bên cạnh đó, qua GT cá nhân tiếp thu những đánh giá của về bản thân mà từ đó đối

chiều và tự nhận thức, tự đánh giá lại, tự điều chỉnh bản thân. Ngược lại, cá nhân cũng có sự nhận thức người khác để mà có sự định hướng phù hợp trong GT.

Thông qua GT, con người tham gia vào các mối quan hệ xã hội mà từ đó hình thành, phát triển nhân cách của mình. Do đó GT có chức năng giáo dục và phát triển nhân cách. GT là điều kiện để tâm lý, nhân cách cá nhân phát triển bình thường và thông qua GT nhiều phẩm chất của con người, đặc biệt là các phẩm chất đạo đức được hình thành và phát triển.

1.2.2.3. Phương tiện giao tiếp

Trong GT, phương tiện GT là yếu tố có vai trò quan trọng để các chức năng của GT được thực hiện. Phương tiện GT là tất cả những yếu tố mà các chủ thể GT dùng để thể hiện thái độ, tình cảm và những đặc điểm tâm lý khác đồng thời thiết lập, vận hành các mối quan hệ trong một cuộc GT. Trong GT, các phương tiện chủ yếu được sử dụng là phương tiện ngôn ngữ và phương tiện phi ngôn ngữ.

1.2.2.3.1. Phương tiện ngôn ngữ

Ngôn ngữ là hệ thống ký hiệu (âm thanh hoặc chữ viết) dưới dạng từ ngữ chứa đựng ý nghĩa nhất định (tượng trưng cho sự vật, hiện tượng cũng như thuộc tính và các mối quan hệ của chúng) được con người quy ước và sử dụng trong quá trình GT [9, tr.215]. Hay nói cách khác, ngôn ngữ là hệ thống tín hiệu dùng để tư duy và GT xã hội. Ngôn ngữ sử dụng trong GT bao gồm ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết. Trong quá trình GT, GT sử dụng ngôn ngữ nói được gọi là GT nói và GT sử dụng ngôn ngữ viết gọi là GT viết.

a. Giao tiếp sử dụng ngôn ngữ nói

GT nói là GT được định hướng vào người khác, được thể hiện bằng âm thanh và được tiếp thu bằng cơ quan phân tích thính giác của người nghe [9, tr.257]. GT nói bao gồm một số hình thức như độc thoại, đối thoại, tin đồn và dư luận.

Hình thức độc thoại được thực hiện qua việc chỉ có một người nói mà có thể có hoặc không có người nghe. Độc thoại có người nghe được gọi là thuyết trình. Đây là loại GT mà quyền nói hầu như thuộc về một người. Việc phản hồi ở đối tượng GT hầu như chỉ thông qua các biểu hiện phi ngôn ngữ như gật đầu, lắc đầu, vẫy tay, huýt sáo,... Vì vậy mà để thuyết trình hiệu quả yêu cầu đặt ra đối với người thuyết trình cũng tương đối cao như phải chuẩn bị kỹ lưỡng nội dung nói, phải tìm

hiểu về đối tượng nghe, phải biết cách diễn đạt rõ ràng, dễ hiểu, phải biết đọc được phản ứng của người nghe, biết tạo sự chú ý ở người nghe,...

Đối thoại là dạng GT ngôn ngữ cơ bản nhất của con người, là sự GT trực tiếp của hai hay một số cá nhân trong đó có sự trao đổi lượt nói giữa những người tham gia đối thoại. đối thoại thường thể hiện qua các hình thức như nói chuyện, tâm sự, giao lưu, đàm thoại, tranh luận, hội họp, đàm phán,...

Tin đồn thường được truyền qua lời nói từ người này sang người khác với tốc độ lan truyền lớn đặc biệt là trong môi trường đám đông. Do vậy, tin đồn thường là hình thức GT trong đám đông. Thông tin trong tin đồn thường khó kiểm chứng và hay thường bị bóp méo, suy diễn theo các hình thức như thông tin bị cắt xén nhằm mục đích làm cho thông tin ngắn gọn hơn, dễ truyền tải hơn; hoặc thông tin đã được chọn lọc theo hướng loại bỏ những chi tiết không quan trọng, giữ lại thông tin chủ yếu làm chủ đề của tin đồn; hoặc thông tin bị tiêu hóa theo xu hướng thống nhất với nhu cầu, hệ thống giá trị và những quan tâm chung của nhóm xã hội. Do vậy, thông tin trong tin đồn có thể đúng hoặc sai hoặc cũng có thể vừa đúng vừa sai.

Dư luận là hình thức GT của nhóm xã hội, là ý kiến của số đông hoặc của nhóm xã hội khi nhận xét, đánh giá về sự kiện, hiện tượng cụ thể trong xã hội. Tuy nhiên, không phải bất kỳ sự kiện, hiện tượng nào cũng có thể trở thành dư luận mà chỉ có những sự kiện, hiện tượng có tính thời sự và tính phổ biến với công chúng thì mới có thể trở thành dư luận.

b. Giao tiếp sử dụng ngôn ngữ viết

GT viết hay GT dùng ngôn ngữ viết là hình thức GT hướng vào người khác, được biểu hiện bằng các ký tự và được tiếp thu bằng cơ quan phân tích thị giác. Đặc trưng của ngôn ngữ viết là nó được tách ra khỏi bối cảnh. Sản phẩm ngôn ngữ viết cho phép con người GT với nhau một cách gián tiếp không phụ thuộc vào không gian, thời gian. Văn bản được người đọc xử lý không phụ thuộc vào quá trình nó được viết ra và người viết cũng không nhận được sự phản hồi tức thời từ người đọc. Do vậy, trong GT viết đòi hỏi người viết và người đọc phải đáp ứng những yêu cầu cũng như có những KN nhất định. Người viết phải viết rõ ràng, tỉ mỉ, cặn kẽ hơn so với GT nói, đối với đối tượng cụ thể cần biết được trình độ nhận thức của họ để viết cho phù hợp. Người đọc cũng cần phải có kiến thức nhất định khi đọc một nội dung, cần có KN đọc để nắm bắt được thông tin được viết ra,...

Khi công nghệ thông tin phát triển thì phần lớn các văn bản được đánh máy và gửi cho người nhận bằng các bản in hoặc tập tin văn bản. Khi đó, người viết GT với người đọc không phải bằng bút tích của mình mà bằng cách trình bày văn bản, đồ thị, sử dụng phông chữ, các kiểu đánh dấu,... cùng các phương tiện phi ngôn ngữ như hình ảnh, màu sắc,... Tuy vậy, người viết vẫn cần có những kỹ thuật và KN nhất định để có được một văn bản trình bày rõ ràng, logic và khoa học.

1.2.2.3.2. Phương tiện phi ngôn ngữ

Trong GT, phương tiện phi ngôn ngữ hay còn gọi là ngôn ngữ không lời được sử dụng đóng vai trò chủ yếu không chỉ trong việc truyền đạt thông tin mà còn biểu hiện tâm trạng, xúc cảm, tình cảm, thái độ,... của chủ thể GT. Các phương tiện phi ngôn ngữ được sử dụng thường xuyên trong GT có thể kể là như ánh mắt, nét mặt, nụ cười, tư thế, trang phục, cách ứng xử, dáng vẻ bề ngoài, cử động của đầu, cử chỉ, tư thế, tiếp xúc thân thể, khung cảnh GT như khoảng cách, vị trí bàn ghế,...

a. Ngôn ngữ cơ thể:

Ngôn ngữ cơ thể là một những biểu hiện của phương tiện GT phi ngôn ngữ. Ngôn ngữ cơ thể có thể hiểu là những chuyển động thân thể mang những ý nghĩa nhất định hoặc tạo ấn tượng cho các chủ thể trong GT. Ngôn ngữ cơ thể được sử dụng trong GT bao gồm các biểu hiện trên khuôn mặt, dáng vẻ bề ngoài, cử động của đầu, các cử chỉ và sự tiếp xúc thân thể.

*** Biểu hiện trên khuôn mặt: bao gồm nét mặt, ánh mắt, nụ cười**

Nét mặt biểu lộ cảm xúc của con người. Theo các nhà TLH thì nét mặt có thể biểu lộ 6 cảm xúc như vui, buồn, ngạc nhiên, tức giận, sợ hãi và ghê tởm. Trong GT, nét mặt là yếu tố thường được chú ý. Nét mặt góp phần quan trọng tạo nên hình ảnh của cá nhân trong mắt người khác. Các bộ phận như mắt, mũi và miệng tham gia nhiều nhất vào biểu cảm tạo ra những nét mặt khác nhau. Trong GT, nét mặt thường kết hợp chặt với lời nói cho thấy tính chất, trạng thái của nội dung nói.

Ánh mắt là phương tiện GT không lời có khả năng chuyển tải không những tâm trạng, trạng thái xúc cảm, tình cảm của con người mà còn là nơi tiếp nhận các thông tin cảm tính từ môi trường bên ngoài. Trong GT, mắt thường tác động đối tượng GT thông qua hình dạng của mắt và ánh mắt. Qua ánh mắt có thể cho ta thấy biểu hiện của đối tượng GT như e thẹn, ngại ngùng, thích thú, tức giận, ngạc nhiên, đồng tình,.. Do vậy, biết GT bằng mắt hiệu quả là yếu tố đem lại nhiều thành công

trong quá trình GT.

Nụ cười là phương tiện GT không lời với chức năng chính là thể hiện xúc cảm, tình cảm của con người. Nụ cười cũng biểu lộ một phần tâm trạng và tính cách của người đang cười và đôi khi cười cũng còn được sử dụng như một tín hiệu âm thanh lấp đầy trong quá trình GT. Để diễn giải đúng ý nghĩa của nụ cười thì cần chú ý kết hợp quan sát cả đôi mắt và khóe miệng của người đang cười.

*** Dáng vẻ bề ngoài: bao gồm tư thế, trang phục của cá nhân**

Tư thế của cá nhân trong giao tiếp thể hiện qua cách đi, cách đứng, cách ngồi của cá nhân. Tư thế đôi khi cũng mang đặc trưng của từng nền văn hóa. Thông thường trong GT, tư thế thể hiện thái độ, vị thế xã hội cũng như tham gia quản lý tình huống GT trực tiếp. Cách đi, đứng, ngồi của một người trong GT cũng nói lên nhiều điều về họ như vị thế, tâm trạng, văn hóa, chủng tộc, sự nhận thức về bản thân...

Trang phục bổ sung diện mạo cho con người bao gồm sự phối hợp các kiểu quần áo, màu sắc vải, vật trang điểm. Trang phục cũng có thể cung cấp thông tin về lứa tuổi, nghề nghiệp, vị trí xã hội, đẳng cấp và khiếu thẩm mỹ... của con người. Trang phục là một phần của định hướng GT và góp phần giúp GT thành công.

*** Các cử động của đầu và các cử chỉ**

Trong GT, các cử động của đầu thể là gật đầu, lắc đầu, quay đầu, lắc lư đầu,... Tư thế của đầu là yếu tố gây ấn tượng ban đầu thể hiện vị thế, tâm trạng, thái độ hoặc là mức độ sự chú ý đến đối tượng GT. Ví dụ gật đầu là một tín hiệu đơn giản nhưng có vai trò quan trọng nếu được kết nối với lời nói. Gật đầu có thể là sự khuyến khích, đồng tình với việc làm, lời nói của đối tượng GT hoặc cũng có thể đó là việc xác định quyền nói hay cho phép người khác nói. Gật đầu nhiều cũng có thể là biểu hiện sự nhất trí với người nói nhưng cũng có thể là dấu hiệu muốn họ đừng nói nữa...

Cử chỉ là sự vận động của tay chân và thân thể. Thông thường trong GT cử chỉ bằng tay được sử dụng nhiều nhất và có khả năng thể hiện cao nhất. Cử chỉ thường được dùng để minh họa, nhấn mạnh, bổ sung cho những gì đang nói hoặc thậm chí có thể thay thế lời nói thông qua các dấu hiệu trong cử chỉ. Cử chỉ cũng được con người dùng để biểu lộ cảm xúc và thái độ. Tuy nhiên, cũng cần chú ý trong nhiều trường hợp cử chỉ có thể lại là thói quen của cá nhân.

*** Tiếp xúc thân thể**

Tiếp xúc thân thể thể hiện qua nhiều hình thức như bắt tay, ôm, vỗ vai, hôn má,... Các hình thức trên cũng biểu hiệu nhiều ý nghĩa và cung cấp nhiều thông tin về chủ thể GT. Cách tiếp xúc thân thể trong GT cũng phụ thuộc rất nhiều vào đặc trưng của các nền văn hóa khác nhau. Do vậy đây cũng là vấn đề cần chú ý để GT có hiệu quả.

b. Khung cảnh giao tiếp

Trong GT, khung cảnh GT cũng là một yếu tố cần được quan tâm để góp phần tạo nên hiệu quả cho cuộc GT vì nó có thể tạo nên tâm thế tích cực hoặc tiêu cực ở các chủ thể GT. Khung cảnh GT bao gồm thời gian diễn ra GT, cách bài trí không gian, khoảng cách cũng như vị trí GT của các chủ thể.

*** Thời gian giao tiếp**

Thời gian GT có thể xem xét dưới 2 góc độ là thời điểm và thời lượng. Thời điểm GT là một thông tin quan trọng trong GT. Ví dụ việc một cá nhân đến trễ (về thời điểm) trong cuộc họp cũng cung cấp nhiều thông tin nhất định. Đó có thể là thông tin về cá nhân đó như thái độ không tôn trọng thời gian của người khác hoặc là cá nhân không có tính kỷ luật hoặc khả năng thu xếp công việc chưa tốt hoặc cũng có thể để trừng phạt, để biểu thị quyền lực,.. Thời lượng của cuộc GT cũng chuyển tải thông tin nhất định. Việc cá nhân dành nhiều hay ít thời gian cho cuộc GT cũng có thể cho thấy mức độ quan trọng của cuộc GT đối với họ. Đôi khi thời lượng GT cũng được sử dụng như là thủ thuật để biểu lộ quyền uy, tầm quan trọng của bản thân chủ thể GT.

*** Không gian giao tiếp**

Cách bài trí không gian GT sẽ phần nào nói lên tích cách của cá nhân cũng như đặc tính của buổi GT. Đồng thời qua không gian GT cũng phần nào nói lên mối quan hệ giữa các chủ thể GT. Trong không gian GT, các vật dụng như bàn, ghế, tranh ảnh, đèn,... và cách bài trí các vật dụng trong khung cảnh chung sẽ cung cấp nhiều thông tin nhất định về cuộc GT. Ngoài ra, theo khoa học về phong thủy thì cách bài trí phù hợp cũng có thể tạo được tâm trạng tích cực cho các cá nhân trong GT.

*** Khoảng cách giao tiếp**

Sự khác biệt trong mối quan hệ giữa các cá nhân cũng được thể hiện qua

khoảng cách tiếp xúc của họ trong GT. Khoảng cách trong GT với người khác cũng có một ý nghĩa nhất định về mối quan hệ giữa các cá nhân trong GT, cụ thể:

- Khoảng cách công cộng (trên 3,5m): được sử dụng trong quan hệ tiếp xúc với người lạ phù hợp với tiếp xúc ở đám đông, tiếp xúc nơi công cộng.
- Khoảng cách xã hội (1m - 3,5m): thường được sử dụng trong những nhóm chính thức trong công sở, lớp học, trong các bữa tiệc, GT ở cơ quan, với bạn bè, ...
- Khoảng cách cá nhân (0,5m - 1m): thường được sử dụng trong mối quan hệ thân thiết giữa cá nhân như bạn bè, họ hàng,..
- Khoảng cách thân mật (0m - 0,5m): được sử dụng trong quan hệ thân mật, gần gũi như vợ chồng, bố mẹ và con cái, người yêu...

*** Vị trí giao tiếp**

Vị trí chỗ ngồi của các cá nhân trong GT cũng thể hiện một số ý nghĩa nhất định trong GT. Thông thường trong một cuộc GT có thể có những vị trí chỗ ngồi như sau:

- Vị trí góc: các cá nhân ngồi ở hai cạnh của một góc bàn phù hợp với câu chuyện tế nhị, lịch sự giữa hai người cũng như trong trường hợp hai người không hoàn toàn thoải mái về nhau.
- Vị trí hợp tác: hai người ngồi cạnh nhau cùng nhìn về một hướng hoặc ngồi đối diện nhưng chiếc bàn có tác dụng như chỗ để giấy tờ. Vị trí này thể hiện mức độ hợp tác của các cá nhân trong GT.
- Vị trí cạnh tranh: hai người ngồi đối diện nhau và chiếc bàn đóng vai trò như là chiến tuyến.
- Vị trí độc lập: không phải để đối thoại mà là vị trí của người không muốn bị ai quấy rầy hoặc không muốn bắt chuyện. Vị trí này thường trong thư viện hoặc trong quán ăn với những người không quen biết.

1.2.3. Kỹ năng giao tiếp

1.2.3.1. Khái niệm kỹ năng giao tiếp

Tiếp cận ở khía cạnh KN xã hội, các tác giả Michelson, Sugai, Wood và Kazdin (1983) chỉ ra sáu yếu tố chính là trung tâm của khái niệm về KN xã hội là:

- Được học hỏi.

- Bao gồm các ứng xử cụ thể bằng lời và không lời..
- Đòi hỏi sự bắt đầu và phản hồi thích hợp..
- Tối đa hóa sự tương thưởng có giá trị từ những người khác..
- Đòi hỏi phải thời điểm thích hợp và kiểm soát các hành vi cụ thể..
- Bị ảnh hưởng bởi các yếu tố ngữ cảnh. [62]

Do đó, theo nhóm tác giả trên, KNGT có thể hiểu đó là KN được hình thành qua giáo dục, rèn luyện bao gồm các hành vi ứng xử thích hợp bằng lời và không lời trong những tình huống, hoàn cảnh cụ thể nhằm đạt hiệu quả cao trong GT với người khác.

Tác giả Savignon (2001) đã đề cập trong lý thuyết dạy GT về 4 yếu tố cấu thành nên năng lực GT là năng lực về ngôn ngữ, năng lực về văn hoá và xã hội, năng lực về ngôn bản (Discourse Competence) và năng lực về chiến lược GT. Trong đó tác giả nhấn mạnh vào vai trò của các chiến lược GT hay năng lực GT “Strategic Competence” trong việc học ngoại ngữ. Nó cần thiết ngay từ lúc ban đầu học ngoại ngữ và là một trong thành phần cấu tạo nên một nền tảng cần thiết để xây dựng năng lực GT cùng với những năng lực khác. Theo Savignon, việc đề xuất các hoạt động cá nhân, theo cặp và theo nhóm để tạo ra môi trường học ngôn ngữ đa dạng sẽ giúp cho người học có nhiều cơ hội tham gia vào quá trình học, từ đó xây dựng động cơ học tích cực, chủ động, tạo niềm tin và hứng thú cho bản thân trong việc học GT. Nói một cách khác, thông qua thực hành và kinh nghiệm trong những ngữ cảnh và sự kiện xã hội thực tế (social interaction activities), người học dần dần mở rộng năng lực GT của họ. [70]

Theo tác giả Nguyễn Văn Đồng thì KNGT là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức về quá trình GT, về những yếu tố tham gia và tác động tới quá trình này cũng như sử dụng có hiệu quả và phối hợp hài hòa các phương tiện GT ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và phương tiện kỹ thuật để đạt mục đích đã định trong GT [9, tr.60]. Như vậy, KNGT bao gồm các yếu tố như tri thức về quá trình GT, chủ thể GT, môi trường GT, mục đích GT,..., sử dụng phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và phương tiện kỹ thuật khác.

Nhóm tác giả Hoàng Anh, Đỗ Thị Châu, Nguyễn Thạc cho rằng KNGT là khả năng nhận thức nhanh chóng những biểu hiện bên ngoài và những biểu hiện tâm lý bên trong của đối tượng và bản thân của chủ thể GT; là khả năng sử dụng hợp lý

các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, biết cách tổ chức điều chỉnh, điều khiển quá trình GT nhằm đạt mục đích GT [2, tr.201]. KNGT hình thành qua các con đường như thói quen ứng xử trong gia đình; do vốn sống, kinh nghiệm cá nhân qua tiếp xúc với mọi người, trong các quan hệ xã hội; do rèn luyện trong môi trường qua các lần thực hành GT. Trong khi thể hiện KNGT, hệ thống những thao tác, cử chỉ, điệu bộ, hành vi (kể cả hành vi ngôn ngữ) được chủ thể GT phối hợp hài hòa, hợp lý nhằm bảo đảm đạt kết quả cao trong hoạt động GT, với sự tiêu hao năng lượng tinh thần và cơ bắp ít nhất, trong những điều kiện thay đổi. Do vậy, KNGT thực chất là sự phối hợp phức tạp giữa những chuẩn mực hành vi xã hội của cá nhân với sự vận động của cơ mắt, ánh mắt, nụ cười (vận động môi miệng), tư thế đầu, cổ, vai, tay, chân đồng thời với ngôn ngữ nói, viết của chủ thể GT. Sự phối hợp hài hòa, hợp lý giữa các vận động mang nội dung tâm lý nhất định, phù hợp với mục đích, ngôn ngữ và nhiệm vụ GT cần đạt được của chủ thể GT.

Theo tác giả Nguyễn Ngọc Lâm thì KNGT là khả năng nhận biết nhanh chóng những biểu hiện bên ngoài và đoán biết diễn biến tâm lý bên trong của con người (với tư cách là đối tượng GT) trong quá trình GT đồng thời biết sử dụng ngôn ngữ có lời và không lời, biết cách định hướng để điều chỉnh và điều khiển quá trình GT nhằm đạt mục đích đã định. [28]

Dưới góc độ giao tiếp sư phạm, theo tác giả Nguyễn Đình Chính cho rằng kỹ năng giao tiếp sư phạm thể hiện việc chủ thể (nhà sư phạm) biết cách tiến hành hoạt động tư duy đúng đắn để giải quyết hợp lý các nhiệm vụ trong toàn bộ hành động giao tiếp sư phạm khi thực thi các tác động giáo dục - đào tạo của nhà trường. Do đó, kỹ năng giao tiếp sư phạm có cấu trúc gồm các yếu tố sau:

- Biết định hướng đúng cho các quá trình GT sư phạm như biết định hướng đúng trước khi tiến hành tiếp xúc, khi bắt đầu tiếp xúc và trong toàn bộ tiến trình GT theo những mục tiêu đã định.

- Biết căn cứ vào những dấu hiệu bề ngoài và ngôn ngữ, cử chỉ, hành động cũng như ánh mắt của học sinh mà nhận ra được những đặc trưng tâm lý cơ bản trong nhân cách của học sinh.

- Biết điều khiển được quá trình GT của mình với mọi đối tượng thể hiện ở việc chủ thể biết quan sát, biết lắng nghe, biết xử lý thông tin, biết điều khiển đối tượng GT,...

- Biết sử dụng các phương tiện GT như ngôn ngữ, phi ngôn ngữ để giải quyết tốt nhiệm vụ GT cũng như nhiệm vụ giáo dục - đào tạo. [3]

Qua nghiên cứu các quan niệm khác nhau như trên, chúng tôi thống nhất với quan điểm của tác giả Nguyễn Văn Đồng cho rằng ***kỹ năng giao tiếp là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức về quá trình giao tiếp, về những yếu tố tham gia và tác động tới quá trình này cũng như sử dụng có hiệu quả và phối hợp hài hòa các phương tiện giao tiếp ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và phương tiện kỹ thuật để đạt mục đích đã định trong giao tiếp.***

1.2.3.2. Phân loại các kỹ năng giao tiếp

KNGT bao gồm nhiều nhóm KN cụ thể tùy thuộc vào cách tiếp cận theo những tiêu chí khác nhau.

V.P.Dakharov dựa vào trật tự các bước tiến hành của một pha GT thì cho rằng để có KNGT thì cần có các KN là KN thiết lập mối quan hệ trong GT, KN biết cân bằng nhu cầu của chủ thể và đối tượng GT, KN nghe và biết lắng nghe, KN tự chủ cảm xúc và hành vi, KN tự kiểm chế và kiểm tra đối tượng GT, KNDD dễ hiểu, ngắn gọn, mạch lạc, KN linh hoạt mềm dẻo trong GT, KN thuyết phục đối tượng GT, KNĐK quá trình GT, KN nhạy cảm trong GT. [15]

A.Cubanova và M.Rakhmatulia thì cho rằng một quá trình GT sư phạm gồm ba thành phần lớn là nhóm các KN định hướng trước khi GT sư phạm, nhóm các KN tiếp xúc xảy ra trong quá trình GT sư phạm và nhóm các KN độc đáo hướng quá trình GT sư phạm đến các định hướng giá trị khác nhau mà giáo viên cần hướng đến [2, tr.201]. Do đó theo các tác giả này thì các KNGT trong các thành phần trên bao gồm KN nhìn thấy, nghe được các trạng thái của học sinh, KN tiếp xúc, hiểu biết lẫn nhau, KN tổ chức, điều khiển quá trình GT.

Cũng theo tác giả Nguyễn Văn Đồng thì KNGT có thể phân loại thành KNGT ngôn ngữ, KNGT phi ngôn ngữ và KNGT liên nhân cách, trong đó KNGT ngôn ngữ chia thành KNGT nói với KNLN, KNDD và KNGT bằng văn bản với KN phân tích tình huống, KN tổ chức thông tin và KN trình bày văn bản; KNGT phi ngôn ngữ bao gồm KN mặc, KN kiểm soát tư thế, cử chỉ, KN kiểm soát biểu hiện nét mặt và cái nhìn và KN kiểm soát lĩnh vực phi ngôn ngữ của lời nói; KNGT liên nhân cách gồm hai nhóm là nhóm KN điều chỉnh sự phù hợp, cân bằng trong GT

gồm sự nhạy cảm trong GT, KN tạo dựng quan hệ, KN cân bằng nhu cầu của bản thân và của đối tượng GT, KN linh hoạt, mềm dẻo trong GT và KN tự chủ cảm xúc, hành vi và nhóm KN đóng vai trò tích cực chủ động trong GT gồm KN chủ động điều khiển quá trình GT, KN thuyết phục đối tượng GT và KN kiểm chế, kiểm tra người khác. [9, tr.63]

Có nhiều cách chia các nhóm KNGT, trong đề tài này chúng tôi thống nhất sử dụng cách phân loại KN GT thành ba nhóm KNGT:

- Nhóm KN định hướng
- Nhóm KN định vị
- Nhóm KN điều chỉnh, điều khiển

*** Nhóm kỹ năng định hướng**

KN định hướng là KN tri giác ban đầu về các biểu hiện bên ngoài (hình thức, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ...) trong thời gian và không gian GT để xác định được động cơ, tâm trạng, nhu cầu, mục đích, sở thích của đối tượng GT. Người có KN tri giác tốt có thể dễ dàng phát hiện sự không ăn khớp giữa lời nói và ngôn ngữ của thân thể. Do vậy nhóm KN định hướng được biểu hiện ở khả năng dựa vào sự biểu cảm, ngữ điệu, thanh điệu của ngôn ngữ, cử chỉ, động tác, thời điểm và không gian GT để phán đoán nhân cách cũng như mối quan hệ của chủ thể GT.

KN định hướng GT có vai trò quan trọng, quyết định thái độ và hành vi của chủ thể GT khi tiếp xúc đối tượng GT. Mô hình nhân cách của đối tượng GT đúng là những định hướng cho chủ thể trong suốt quá trình GT và sẽ đem lại hiệu quả cho quá trình GT. Nhóm KN định hướng bao gồm các KN:

KN đọc trên nét mặt, cử chỉ, hành vi, lời nói thể hiện ở việc tri giác tinh tế và nhạy bén các trạng thái tâm lý qua nét mặt, cử chỉ, ngữ điệu, âm điệu của lời nói mà chủ thể GT có thể phát hiện chính xác, đầy đủ thái độ của đối tượng. Những động tác biểu cảm không chỉ thể hiện ở các cơ mặt mà còn ở các bộ phận khác trên cơ thể như tay, chân... Do vậy việc tri giác những biểu cảm bên ngoài là cần thiết, song điều quan trọng hơn là biết dựa vào đó để nhận xét, đánh giá và phán đoán đúng nội tâm của đối tượng GT nghĩa là chuyển từ tri giác bên ngoài vào nhận biết bản chất bên trong của nhân cách.

KN chuyển từ tri giác bên ngoài và nhận biết bản chất bên trong của nhân cách. Sự biểu hiện các trạng thái tâm lý của con người qua ngôn ngữ và điệu bộ là

vô cùng phức tạp. Có thể cùng một trạng thái cảm xúc nhưng có thể biểu lộ bằng ngôn ngữ và điệu bộ khác nhau; hoặc ngôn ngữ, điệu bộ như nhau nhưng lại biểu hiện tâm trạng khác nhau. Do vậy, với việc hình thành KN này có thể giúp ta thông qua những dấu hiệu biểu hiện chung nhất về xúc cảm qua biểu hiện bên ngoài mà có thể phán đoán đúng các trạng thái, đặc điểm tâm lý của đối tượng.

KN định hướng trước khi tiếp xúc và trong quá trình tiếp xúc với đối tượng GT là khả năng phác thảo chân dung tâm lý của đối tượng cần tiếp xúc để thực hiện mục đích GT. Việc phác thảo chân dung tâm lý đối tượng GT để nhằm có cơ sở cho sự ứng xử phù hợp nhằm đem lại hiệu quả cao trong GT. Định hướng trước khi tiếp xúc là cơ sở để chủ thể GT khi bắt đầu GT có được thái độ thiện cảm, tự tin tạo cảm giác thoải mái cho đối tượng GT để họ bộc lộ chân thực những đặc điểm tâm lý cá nhân của mình.

Định hướng trong quá trình GT là thiết lập các thao tác trí tuệ, tư duy và liên tưởng với vốn kinh nghiệm cá nhân một cách cơ động, linh hoạt, mềm dẻo... Ở chủ thể GT đồng thời biểu hiện ra bên ngoài bằng phản ứng, hành vi, điệu bộ, cách nói năng sao cho phù hợp với những thay đổi liên tục về thái độ, hành vi, cử chỉ, nội dung, ngôn ngữ của đối tượng GT trong quá trình GT.

*** Nhóm kỹ năng định vị**

KN định vị là khả năng xây dựng mô hình tâm lý, phác thảo chân dung nhân cách đối tượng GT đạt mức độ chính xác và tương đối ổn định dựa trên hoạt động nhận thức tích cực. KN định vị biểu hiện ở khả năng xác định vị trí GT, biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng để hiểu rõ vui, buồn cùng đối tượng và biết tạo điều kiện cho đối tượng chủ động GT với mình, từ đó tạo sự đồng cảm, hiểu biết lẫn nhau giữa chủ thể và đối tượng GT. KN định vị đảm bảo cho sự đồng cảm, hiểu biết lẫn nhau giữa chủ thể và đối tượng GT.

KN định vị là KN xây dựng những nội dung chủ yếu thuộc về nhóm dấu hiệu nhân cách và vị trí của đối tượng GT trong các quan hệ xã hội. Tính khái quát và tính cá biệt được lưu ý khi xây dựng, phác thảo chân dung nhân cách đối tượng GT. Do vậy để hình thành KN này cá nhân phải rèn luyện trong lĩnh vực nghề nghiệp, tiếp xúc nhiều với đối tượng GT cùng sự vận dụng tri thức, vốn kinh nghiệm sống của mình để mới có thể hoàn thiện KN định vị và vận dụng hiệu quả trong GT.

*** Nhóm kỹ năng điều khiển**

KNĐK là khả năng lôi cuốn, thu hút đối tượng GT, biết duy trì sự hứng thú, sự tập trung chú ý của đối tượng trên cơ sở xác định được nguyện vọng, hứng thú của đối tượng GT. Từ đó, chủ thể GT mới có khả năng làm chủ trạng thái cảm xúc của bản thân và biết cách sử dụng toàn bộ các phương tiện GT. Nhóm KNĐK bao gồm các KN:

KN làm chủ trạng thái cảm xúc của bản thân biểu hiện ở chỗ biết tự kiềm chế, che dấu được tâm trạng của bản thân khi cần thiết, biết điều chỉnh và điều khiển các trạng thái tâm lý của mình và các phương pháp tiến hành GT. Để từ đó, chủ thể có thể thể hiện điệu bộ, ánh mắt, hành vi... của mình phản ứng phù hợp với đối tượng GT, với hoàn cảnh GT cũng như mục đích, nội dung, nhiệm vụ GT... Tuy nhiên để tự chủ hành vi, kiềm chế cảm xúc và tình cảm của mình một cách hợp lý, chủ thể cần hiểu được nhu cầu của đối tượng, ý nghĩa thực sự của những biểu hiện bên ngoài của đối tượng GT.

KN thứ hai là KN sử dụng phương tiện GT. Phương tiện GT đặc trưng của con người là ngôn ngữ. Từ ngữ và ngữ điệu có tác động mạnh mẽ đến tình cảm của con người, như nhà sư phạm Xô viết Xukhôlinxki đã viết: “Từ là sự tác động mạnh mẽ nhất đến trái tim, nó có thể trở nên mềm mại như bông hoa đang nở và nước thần, chuyển thành niềm tin và sự đôn hậu... một từ thông minh và hiền hòa tạo ra niềm vui, một từ ngu xuẩn hay tàn ác không suy nghĩ và không lịch sự đem lại sự thiếu tin tưởng, cổ vũ hoặc làm giảm sức mạnh của tâm hồn”. Vì vậy việc lựa chọn các từ ngữ một cách có văn hóa là rất quan trọng trong GT. Từ ngữ cần phải phù hợp với tình huống GT. Ngoài ngôn ngữ thì tác phong, điệu bộ, nét mặt, cái nhìn, nụ cười... cũng có tác dụng bổ sung cho thái độ của chủ thể trong quá trình GT. Do vậy khi GT chủ thể cần phải làm chủ các phương tiện GT của mình thì mới thu được hiệu quả trong GT.

1.2.4. Đặc điểm tâm lý và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

1.2.4.1. Đặc điểm tâm lý của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

a. Hoạt động nhận thức của học viên

Học viên trường TCCSND II chủ yếu ở lứa tuổi từ 19 - 25. Hoạt động học viên tham gia tại trường có các hoạt động cơ bản như hoạt động học tập rèn luyện, hoạt động chính trị - xã hội, hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao... Trong hoạt động học tập, học viên phải học tập các môn học cơ bản, cơ sở và các môn chuyên ngành để lĩnh hội hệ thống tri thức trong các lĩnh vực để hình thành hệ thống quan điểm, tư tưởng chính trị, kiến thức pháp luật, KN nghề nghiệp, KN xã hội cho bản thân. Với tính chất môi trường học tập, nội dung môn học mới đòi hỏi học viên có một trình độ nhận thức tương ứng. Học viên cần phát triển năng lực phân tích và tổng hợp vấn đề, năng lực đánh giá và nhận xét các tình huống, các vấn đề có liên quan đến nội dung môn học của mình. Nghiên cứu, học tập các kiến thức chuyên ngành đòi hỏi học viên phải có sự nhạy bén, tích cực tìm kiếm, tổ chức, cập nhật thông tin phục vụ việc học tập của mình đặc biệt là trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay. Quá trình học tập trong điều kiện mới đòi hỏi học viên phải tự đào tạo, tự lên kế hoạch học tập cho phù hợp với điều kiện của bản thân và nhà trường cũng như phát triển tư duy linh hoạt, nhạy bén và sáng tạo để nhận thức và giải quyết vấn đề mới, tình huống mới.

Với tính chất của trường trung cấp nghề nên hoạt động nghiên cứu khoa học của học viên trường TCCSND II mới chỉ ở mức độ làm quen nhưng đây cũng là cơ sở để học viên phát triển tư duy khoa học, năng lực phân tích, tổng hợp thông tin và ứng dụng vào chuyên ngành học của bản thân. Các hoạt động chính trị - xã hội mà học viên trường TCCSND II thường tham gia các hoạt động như tham gia Mùa hè xanh, chăm sóc mẹ Việt Nam anh hùng, chăm sóc người già neo đơn, giao lưu, kết bạn với địa phương,... Những hoạt động này giúp cho học viên dần thể hiện vai trò, nhiệm vụ người cán bộ, chiến sỹ CSND đối với xã hội cũng như trong mối quan hệ với quần chúng nhân dân. Đồng thời qua đó học viên hình thành ý thức về trách nhiệm, vai trò xã hội của người CSND đối với các vấn đề xã hội. Từ đó ý thức nghề nghiệp của học viên cũng dần được hình thành qua quá trình học tập, rèn luyện tại trường. Mặt khác, quá trình học tập của học viên tại trường TCCSND II là quá trình được đào tạo và tự đào tạo vì thế học viên đã có sự tự nhận thức bản thân mà qua đó có sự tự ý thức, tự đánh giá, tự giáo dục trong việc lĩnh hội, trau dồi các tri thức, các KN và các phẩm chất cần thiết cho bản thân. Qua đó, quá trình nhận thức, tự nhận thức, tự giáo dục và tự đánh giá bản thân trước những yêu cầu của việc học tập, rèn

luyện, của công tác luôn diễn ra trong suốt quá trình học viên tham gia học tập tại trường TCCSND II cũng như sau khi tốt nghiệp.

b. Động cơ học tập của học viên

Hoạt động học tập của học viên trường TCCSND II cũng bị chi phối bởi nhiều động cơ khác nhau. Nhìn chung động cơ chọn ngành Công an cũng như chọn các chuyên ngành nghiệp vụ CSND để theo học của học viên chịu sự chi phối bởi nhiều yếu tố, có thể chia thành ba nhóm: nhóm thứ nhất bao gồm các yếu tố chủ quan như hứng thú, nhu cầu, mục đích, lý tưởng,... của bản thân mỗi học viên; nhóm thứ hai bao gồm các yếu tố khách quan như vị trí xã hội, danh vọng, mong muốn của gia đình, sự lôi kéo của bạn bè,... và nhóm thứ ba bao gồm các yếu tố nảy sinh trong quá trình học tập như nội dung môn học, phương pháp học tập, vai trò, sự ảnh hưởng của cán bộ, giáo viên,...

Vì vậy, động cơ học tập của học viên trường TCCSND II cũng thể hiện rất đa dạng và phong phú. Có học viên mong muốn qua quá trình học tập, rèn luyện mà bản thân có được những tri thức vững chắc về nghiệp vụ, KN nghiệp vụ trinh sát tốt của một trinh sát hình sự; có học viên muốn trở thành một điều tra viên có trình độ nghiệp vụ, kiến thức pháp luật, KN nghiệp vụ điều tra; hoặc có học viên lại mong muốn khẳng định mình trong vai trò của một người chiến sỹ cảnh sát giao thông; hoặc muốn trở thành một chuyên gia trong lĩnh vực hoạt động nghề nghiệp; hoặc chỉ đơn giản là có một nghề nghiệp ổn định như mong muốn của bản thân và gia đình... Từ đó, những định hướng giá trị cũng được học viên nhận thức đầy đủ và có ý thức phấn đấu để đạt được. Định hướng giá trị nghề nghiệp là yếu tố nổi bật thể hiện qua lý do chọn công việc của người CSND làm nghề nghiệp của mình như sự yêu thích nghề công an, sự ổn định của nghề nghiệp, được xã hội coi trọng, đánh giá cao, có vị trí xã hội, có thu nhập ổn định,...

c. Sự thích nghi với môi trường học tập, rèn luyện mới

Học viên sau khi bước vào trường TCCSND II sẽ tham gia quá trình học tập trong thời gian 2 năm. Với đặc trưng của một trường CAND nên môi trường và điều kiện học tập tại trường TCCSND II có những điểm khác biệt với môi trường học tập ở phổ thông cũng như các trường khác. Do vậy, học viên phải có sự điều chỉnh bản thân để dần có sự thích nghi với môi trường học tập và rèn luyện mới, với quan hệ

GT với thầy cô, bạn bè trong môi trường của trường Công an vừa mang tính sư phạm vừa mang tính chất quân ngũ.

Bên cạnh đó, với mục tiêu học tập yêu cầu học viên phải lĩnh hội các kiến thức chính trị, pháp luật, chuyên ngành và võ thuật để đảm bảo đáp ứng yêu cầu về phẩm chất và năng lực của người cán bộ, chiến sỹ CSND. Điều đó đòi hỏi học viên trường TCCSND II cũng phải phải có sự điều chỉnh để dần có sự thích nghi với nội dung học tập, rèn luyện mới, với phương pháp học mới.

Với tính chất, nội dung môn học và phương pháp học có nhiều điểm khác biệt so với quá trình học tập ở phổ thông, do vậy quá trình học tập của học viên trường TCCSND II là quá trình lĩnh hội các tri thức khoa học xã hội, các KN, kỹ xảo phục vụ nghề nghiệp để hình thành những phẩm chất, năng lực đáp ứng cho yêu cầu của công việc sau khi ra trường TCCSND II.

1.2.4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

Việc hình thành KNGT đòi hỏi một quá trình mà trong đó chịu ảnh hưởng tác động bởi nhiều yếu tố khách quan và chủ quan. KNGT của học viên trường TCCSND II cũng chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố trong đó có thể đề cập một số yếu tố cơ bản sau:

Đặc điểm tâm lý cá nhân của mỗi học viên có ảnh hưởng nhất đến KNGT của bản thân học viên đó. Các yếu tố như nhu cầu, hứng thú, tính tích cực là những biểu hiện trong xu hướng của cá nhân. Nó sẽ đóng vai trò là động cơ thúc đẩy mạnh mẽ hoạt động của cá nhân học viên. Vì vậy, nhu cầu và sự quan tâm ở mức độ cao về KNGT hiệu quả sẽ là động cơ thúc đẩy học viên rèn luyện và hoàn thiện KNGT cho bản thân. Song song đó, nhận thức đầy đủ được vai trò, vị trí, tầm quan trọng của KNGT đối với việc học tập, rèn luyện và đặc biệt là đối với hiệu quả của công việc sau khi ra trường sẽ tác động mạnh đến ý thức trau dồi và nâng cao KNGT của bản thân mỗi học viên. Bên cạnh đó, cũng có thể thấy rằng KNGT hiệu quả chỉ có thể được hình thành và được kiểm nghiệm trong thực tiễn. Do đó, yếu tố kinh nghiệm về GT của cá nhân mỗi học viên cũng có sự ảnh hưởng đến KNGT của họ.

Một yếu tố cũng có ảnh hưởng nhiều đến KNGT của học viên trường TCCSND II là môi trường GT. Môi trường GT là điều kiện khách quan tác động

đến KNGT của học viên như các mối quan hệ với gia đình, bạn bè, thầy cô, đồng nghiệp, tính kỷ luật của nhà trường. Do tính chất môi trường học mang tính tập trung nên các mối quan hệ học viên trường TCCSND II chủ yếu là các mối quan hệ với bạn bè, thầy cô trong trường chiếm phần lớn thời gian. Tuy nhiên, với thành phần học viên từ nhiều vùng miền khác thì đối tượng GT của học viên cũng rất đa dạng về thành phần, tuổi tác, văn hóa, kinh nghiệm,.. Điều này cũng góp phần tích cực cho việc phát triển KNGT của học viên trường TCCSND II. Đồng thời, môi trường mang tính kỷ luật cũng giúp định hướng cho việc GT của học viên vào nề nếp, chuẩn mực.

KNGT của học viên được hình thành và biểu hiện hiệu quả hay không cũng phụ thuộc rất nhiều vào quá trình được đào tạo và rèn luyện. Chương trình đào tạo KNGT cho học viên trường TCCSND II nói riêng, cho học viên các trường CAND nói chung đã được sự quan tâm và đưa vào giảng dạy từ năm học 2009 - 2010 đã tạo điều kiện cho học viên tiếp cận một cách chính thức các vấn đề về GT và KNGT. Qua đó học viên định hình được một cách hệ thống về KNGT cũng xác định được các phương pháp rèn luyện KNGT cho bản thân một cách hiệu quả.

Được tham gia các hoạt động phong trào cũng là điều kiện để học viên vừa có thể hình thành và rèn luyện những KNGT của mình vừa kiểm nghiệm mức độ hiệu quả về KNGT của bản thân trong GT. Các phong trào như văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao, giao lưu, phong trào tình nguyện, Mùa hè xanh,... đã tạo điều kiện cho học viên có thể vận dụng và nâng cao KNGT của bản thân. Tuy nhiên, cũng cần nhìn nhận các phong trào như vậy được tổ chức chưa nhiều, chỉ thường vào các dịp lễ, kỷ niệm,...chưa tạo điều kiện cho tất cả học viên có thể tham gia. Đây là mặt hạn chế gây ảnh hưởng nhất định đến KNGT của học viên trường TCCSND II.

Một yếu tố khác cũng cần chú ý là việc giảng dạy của giáo viên. Việc hình thành KN nói chung, KNGT nói riêng của học viên trường TCCSND II chịu ảnh hưởng từ việc giảng dạy của giáo viên. Hình thành và rèn luyện KNGT cho học viên không chỉ thông qua việc giảng dạy môn KNGT mà thể hiện trong chương trình học của học viên. Đào tạo KNGT cũng là một trong những mục tiêu trong nội dung đào tạo học viên trường TCCSND II. Do vậy, KNGT của học viên tốt hay chưa tốt, hiệu quả hay chưa hiệu quả phụ thuộc rất nhiều vào việc giảng dạy của giáo viên. Các yếu tố trong việc giảng dạy của giáo viên có thể ảnh hưởng đến

KNGT của học viên như trình độ chuyên môn, trình độ sư phạm, phương pháp giảng dạy, thái độ, tính tích cực giảng dạy của giáo viên...

TIỂU KẾT:

Qua nghiên cứu các vấn đề lý luận về GT và KNGT, có thể rút ra một số tiêu kết như sau:

GT là quá trình hình thành và phát triển sự tiếp xúc giữa người với người được phát sinh từ nhu cầu trong hoạt động chung, bao gồm sự trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược tương tác thống nhất tri giác và tìm hiểu người khác. KNGT là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức về quá trình GT, về những yếu tố tham gia và tác động tới quá trình này cũng như sử dụng có hiệu quả và phối hợp hài hòa các phương tiện GT ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và phương tiện kỹ thuật để đạt mục đích đã định trong GT

Nghiên cứu KNGT của học viên trường TCCSND II được tập trung nghiên cứu các vấn đề sau:

- Nhận thức về KNGT của học viên.
- Biểu hiện về KNGT của học viên thông qua việc xử lý những tình huống GT cụ thể mang tính giả định của học viên.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA HỌC VIÊN TRƯỜNG TRUNG CẤP CẢNH SÁT NHÂN DÂN II

2.1. Vài nét về trường Trung cấp cảnh sát nhân dân II

Tiền thân của Trường TCCSND II là Trường Trung học CSND II và Trường Trung học CSND IV sát nhập lại theo Quyết định số 908/QĐ - BNV ngày 20/11/1993 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ (nay là Bộ Công an). Địa điểm chính của trường đặt tại số 247, Đặng Văn Bi, phường Trường Thọ, quận Thủ Đức, TP.Hồ Chí Minh. Trường có 2 cơ sở:

- Cơ sở 1: đóng tại số 247 đường Đặng Văn Bi, phường Trường Thọ, quận Thủ Đức, TP.Hồ Chí Minh (nguyên là trường trung học CSND II cũ).
- Cơ sở 2: đóng tại số 100 đường Nguyễn Văn Tăng, phường Long Thạnh Mỹ, quận 9, TP.Hồ Chí Minh (nguyên là trường trung học CSND IV cũ).

Trường TCCSND II có nhiệm vụ đào tạo cán bộ, chiến sỹ CSND có trình độ trung cấp CSND cho công an các tỉnh, thành phố phía Nam từ Quảng Trị trở vào. Quy mô đào tạo của trường là 3.500 học viên. Trường TCCSND II thuộc hệ thống giáo dục trung cấp chuyên nghiệp của Nhà nước, chịu sự chỉ đạo về nghiệp vụ giáo dục của Bộ giáo dục và đào tạo đồng thời chịu sự quản lý toàn diện của Bộ trưởng Bộ Công an và sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Tổng cục trưởng Tổng cục Xây dựng lực lượng CAND - Bộ Công an.

Tổ chức bộ máy của trường gồm:

- Ban giám hiệu có hiệu trưởng phụ trách và 5 phó hiệu trưởng giúp việc điều hành các bộ phận như quản lý đào tạo, hậu cần và quản lý học viên
- 21 đơn vị bộ môn, khoa, phòng và trung tâm dạy nghề với:
 - + 5 bộ môn: bộ môn Khoa học - Chính trị - Xã hội, bộ môn Pháp luật, bộ môn Tin học - ngoại ngữ, bộ môn Quân sự võ thuật - thể dục thể thao, bộ môn Nghiệp vụ cơ sở.
 - + 8 khoa nghiệp vụ chuyên ngành: khoa nghiệp vụ Cảnh sát phòng chống tội phạm hình sự, khoa nghiệp vụ Cảnh sát phòng chống tội phạm kinh tế và chức vụ, khoa nghiệp vụ Cảnh sát phòng chống tội phạm ma túy, khoa

ng nghiệp vụ Cảnh sát phòng chống tội phạm môi trường, khoa nghiệp vụ Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội, khoa nghiệp vụ Cảnh sát giao thông, khoa nghiệp vụ Cảnh sát vũ trang, Khoa Kỹ thuật hình sự.

+ 7 phòng chức năng: phòng Đào tạo, phòng Xây dựng lực lượng, phòng Hành chính tổng hợp, phòng Đào tạo vừa làm vừa học, phòng Quản lý học viên, phòng Hậu cần, phòng Quản lý nhà ăn.

+ 1 trung tâm dạy nghề và đào tạo lái xe.

Hiện nay, Trường có 535 cán bộ, trong đó có 187 giáo viên và cán bộ quản lý giáo dục. Nhà trường có 1 Đảng bộ cơ sở với 53 chi bộ gồm 992 đảng viên trong đó khối cơ quan bao gồm 21 chi bộ với 343 đảng viên, khối học viên gồm 32 chi bộ với 559 đảng viên. Các tổ chức Đoàn thể gồm Đoàn thanh niên cơ sở với 44 chi đoàn và 3.007 đoàn viên, Hội phụ nữ 2 cấp với 18 chi hội và 512 hội viên, Công đoàn cơ sở với 10 tổ công đoàn và 160 đoàn viên.

2.2. Vài nét về khách thể nghiên cứu

Số học viên được chọn làm mẫu nghiên cứu bao gồm 222 học viên của hai khóa K16 và K17 hệ chính quy của các chuyên ngành đang theo học tại trường TCCSND II. Các học viên đang theo học tại trường đều là quân số của Công an các tỉnh từ Quảng Trị trở vào các tỉnh Đông Nam Bộ đưa đi học. Thành phần học viên cũng tương đối đa dạng như cán bộ đang công tác thực tế ở các đơn vị nghiệp vụ tại các địa phương, chiến sỹ thực hiện nghĩa vụ quân sự, học sinh tốt nghiệp trung học. Do vậy học viên tương đối đa dạng về độ tuổi. Độ tuổi trung bình của học viên là 21 tuy nhiên đôi khi khoảng cách tuổi cũng khá xa, có trường hợp trên 30 tuổi ở cán bộ đi học và khoảng 18 tuổi đối với học viên vừa tốt nghiệp phổ thông. Từ đó, việc nhận thức cũng như kinh nghiệm trong GT cũng có thể có sự khác biệt.

Các học viên đều sống tập trung ở ký túc xá trong trường nên hầu hết các học viên đều có ý thức tổ chức kỷ luật trong cuộc sống hàng ngày. Bên cạnh đó, học viên có điều kiện tiếp xúc với nhau thường xuyên không chỉ trong cùng lớp, cùng khóa mà còn khác lớp, khác khóa cũng là một yếu tố thuận lợi cho việc hình thành quan hệ GT của học viên. Tuy nhiên, do tính chất của môi trường học tập rèn luyện của lực lượng vũ trang chỉ chủ yếu sinh hoạt, học tập và rèn luyện trong nhà trường và hạn chế số lượng học viên ra ngoài trường nên học viên chủ yếu có quan hệ GT

với bạn bè trong trường, cán bộ, giáo viên nhà trường còn những mối quan hệ ngoài xã hội trong quá trình học tại trường có những không nhiều.

Bên cạnh đó, do độ tuổi khác nhau, ở các địa phương khác nhau, trình độ khác nhau,... nên vấn đề GT của học viên cũng còn nhiều khác biệt như học viên ở thành phố, thành thị có điều kiện tiếp cận thông tin hoặc đã được học KNGT nhiều hơn so với học viên ở các nơi khác, cán bộ đi học đã có thời gian làm công tác thực tế có nhiều kinh nghiệm GT hơn học viên tốt nghiệp trung học,... Mặt khác, GT của học viên cũng có nhiều hạn chế như chưa có nhiều kinh nghiệm trong GT, hoặc không có điều kiện tiếp cận các tri thức, kiến thức về GT do sống ở nông thôn, vùng sâu, vùng xa,... Đây cũng là một vấn đề nhà trường gặp phải khi đào tạo, huấn luyện KNGT cho học viên.

2.3. Khái quát về tổ chức nghiên cứu thực trạng kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

2.3.1. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II và bước đầu tìm hiểu một số nguyên nhân của thực trạng trên.

2.3.2. Khách thể nghiên cứu

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu trên 108 học viên khóa K16 (niên khóa 2009 - 2011) và 114 học viên khóa K17 (niên khóa 2010 - 2012) hệ chính quy Trung cấp Cảnh sát đang học tập tại trường TCCSND II.

2.3.3. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Nghiên cứu thực trạng về KNGT của học viên trường TCCSND II.
- Tìm hiểu một số nguyên nhân của thực trạng trên.

2.3.4. Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng phối hợp các phương pháp nghiên cứu trong đó sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi là phương pháp chủ yếu, sử dụng các phương pháp quan sát, phương pháp phỏng vấn là phương pháp hỗ trợ.

2.3.4.1. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Chúng tôi sử dụng bảng hỏi gồm 23 câu hỏi để khảo sát tìm hiểu về thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II, trong đó:

- Câu 1 khảo sát về mức độ quan tâm đến KNGT: Rất quan tâm, quan tâm, bình thường, không quan tâm và hoàn toàn không quan tâm.
- Câu 2, 3 tìm hiểu nhận thức của học viên về vai trò của KNGT (11 nội dung với ba lựa chọn là đồng ý, phân vân, không đồng ý) và khái niệm KNGT.
- Câu 4 tìm hiểu tự đánh giá KNGT của học viên theo các mức độ là rất cao, cao, trung bình, thấp và rất thấp đối với 10 KNGT đề xuất.
- Câu 5, 6, 7, 8, 9 đánh giá nhận thức và biểu hiện (5 mức độ rất thường xuyên, thường xuyên, thỉnh thoảng, ít khi và không bao giờ đối với 10 biểu hiện cụ thể) của học viên về KNLN.
- Câu 10, 11, 12, 13, 14 đánh giá nhận thức và biểu hiện (5 mức độ rất thường xuyên, thường xuyên, thỉnh thoảng, ít khi và không bao giờ đối với 10 biểu hiện cụ thể) của học viên về KNĐĐ.
- Câu 15, 16, 17, 18, 19 đánh giá nhận thức và biểu hiện (5 mức độ rất thường xuyên, thường xuyên, thỉnh thoảng, ít khi và không bao giờ đối với 10 biểu hiện cụ thể) của học viên về KNĐK quá trình GT.
- Câu 20 đánh giá cách ứng xử của học viên trong 6 tình huống GT cụ thể liên quan đến KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT.
- Câu 21, 22, 23 tìm hiểu các khó khăn học viên gặp phải trong quá trình GT và nguyên nhân của thực trạng KNGT của học viên (6 nguyên nhân về phía học viên và 9 nguyên nhân về phía nhà trường với các lựa chọn hoàn toàn đồng ý, đồng ý, phân vân, không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý) và những biện pháp phù hợp để nâng cao KNGT cho học viên.

2.3.4.2. Phương pháp quan sát

Tham gia dự giờ 1 buổi học môn KNGT, 1 buổi học môn TLH và 1 buổi thảo luận môn KNGT. Qua đó chúng tôi quan sát và ghi chép về các vấn đề như:

- Việc lắng nghe trong quá trình học và thảo luận của học viên.
- Cách trình bày ý kiến trong quá trình trao đổi trên lớp, quá trình thảo luận.

- Cách học viên tổ chức việc thảo luận theo nhóm.

Quan sát các hoạt động giao tiếp của học viên ngoài giờ học, trong các buổi sinh hoạt tập thể,... Qua đó tiến hành ghi chép việc tiếp xúc, trao đổi giữa các học viên. [Phụ lục 2]

2.3.4.3. Phương pháp phỏng vấn

Chúng tôi tiến hành phỏng vấn nhóm tập trung theo sát các nội dung của bảng hỏi nhằm mục đích làm rõ hơn về nhận thức, thái độ của học viên đối với các vấn đề được nghiên cứu. Nội dung phỏng vấn hướng chủ yếu vào các nội dung như nhận thức về vai trò của KNGT, KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT, những khó khăn trong GT,... [Phụ lục 3]

2.4. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

2.4.1. Nhận thức vai trò của kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

Trong xã hội hiện nay, vai trò các KN sống nói chung, KNGT nói riêng, trong đời sống của cá nhân ngày càng trở nên quan trọng giúp cá nhân không những tồn tại mà còn phát triển bản thân. Trong xã hội bùng nổ thông tin như hiện thì học viên trường TCCSND II dường như cũng nhận thức được vấn đề này nên hầu hết học viên được khảo sát đều có sự quan tâm nhất định đến KNGT với tỷ lệ 86,5 % học viên khẳng định sự quan tâm đến KNGT. Điều này cũng cho thấy, học viên cũng phần nào thấy được vai trò quan trọng của GT cũng như có KNGT tốt. GT không chỉ đáp ứng nhu cầu của cá nhân mà còn là điều kiện cho sự thành công của cá nhân trong công việc và cuộc sống trong xã hội hiện nay. Bên cạnh đó, đối với người học viên CSND, có KNGT tốt không chỉ cần thiết khi đang ngồi trên ghế nhà trường mà còn cần thiết hơn khi thực hiện nhiệm vụ trong thực tiễn công tác.

Bảng 2.1: Vai trò của KNGT đối với học tập, rèn luyện của học viên

TT	Nội dung	Đồng ý	Phân vân	Không đồng ý	Điểm trung bình
----	----------	--------	----------	--------------	-----------------

1	Học viên sẽ có điều kiện tích lũy thêm kiến thức cần thiết khi có KNGT tốt	92,8%	5,4%	1,8%	2,9
2	KNGT của học viên sẽ dần tự hình thành trong quá trình học tập	58,1%	23,4%	17,1%	2,4
3	Học tập tốt không nhất thiết cần KNGT tốt	13,5%	15,8%	69,4%	1,4
4	KNGT của học viên trường chưa tốt nên có ảnh hưởng nhất định kết quả học tập và rèn luyện	41,4%	34,2%	22,5%	2,2
5	KNGT tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập	68,5%	19,8%	10,4%	2,6
	Điểm trung bình chung	2,3			

(3 = Đồng ý, 2 = Phân vân, 1 = Không đồng ý)

Theo bảng 2.1, điểm trung bình chung đạt được là 2,3 cho thấy nhìn chung học viên thể hiện sự đồng tình về vai trò của KNGT đối với học tập và rèn luyện. Tuy nhiên, điểm trung bình chung là 2,3 chưa thực sự là điểm số cao. Đồng thời, xét theo từng nội dung cụ thể cũng có nhiều điều cần chú ý. Cụ thể, dù học viên có sự nhất trí cao về nội dung “Học viên sẽ có điều kiện tích lũy thêm kiến thức cần thiết khi có KNGT tốt” với 92,8% học viên đồng ý và điểm trung bình là 2,9 nhưng với nội dung “KNGT của học viên trường chưa tốt nên có ảnh hưởng nhất định kết quả học tập và rèn luyện” lại chỉ có 41,4% học viên đồng ý và có đến 34,2% học viên còn phân vân về vấn đề này. Điều này cho thấy dường như học viên vẫn còn chưa hiểu rõ về mức độ ảnh hưởng của KNGT đối với các vấn đề liên quan đến việc học tập rèn luyện.

Bên cạnh đó, với những ý kiến mang tính trái chiều chúng tôi đưa ra với mục đích nhằm kiểm tra nhận thức của học viên thì cũng cho thấy nhận thức của học viên về vấn đề này vẫn chưa đầy đủ. Cụ thể, ý kiến “KNGT của học viên sẽ dần tự hình thành trong quá trình học tập” có điểm trung bình 2,4 với tỷ lệ 58,1% học viên đồng ý là một tỷ lệ đáng quan tâm. Đồng thời ý kiến “Học tập tốt không nhất thiết cần KNGT tốt” dù có 69,4% học viên không đồng ý nhưng với điểm trung bình là 1,4 cho thấy học viên vẫn còn phân vân, phần nào vẫn chưa xác định được ý kiến trên đúng hay sai. Rõ ràng trong nhận thức của học viên còn nhiều mâu thuẫn khi đề cập đến vai trò của KNGT đối với việc học tập và rèn luyện của bản thân. Qua đó

có thể nhận thức của học viên trường TCCSND II về vai trò của KNGT đối với việc học tập và rèn luyện vẫn còn chưa mang tính hệ thống, chưa đầy đủ và sâu sắc thậm chí có phần cảm tính.

Về vai trò của KNGT đối với công việc trong tương lai, kết quả khảo sát ở bảng 2.2 cho thấy điểm trung bình chung đạt được là 2,7. Đây là số điểm trung bình khá cao cho thấy học viên có sự đồng thuận tương đối cao về vai trò của KNGT đối với công việc của bản thân trong tương lai.

Theo bảng 2.2, điểm trung bình chung 2,7 đạt được do học viên đồng ý với hầu hết các ý kiến với mức điểm trung bình tương đối cao là 2,8 (ý kiến 3) và 2,9 (ý kiến 2 và 4). Điều này cho thấy học viên có ý thức khá tốt về tầm quan trọng, sự ảnh hưởng của KNGT đối với công việc họ đảm nhận sau khi tốt nghiệp. Điều này cũng được khẳng định qua các ý kiến của một số học viên như học viên Trần Trung K chuyên ngành Cảnh sát giao thông đã khẳng định “Biết cách hỏi chuyện sẽ khai thác được nhiều thông tin mà mình muốn biết khi nói chuyện với bạn bè... Sau này khi ra trường nhận công tác ở địa phương GT tốt với đồng đội, với lãnh đạo,...sẽ tạo thuận lợi cho em rất nhiều để làm việc” hoặc theo học viên Nguyễn Thị Thúy T chuyên ngành Quản lý hành chính “Nghe và hiểu được bạn mình nói gì là rất quan trọng vì qua đó không những hiểu được bạn mà còn củng cố tốt quan hệ bạn bè”.

[Phụ lục 3]

Bảng 2.2: Vai trò của KNGT đối với công việc tương lai của học viên

TT	Nội dung	Đồng ý	Phân vân	Không đồng ý	Điểm trung bình
1	Công việc trong thực tế cần thiết có KNGT hơn trong hoạt động học tập	62,2%	14,4%	22,5%	2,4
2	Có KNGT tốt sẽ giúp giảm bớt các vấn đề khó khăn trong công việc	89,2%	9%	1,4%	2,9
3	Có mối quan hệ tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập và công việc	86,5%	9%	4,1%	2,8
4	Có KNGT tốt sẽ giúp thu thập được nhiều thông tin cần thiết hơn	92,8%	5,9%	1,4%	2,9
	Điểm trung bình chung	2,7			

(3 = Đồng ý, 2 = Phân vân, 1 = Không đồng ý)

Tuy nhiên, nhận thức của học viên về vấn đề này cũng vẫn còn điểm hạn chế. Với 62,2% học viên đồng ý và 22,5% học viên không đồng ý với ý kiến cho rằng “Công việc trong thực tế cần thiết có KNGT hơn trong hoạt động học tập” với điểm trung bình tương đối cao là 2,4 đã cho thấy học viên trường TCCSND II thật sự vẫn chưa có sự nhận thức đầy đủ và đúng đắn về vai trò của KNGT. Học viên vẫn còn xem nhẹ việc rèn luyện KNGT trong hoạt động học tập rèn luyện ở nhà trường. Điều này có thể dẫn đến việc học viên không chú trọng rèn luyện KNGT trong quá trình học tập mà khi ra trường làm việc mới quan tâm đến rèn luyện KNGT mà chưa nhận thức việc hình thành KN nói chung, KNGT nói riêng là một quá trình. Điều này cũng cho thấy sự mâu thuẫn trong nhận thức của học viên khi một mặt khẳng định quan hệ GT tốt sẽ giúp thành công trong học tập và công việc nhưng mặt khác đồng tình với quan điểm công tác thực tiễn cần thiết có KNGT tốt hơn việc học tập tại trường. Đây cũng là điều chúng tôi quan tâm để làm cơ sở cho sự tác động nhằm nâng cao KNGT của học viên trường TCCSND II cả về nhận thức và KN.

Khi tìm hiểu nhận thức của học viên trường TCCSND II về vai trò của KNGT trong các mối quan hệ xã hội, kết quả khảo sát ở bảng 2.3 cho thấy điểm trung bình chung đạt được là 2,9. Đây cũng là mức điểm trung bình khá cao thể hiện sự nhất trí của học viên đối với các nội dung đề cập về vai trò của KNGT trong các mối quan hệ GT của học viên với thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp.

Bảng 2.3: Vai trò của KNGT trong quan hệ xã hội của học viên

TT	Nội dung	Đồng ý	Phân vân	Không đồng ý	Điểm trung bình
1	Có mối quan hệ tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập và công việc	86,5%	9%	4,1%	2,8
2	KNGT sẽ giúp thiết lập mối quan hệ với thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp tốt hơn	99,5%	0,5%	0%	3,0
Điểm trung bình chung		2,9			

Theo bảng 2.3, sở dĩ điểm trung bình chung đạt 2,9 là do học viên có sự đồng thuận khá cao với các ý kiến đề cập vai trò của việc thiết lập quan hệ GT và có mối quan hệ tốt với những người xung quanh trong quá trình học tập, công việc và cuộc sống khi có KNGT tốt. Số liệu khảo sát cho thấy tỷ lệ 86,5% học viên đồng ý với ý kiến “Có mối quan hệ tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập và công việc”

với điểm trung bình 2,8 và 99,5% học viên đồng ý với ý kiến “KNGT sẽ giúp thiết lập mối quan hệ với thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp tốt hơn” với điểm trung bình là 3,0 đã cho thấy học viên nhận thức được vai trò quan trọng của GT trong cuộc sống hiện nay. Điều này cũng có thể được thấy rõ hơn qua ý kiến của học viên Trần Phú A chuyên ngành Cảnh sát Kinh tế cho biết “Có mối quan hệ hòa đồng, thân ái với bạn bè, đồng nghiệp sẽ nhận được nhiều sự giúp đỡ khi cần thiết” [Phụ lục 3]. Đồng thời khi quan sát các hoạt động GT của học viên trong quá trình học tập thì thấy những học viên có được nhiều mối quan hệ với bạn bè không chỉ trong cùng lớp mà còn với bạn bè khác lớp, khác khóa học và với thầy cô thường là những học viên mạnh dạn, chủ động và tự tin trong khi tiếp xúc và trò chuyện. [Phụ lục 2]

2.4.2. Đánh giá về kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

Để đánh giá về KNGT của học viên trường TCCSND II, chúng tôi đã tập trung phân tích các KN sau: KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT. Để có bức tranh tổng thể về KNGT của học viên trường TCCSND II, chúng tôi đã phân tích dựa trên sự đánh giá của từng KN riêng lẻ và sau đó phân tích tổng hợp dựa trên sự đánh giá chung của các KN.

2.4.2.1. Đánh giá kỹ năng lắng nghe của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

KNLN của học viên trường TCCSND II được chúng tôi phân tích dựa trên những nội dung sau:

a. Tự đánh giá kỹ năng lắng nghe của học viên trường TCCSND II

Qua bảng 2.4, ta có thể nhận thấy học viên cho rằng KNLN của bản thân đạt ở mức cao là chủ yếu. Sở dĩ có thể kết luận được như vậy vì số liệu khảo sát cho thấy có 78,7 % học viên đánh giá KNLN của mình đạt mức cao và rất cao nếu cộng dồn tỷ lệ ở hai mức này. Điểm trung bình đạt được là 4,0 điểm tương ứng với thang đo từ trên 3 điểm đến 4 điểm là mức cao. Đồng thời học viên tự đánh giá KNLN là cao nhất (xếp hạng 1) trong số các KNGT được học viên yêu cầu tự đánh giá.

Bảng 2.4: Tự đánh giá các KNGT của học viên trường TCCSND II

TT	Kỹ năng	Rất cao	Cao	Trung bình	Thấp	Rất thấp	Điểm trung bình	Thứ bậc
1	Thuyết trình vấn đề	3,2%	12,2%	58,6%	18,9%	6,3%	2,8	10
2	Thuyết phục	7,7%	24,3%	55,4%	9,9%	1,4%	3,2	6
3	Tổ chức thông tin	2,3%	15,8%	58,6%	17,6%	4,5%	2,9	9
4	Lắng nghe	25,7%	53,2%	16,7%	2,3%	0,9%	4,0	1
5	Đặt câu hỏi	5,4%	30,2%	51,4%	11,3%	0,5%	3,2	6
6	Diễn đạt	4,1%	19,4%	56,8%	15,8%	2,3%	3,0	8
7	Đọc văn bản	12,2%	44,1%	37,4%	2,3%	2,3%	3,6	2
8	Tự chủ cảm xúc	13,5%	36,5%	38,3%	9%	1,8%	3,5	3
9	Điều khiển quá trình giao tiếp	5,9%	30,2%	52,3%	8,6%	2,3%	3,3	4
10	Thiết lập quan hệ giao tiếp	8,1%	28,8%	51,4%	8,1%	2,3%	3,3	4

(5 = rất cao, 4 = cao, 3 = trung bình, 2 = thấp, 1 = rất thấp)

Tuy nhiên, sự tự đánh giá trên của học viên về KNLN của bản thân có thực sự khách quan và chính xác trong thực tế hay không? Đây vẫn là một câu hỏi cần được quan tâm. Để có đầy đủ cứ liệu để đánh giá, chúng tôi tiến hành phỏng vấn học viên về việc tự đánh giá KNLN của mình ở mức độ cao thì cũng thu được nhiều ý kiến đáng quan tâm. Học viên Bùi Tuấn A chuyên ngành Cảnh sát giao thông cho biết “Theo em, trong GT với bạn bè, hiểu được nhau nói cũng là biểu hiện của KNLN tốt” hoặc theo học viên Nguyễn Anh T chuyên ngành Cảnh sát môi trường thì “KNLN thể hiện ở việc có thể nghe được đầy đủ những thông tin mà người khác nói”. [Phụ lục 3]

Rõ ràng những nhận định của các em còn mang chủ quan, một chiều vì các em thường cho rằng KNLN chỉ đơn giản là nghe được những gì người khác nói hoặc nghe đủ những gì người khác trình bày,... Đây là những nhận thức chưa đầy đủ của học viên trường TCCSND II về KNLN và cũng là cơ sở để chúng tôi quan tâm tác động.

b. Đánh giá nhận thức về kỹ năng lắng nghe của học viên trường TCCSND II

Bảng 2.5: Thực trạng nhận thức về KNLN của học viên

TT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Kỹ năng lắng nghe là kỹ năng nghe thấy và nắm bắt được toàn bộ nội dung thông tin mà người nói phát ra	120	53.8
2	Nghe hiệu quả nhất ở mức độ nghe thấu cảm	92	41.3
3	Kỹ năng gợi mở, kích lệ đối tượng giao tiếp	135	60,5
4	Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm	136	61,0
5	Kỹ năng tạo không khí cởi mở trong giao tiếp	137	61,4
6	Kỹ năng phản ánh lại chính xác nội dung đã nghe	115	51,6
7	Quy trình lắng nghe: Tập trung - Tham dự - Hiểu - Ghi nhớ - Hồi đáp - Phát triển	52	23,3

Kết quả đánh giá nhận thức của học viên trường TCCSND II về KNLN cho thấy điểm trung bình chung học viên đạt được là 7,1. Theo thang đo từ trên 7 điểm đến 11 điểm là mức trung bình thì điểm trung bình chung đạt được ở trên cho thấy nhận thức của học viên trường TCCSND II về KNLN chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Đồng thời điểm trung bình chung đạt được cũng không hẳn ở mức điểm cao mà chỉ nằm ở mốc đầu trong thang đo.

Kết luận trên có thể được chứng minh rõ ràng hơn khi chúng tôi tiến hành đánh giá qua một số nội dung cụ thể của KNLN. Kết quả phân tích thực trạng nhận thức về KNLN của học viên trường TCCSND II trong các nội dung cụ thể được thể hiện ở bảng 2.5. Khi hỏi sâu về một số nội dung của KNLN thì có nhiều nội dung học viên trả lời chưa chính xác. Theo bảng 2.5, chỉ có 53,8% học viên xác định được chính xác khái niệm KNLN. Hiểu rõ khái niệm về KNLN là cơ sở quan trọng giúp học viên có nhận thức đầy đủ về KNLN. Tuy nhiên, tỷ lệ 46,2 % học viên chưa xác định được chính xác khái niệm KNLN là một tỷ lệ đáng kể so với mẫu nghiên cứu. Do vậy, 58,7% học viên xác định không chính xác mức độ lắng nghe hiệu quả nhất so với 41,3 % học viên xác định mức độ nghe thấu cảm là mức độ lắng nghe hiệu quả cũng là điều dễ hiểu. Đồng thời, có đến 47,1% học viên được khảo sát nhận định mức độ nghe chọn lọc là mức độ nghe hiệu quả nhất khi lắng nghe cũng cho thấy nhận thức của học viên vẫn còn mang tính chủ quan, cảm tính. [Phụ lục 5]

Bên cạnh đó, điểm trung bình 7,1 có được do học viên đã trả lời khá đúng đắn ở một số nội dung. Khi yêu cầu xác định các kỹ năng cụ thể của KNLN thì có đến 50% đến 62% học viên nêu được chính xác các KN đó [Phụ lục 5]. Đây là một tỷ lệ đáng kể và cũng là một tín hiệu tốt. Khi học viên xác định đúng được các kỹ năng thành phần của KNLN thì đây sẽ là cơ sở góp phần định hướng cho học viên rèn luyện các KN cụ thể từ đó hoàn thiện KNLN của bản thân.

Tuy nhiên, ở một số nội dung thì học viên lại có tỷ lệ trả lời đúng khá thấp. Cụ thể là khi yêu cầu học viên xác định quy trình của lắng nghe thì kết quả khảo sát cho thấy có đến 76,7% học viên trả lời xác định sai và 23,3% học viên xác định đúng về quy trình của việc lắng nghe. Đồng thời kết quả khảo sát cho thấy việc xác định quy trình lắng nghe trải đều ở 4 lựa chọn với tỷ lệ xấp xỉ nhau. Cụ thể, trong từng lựa chọn chỉ có khoảng từ 15% đến 32% học viên, đặc biệt tỷ lệ 31,8% học viên là tỷ lệ cao nhất nhưng đây lại là tỷ lệ học viên xác định sai về quy trình lắng nghe [Phụ lục 5]. Qua đó, ta cũng có thể nhận định nhận thức của học viên về vấn đề này chưa đầy đủ, còn mơ hồ hoặc thậm chí học viên chưa có tri thức về nội dung này. Xác định chính xác quy trình lắng nghe sẽ tạo điều kiện cho học viên thực hiện việc lắng nghe có hiệu quả trong GT từ việc thu thập đầy đủ thông tin đến việc phản hồi chính xác hiệu quả. Tuy nhiên, với số liệu thu được qua khảo sát như trên thì đây là một vấn đề đáng lo ngại và cần được quan tâm khi rèn luyện nâng cao KNLN cho học viên trường TCCSND II.

c. Đánh giá biểu hiện của kỹ năng lắng nghe của học viên trường TCCSND II

Kết quả đánh giá biểu hiện KNLN ở bảng 2.6 cho thấy điểm trung bình chung đạt được là 3,2. Nhìn chung biểu hiện KNLN của học viên trường TCCSND II là thường xuyên và khá tốt. Có thể thấy số điểm 3,2 có được vì hầu hết các biểu hiện cụ thể của KNLN đều có điểm trung bình từ 3,0 đến 3,5. Như vậy, có thể nhận định học viên có KNLN và thường xuyên thể hiện kỹ năng này trong quá trình GT. Đây là một tín hiệu tương đối tốt về KNLN của học viên trường TCCSND II.

Bảng 2.6: Thực trạng biểu hiện KNLN của học viên

TT	Nội dung	Rất thường xuyên	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Ít khi	Không bao giờ	Điểm trung bình
1	Có thể nhắc lại bằng lời những gì mà người tiếp xúc đã nói	5,9%	27,5%	52,7%	11,7%	1,8%	3,2

2	Có thể diễn đạt chính xác ý đồ người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi	4,5%	40,5%	43,2%	8,6%	2,7%	3,3
3	Có thể phát hiện nhiều thông tin quan trọng về đối tượng GT hơn cả những gì họ đã nói ra	8,6%	31,1%	39,6%	18%	1,8%	3,2
4	Hiểu ẩn ý sau lời nói, chi tiết không liên quan đến chủ đề nói chuyện	17,1%	39,6%	26,6%	14%	1,8%	3,5
5	Suy nghĩ về vấn đề khác trong khi đang nói chuyện *	3,6%	18%	39,6%	30,2%	8,1%	2,8
6	Khó tập trung chú ý theo dõi lời người khác nói chuyện *	1,4%	6,8%	27,9%	45,5%	17,6%	2,3
7	Phát hiện ngay khi người nói chuyện lạc đề	18,5%	53,6%	18,5%	8,1%	0,9%	3,8
8	Phải hỏi lại vì nghe chưa rõ *	7,2%	23,4%	40,5%	24,3%	2,7%	3,0
9	Phải hỏi lại để khẳng định thông tin đã nghe	6,8%	29,3%	36,5%	23,4%	3,2%	3,1
10	Phát hiện được trạng thái tâm lý của người GT qua nét mặt, cử chỉ,...	21,6%	53,6%	17,6%	5%	1,8%	3,9
Điểm trung bình chung		3,2					

(5 = Rất thường xuyên, 4 = Thường xuyên, 3 = thỉnh thoảng, 2 = Ít khi, 1 = Không bao giờ)

(Những biểu hiện mang dấu * là những biểu hiện chưa tốt)

Tuy nhiên, xét ở từng biểu hiện cụ thể thì kết quả đánh giá cũng cho thấy còn nhiều điều rất đáng quan tâm. Có 4 biểu hiện (biểu hiện 1, 2, 3, 9) có điểm trung bình từ 3,1 đến 3,3 là ở mức thường xuyên nhưng số điểm khá thấp, ở mức cận dưới của mức 3. Điều này cũng thể hiện qua tỷ lệ chỉ từ 33% đến 45% học viên rất thường xuyên và thường xuyên có những biểu hiện trên khi lắng nghe đối tượng GT. Ngược lại, cũng có những biểu hiện ở học viên là khá tốt như có đến 56% đến 75% học viên rất thường xuyên và thường xuyên hiểu ẩn ý trong câu chuyện cũng như phát hiện người nói lạc đề và những thông tin qua ngôn ngữ không lời với số điểm trung bình cao từ 3,5 đến 3,9. Điều này cho thấy vẫn có điểm chưa tốt trong biểu hiện về KNLN của học viên trường TCCSND II.

Có thể thấy rằng số điểm trung bình chung 3,2 là số điểm trung bình không cao do điểm trung bình ở hầu hết biểu hiện cụ thể của KNLN học viên đạt được đều không cao. Đồng thời, sự cách biệt về điểm số cũng khá đáng kể. Kết quả khảo sát cho thấy có biểu hiện của KNLN có điểm trung bình tương đối thấp là 3,1 (biểu hiện

9) nhưng cũng những có biểu hiện đạt được điểm trung bình tương đối cao là 3,8, 3,9 (biểu hiện 7 và 10). Những biểu hiện này có sự chênh lệch đáng kể về điểm số. Như vậy có thể thấy biểu hiện về KNLN của học viên trường TCCSND II trong GT là không đồng đều.

Mặt khác, những biểu hiện chưa tốt gây ảnh hưởng cho việc lắng nghe có hiệu quả mà học viên gặp phải cũng là vấn đề cần chú ý. Cụ thể, ba biểu hiện 5, 6, 8 điểm trung bình tương ứng là 2,8, 2,3, 3,0 với tỷ lệ từ 27% đến 40% học viên thỉnh thoảng suy nghĩ về vấn đề khác trong khi nói chuyện và khó tập trung chú ý theo dõi lời người khác nói chuyện dẫn đến phải hỏi lại vì nghe chưa rõ vấn đề. Những biểu hiện này học viên dù thỉnh thoảng gặp phải trong quá trình lắng nghe nhưng ít nhiều cũng gây cản trở việc lắng nghe có hiệu quả trong GT. Đây cũng là mặt hạn chế của học viên trong việc hình thành KNLN hiệu quả.

Để có thêm những cứ liệu minh chứng đầy đủ và khách quan khi đánh giá những biểu hiện của KNLN của học viên trường TCCSND II, chúng tôi đã đưa ra một số tình huống GT cụ thể và yêu cầu cho học viên lựa chọn cách ứng xử của mình. Kết quả đánh giá cách ứng xử của học viên trong những tình huống GT được thể hiện ở bảng 2.7.

Bảng 2.7: Cách ứng xử trong tình huống cụ thể của KNLN của học viên

TT	Trong khi trò chuyện với bạn bè, đồng chí thường:	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Tranh thủ nói nhiều ý kiến, quan điểm, thông tin... của mình	22	9,9
2	Tạo điều kiện để cho bạn mình nói nhiều hơn	50	22,4
3	Cân bằng giữa nội dung mình nói và nội dung của bạn nói	141	63,2
4	Chủ yếu là im lặng trong suốt quá trình nói chuyện	4	1,8
	Khi bị góp ý với một ý kiến không chính xác. Đồng chí sẽ:		
1	Nghe và giữ bình tĩnh trong mọi tình huống	48	21,5
2	Lắng nghe để hiểu rõ ý kiến đó và hỏi lại nếu cần	110	49,3
3	Nhìn bạn chăm chú nhưng giả vờ lắng nghe	4	1,8
4	Nghe và phản ứng lại ngay những thông tin không chính xác	56	25,1

Qua đánh giá cách lựa chọn cách ứng xử trong các tình huống cho thấy điểm trung bình chung đạt được là 6,3. Theo thang đo từ trên 4 điểm đến 7 điểm là mức trung bình thì cách xử lý tình huống của học viên trường TCCSND II chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu. Như vậy mặc dù trong quá trình GT học viên biết cách biểu hiện hợp lý trong quá trình trò chuyện và lắng nghe đối tượng GT nhưng cách ứng xử trong tình huống cụ thể chưa hẳn là tốt.

Qua bảng 2.7 cũng có thể thấy khi trò chuyện, đa số học viên (63,2%) thường chú ý tạo sự cân bằng giữa nội dung mình nói và nội dung của bạn nói. Đây là cách ứng xử tương đối hợp lý trong quá trình trò chuyện với bạn bè, tạo điều kiện cho nhau thể hiện quan điểm, ý kiến của bản thân. Bên cạnh đó, cũng có 22,4% học viên thường tạo điều kiện cho bạn mình nói nhiều hơn trong khi trò chuyện cho thấy những học viên này có xu hướng lắng nghe nhiều hơn. Đây cũng là cách thức hợp lý để qua đó đồng đội có thể chia sẻ đồng thời hiểu được tâm tư, tình cảm của đồng chí, đồng đội nhằm thắt chặt hơn quan hệ bạn bè, đồng chí. Tuy nhiên nếu học viên thường lựa chọn cách ứng xử này một cách thường xuyên thì đây là một biểu hiện của sự tự ti trong GT khiến học viên không tự tin thể hiện ý kiến, quan điểm của mình. Và đây lại chính là vấn đề cũng cần chú ý khắc phục để nâng cao KNLN của học viên. Ngoài ra, cách ứng xử chưa hợp lý như tranh thủ nói càng nhiều càng tốt hoặc chỉ im lặng để lắng nghe cũng là cách ứng xử của một số ít học viên trong GT. Đây cũng là những cách ứng xử nên tránh để hướng tới việc hình thành KNLN tốt và có hiệu quả.

Đối với tình huống thứ hai, khi được góp ý và thậm chí ý kiến góp ý có thể thiếu thiện ý hoặc chưa chính xác, có 49,3% học viên thường chọn cách lắng nghe để hiểu rõ và hỏi lại nếu cần. Đây là cách ứng xử khá tốt không những thể hiện có KNLN tốt mà còn có KNGT tốt. Cách ứng xử này sẽ giúp cho việc góp ý và tiếp nhận trở thành việc trao đổi với nhau hơn là việc tranh cãi. Đồng thời có 21,5% học viên chọn cách nghe và giữ bình tĩnh trong mọi tình huống khi được góp ý. Đây cũng là cách ứng xử hợp lý. Tuy nhiên nếu chỉ nghe mà thiếu phản hồi sẽ khiến thông tin thu được chưa thật sự đầy đủ và chính xác. Ngược lại, nghe và phản ứng lại ngay những thông tin không chính xác cũng chưa phải cách ứng xử tốt. Qua khảo sát thì đây lại là một phản ứng thường thấy trong quá trình GT giữa bạn bè,

đồng đội. Với 25,1% học viên lựa chọn cách ứng xử này khi bị góp ý bởi những thông tin trái chiều. Quan sát các giờ thảo luận trên lớp có thể thấy rằng có những học viên thường phản ứng ngay đối với những ý kiến đánh giá, góp ý hoặc ý kiến trái ngược với ý kiến của họ. Việc phản ứng có thể thể hiện qua nhiều hình thức, có học viên thể hiện qua thái độ, cảm xúc; có học viên thể hiện ngay bằng ý kiến phản bác lại,...[Phụ lục 2]. Tuy nhiên, vội vàng phản ứng mà không hiểu rõ thông tin đôi khi sẽ gây những ảnh hưởng không tốt đến mối quan hệ trong tập thể. Ngoài ra, chọn cách giả vờ lắng nghe mặc dù vẫn tỏ ra chăm chú lắng nghe cũng được một số học viên (1,8%) lựa chọn. Đây là cách phản ứng tiêu cực khi tiếp nhận ý kiến trong giao tiếp.

Qua phân tích các nội dung như nhận thức về KNLN, các biểu hiện của KNLN và cách ứng xử trong các tình huống lắng nghe cụ thể, ta có thể có được một cái nhìn tổng thể về KNLN của học viên trường TCCSND II. Kết quả thể hiện ở bảng 2.8 dưới đây.

Bảng 2.8: Điểm trung bình đánh giá KNLN của học viên

Kỹ năng	Điểm trung bình			Điểm trung bình chung
	Nhận thức	Biểu hiện	Tình huống	
Lắng nghe	7,1	3,2	6,3	5,5

Đánh giá qua một số nội dung cụ thể về KNLN đã cho thấy nhận thức về KNLN của học viên trường TCCSND II chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu. Mặc dù khi đánh giá biểu hiện của KNLN ở học viên trong GT cho thấy biểu hiện KNLN của học viên là khá tốt nhưng cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể liên quan đến KNLN của học viên cũng chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu. Qua đó, theo bảng 2.8, điểm trung bình chung về KNLN của học viên trường TCCSND II đạt được là 5,5 cho phép kết luận KNLN của học viên trường TCCSND II cũng chỉ đạt ở mức trung bình so với thang điểm chuẩn. Kết quả đánh giá này dựa trên những tiêu chí nhất định đã một lần nữa cho thấy việc học viên tự đánh giá KNLN của mình đạt mức cao vẫn còn mang tính chất chủ quan, cảm tính.

2.4.2.2. Đánh giá về kỹ năng diễn đạt của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

Để đánh giá toàn diện và khách quan KNDĐ của học viên trường TCCSND II, chúng tôi đánh giá KNDĐ của học viên trên các nội dung sau:

a. Tự đánh giá kỹ năng diễn đạt của học viên trường TCCSND II

Bảng 2.4: Tự đánh giá các KNGT của học viên trường TCCSND II

TT	Kỹ năng	Rất cao	Cao	Trung bình	Thấp	Rất thấp	Điểm trung bình	Thứ bậc
1	Thuyết trình vấn đề	3,2%	12,2%	58,6%	18,9%	6,3%	2,8	10
2	Thuyết phục	7,7%	24,3%	55,4%	9,9%	1,4%	3,2	6
3	Tổ chức thông tin	2,3%	15,8%	58,6%	17,6%	4,5%	2,9	9
4	Lắng nghe	25,7%	53,2%	16,7%	2,3%	0,9%	4,0	1
5	Đặt câu hỏi	5,4%	30,2%	51,4%	11,3%	0,5%	3,2	6
6	Diễn đạt	4,1%	19,4%	56,8%	15,8%	2,3%	3,0	8
7	Đọc văn bản	12,2%	44,1%	37,4%	2,3%	2,3%	3,6	2
8	Tự chủ cảm xúc	13,5%	36,5%	38,3%	9%	1,8%	3,5	3
9	Điều khiển quá trình giao tiếp	5,9%	30,2%	52,3%	8,6%	2,3%	3,3	4
10	Thiết lập quan hệ giao tiếp	8,1%	28,8%	51,4%	8,1%	2,3%	3.3	4

(5 = rất cao, 4 = cao, 3 = trung bình, 2 = thấp, 1 = rất thấp)

Theo kết quả ở bảng 2.4, học viên tự đánh giá KNDĐ của bản thân đạt ở mức trung bình là chủ yếu. Điều đó được khẳng định trên cơ sở số liệu khảo sát cho thấy có 56,8 % học viên tự đánh giá kỹ năng của mình ở mức trung bình và điểm trung bình đạt được là 3,0 điểm tương ứng với thang đo từ trên 2 điểm đến 3 điểm là mức trung bình. Qua tiến hành phỏng vấn học viên về tự đánh giá KNDĐ của mình thì học viên Nguyễn Thị Hà Q chuyên ngành Cảnh sát ma túy cho biết “Em cảm thấy khó khăn khi muốn trình bày đầy đủ ý kiến phát biểu của em trước tập thể” hoặc học viên Đỗ Minh T chuyên ngành Cảnh sát hình sự thì cho biết “Khi nói về một vấn đề nào đó mà chưa được chuẩn bị trước khi thì em hay bị lúng túng, vấp vấp, nói không đầy đủ ý và lộn xộn” [Phụ lục 3]...Tuy nhiên, sự tự đánh giá cũng như

những cảm nhận về KNĐĐ của bản thân học viên vẫn chưa đủ cơ sở đánh giá chính xác KNĐĐ của học viên ở mức độ trung bình. Mặc dù vậy đây là vấn đề chúng tôi chú ý để làm cơ sở đề ra các biện pháp tác động nhằm nâng cao KNĐĐ của học viên trường TCCSCD II.

b. Đánh giá nhận thức về kỹ năng diễn đạt của học viên trường TCCSND II

Để có cơ sở kết luận đầy đủ và khách quan hơn, chúng tôi đánh giá nhận thức về KNĐĐ của học viên trường TCCSND II. Kết quả đánh giá nhận thức về KNĐĐ của học viên đạt được là 9,2 là mức trung bình theo thang đo từ trên 8 điểm đến 13 điểm. Như vậy, nhận thức của học viên trường TCCSND II về KNĐĐ cũng chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu. Kết quả đánh giá nhận thức về KNĐĐ của học viên được thể hiện ở bảng 2.9.

Bảng 2.9: Thực trạng nhận thức về KNĐĐ của học viên

TT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Kỹ năng phát thông tin làm cho người nghe hiểu được chính xác nội dung thông điệp	82	36,8
2	Kỹ năng sử dụng chính xác từ ngữ	171	76,7
3	Kỹ năng tổ chức thông tin	107	48
4	Chuẩn bị nội dung - Tạo sự chú ý của người nghe - Nói rõ ràng, đủ nghe với giọng điệu phù hợp - Nhắc lại nội dung đã trình bày	158	70,9

Theo bảng 2.9, khi hỏi sâu một số nội dung về KNĐĐ, có một số nội dung học viên trả lời chưa tốt, cụ thể là còn nhiều học viên chưa xác định được chính xác khái niệm KNĐĐ. Số liệu cho thấy có đến 63,2% học viên xác định sai khái niệm KNĐĐ so với 36,8% học viên xác định chính xác khái niệm KNĐĐ. Con số chênh lệch gần 30% là một tỷ lệ đáng kể. Hoặc khi yêu cầu học viên xác định thao tác cụ thể của quá trình diễn đạt thì chỉ có 28,3% học viên nhận thức đúng về nhu cầu của người nghe và cũng chỉ có 9% học viên nhận thức chính xác việc xác định kết quả mong muốn là nằm trong thao tác sắp xếp nội dung diễn đạt, hoặc chỉ có 16,1% học viên cho rằng việc xác định những bản khoản của người nghe nằm trong thao tác thể hiện nội dung [Phụ lục 5]. Đây là những con số khá thấp so với mẫu cho thấy nhận thức của học viên về KNĐĐ là một vấn đề cần chú ý trong việc thực hiện những tác động nhằm nâng cao KNĐĐ của học viên trường TCCSND II.

Điểm trung bình 9,2 đạt được khi đánh giá cũng do học viên trả lời tương đối đúng dẫn các nội dung còn lại về KNĐĐ. Đa số học viên đã xác định khá đúng dẫn các KN thành phần, quy trình và một số nội dung thể hiện thao tác của KNĐĐ. Cụ thể, có đến 70,9% học viên xác định chính xác quy trình của KNĐĐ, khi xác định KN thành phần của KNĐĐ thì có 76,7% học viên chỉ ra là KN sử dụng chính xác từ ngữ và 48% học viên chỉ ra là KN tổ chức thông tin đồng thời xác định các thao tác của KNĐĐ thì có từ 65% đến 84% học viên xác định đúng các thao tác cụ thể như giới thiệu đề tài, sắp xếp ý chính, kiểm tra người nghe,... [Phụ lục 5]. Đây là khía cạnh tích cực trong nhận thức về KNĐĐ của học viên trường TCCSND II.

c. Đánh giá biểu hiện của kỹ năng diễn đạt của học viên trường TCCSND II

Để có thêm cứ liệu đánh giá toàn diện về KNĐĐ của học viên trường TCCSND II, chúng tôi tiến hành đánh giá biểu hiện của KNĐĐ và cách ứng xử của học viên trong những tình huống GT cụ thể. Kết quả ở bảng 2.10 cho thấy điểm trung bình chung đánh giá biểu hiện KNĐĐ ở học viên là 3,3. Điều này cho thấy biểu hiện KNĐĐ của học viên trường TCCSND II ở mức thường xuyên là chủ yếu có nghĩa là học viên thường xuyên có những biểu hiện của KNĐĐ trong quá trình GT. Đây là dấu hiệu khá tích cực cho thấy học viên biết cách thể hiện KNĐĐ một cách phù hợp trong quá trình GT.

Xem xét ở từng biểu hiện cụ thể ở bảng 2.10 cũng giúp khẳng định kết luận trên. Cụ thể, có 4 biểu hiện (biểu hiện 1, 2, 6, 9) ở mức điểm trung bình từ 3,5 đến 3,9 với tỷ lệ từ 54% đến 75% học viên (chiếm $\frac{3}{4}$ mẫu) rất thường xuyên và thường xuyên biết xác định mục đích, nội dung diễn đạt và diễn đạt ý kiến ngắn gọn làm người nghe có thể hiểu chính xác vấn đề học viên trình bày cũng như biết sử dụng và tập hợp các nguồn thông tin để trình bày vấn đề. Có 3 biểu hiện (biểu hiện 3, 7, 8) ở mức điểm trung bình từ 3,2 đến 3,4 với tỷ lệ từ 38% đến 48% học viên (xấp xỉ $\frac{1}{2}$ mẫu) rất thường xuyên và thường xuyên biết sử dụng, tập hợp thông tin trình bày đồng thời biết cách sử dụng ngôn từ khi đặt câu hỏi và trả lời hợp lý. Đây là dấu hiệu khả quan về KNĐĐ của học viên trường TCCSND II.

Bảng 2.10: Thực trạng biểu hiện KNĐĐ của học viên

TT	Nội dung	Rất thường xuyên	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Ít khi	Không bao giờ	Điểm trung bình
----	----------	------------------	--------------	--------------	--------	---------------	-----------------

1	Biết xác định mục đích và nội dung cần diễn đạt	15,8%	59,9%	22,1%	0,5%	0,5%	3,9
2	Diễn đạt ý kiến ngắn gọn, rõ ràng	8,1%	52,3%	32,4%	5,9%	0%	3,6
3	Sử dụng ngôn từ chính xác và giàu hình ảnh	5%	33,8%	47,3%	9%	2,7%	3,2
4	Gặp khó khăn khi sử dụng từ ngữ hợp lý để diễn đạt *	4,5%	20,7%	51,8%	19,8%	1,8%	3,0
5	Được đánh giá là nói chuyện hấp dẫn, lôi cuốn	4,1%	17,6%	45,9%	25,2%	5%	2,8
6	Người nghe có thể hiểu chính xác vấn đề tôi trình bày	9%	55%	27,5%	6,8%	0%	3,6
7	Nêu vấn đề và đặt câu hỏi hợp lý	5,9%	42,3%	41%	8,1%	0,9%	3,4
8	Làm giáo viên, bạn bè hài lòng với cách trả lời của mình	3,2%	39,6%	46,4%	7,7%	1,8%	3,3
9	Sử dụng và tập hợp các nguồn thông tin để trình bày	7,2%	46,8%	32,4%	12,2%	0%	3,5
10	Hay bị ngập ngừng, lúng túng khi trình bày một vấn đề *	5,9%	27%	43,7%	19,4%	2,7%	3,1
Điểm trung bình chung		3,3					

(5 = Rất thường xuyên, 4 = Thường xuyên, 3 = thỉnh thoảng, 2 = Ít khi, 1 = Không bao giờ)

(Những biểu hiện mang dấu * là những biểu hiện chưa tốt)

Bên cạnh đó, những vấn đề như “Gặp khó khăn khi sử dụng từ ngữ hợp lý để diễn đạt” và “Hay bị ngập ngừng, lúng túng khi trình bày một vấn đề” có điểm trung bình tương ứng là 3,0 và 3,1 với tỷ lệ từ 43% đến 52% học viên thỉnh thoảng cũng gặp phải khi diễn đạt với người đối thoại trong quá trình GT. Đồng thời chỉ có 45,9% học viên thỉnh thoảng được đánh giá là nói chuyện hấp dẫn, lôi cuốn là những con số đáng quan tâm trong việc rèn luyện và nâng cao KNĐĐ cho học viên trường TCCSND II. Kết quả này cũng tương đối phù hợp với nội dung tự đánh giá của học viên về KNĐĐ của bản thân.

Tuy nhiên, các biểu hiện cụ thể của học viên nhìn chung chưa hẳn đồng đều thể hiện ở điểm trung bình của các biểu hiện đôi khi còn khá chênh lệch. Cụ thể, giữa biểu hiện “Biết xác định mục đích và nội dung cần diễn đạt” điểm trung bình là

3,9 và biểu hiện “Được đánh giá là nói chuyện hấp dẫn, lôi cuốn” điểm trung bình là 2,8 có sự chênh lệch khá lớn là 1,1 điểm. Đây là điều đáng chú ý và cần quan tâm xem xét nhằm hướng tới việc nâng cao KNĐĐ của học viên trường TCCSND II.

Mặt khác, kết quả đánh giá cách ứng xử trong tình huống GT cụ thể của học viên trường TCCSND II, cho thấy điểm trung bình chung đạt được là 4,9. Theo thang đo từ trên 3 điểm đến 5 điểm là mức trung bình thì khả năng xử lý tình huống GT cụ thể của học viên trường TCCSND II chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu.

Bảng 2.11: Cách ứng xử trong tình huống cụ thể của KNĐĐ của học viên

TT	Khi một người bạn nói: “ Buổi học hôm nay căng thẳng, mệt mỏi quá!”. Đồng chí trả lời:	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Thôi đừng phàn nàn nữa, mọi người đều như thế cả	91	40,8
2	Bạn nên làm việc ít hơn. Sao không làm cái gì khác để thay đổi không khí ?	49	22
3	Hình như bạn đã có một ngày vất vả !?	78	35
	Khi trình bày vấn đề thảo luận, đồng chí thường:	TS	%
1	Trình bày vấn đề với từ ngữ theo như bài học	18	8,1
2	Suy nghĩ như thế nào thì trình bày như thế đó	67	30
3	Trình bày vấn đề đã chuẩn bị với từ ngữ dễ hiểu	113	50,7
4	Nhớ nội dung nào thì trình bày nội dung đó	21	9,4

Theo bảng 2.11, khi phản hồi đối với ý kiến than phiền của một người bạn về buổi học căng thẳng, mệt mỏi thì có đến 40,8% học viên chọn cách trả lời “Thôi đừng phàn nàn nữa, mọi người đều như thế cả”. Đây là cách bày tỏ mang nặng tính chỉ trích, phê bình, không phù hợp với trường hợp cần sự cảm thông, đồng cảm. Và điều đáng ngạc nhiên là không ít học viên chọn phương án này. Tuy nhiên lựa chọn cách bày tỏ sự cảm thông, chia sẻ cũng là cách được học viên lựa chọn với 35% học viên chọn cách chia sẻ “Hình như bạn đã có một ngày vất vả !?” và 22% học viên chọn cách nói “Bạn nên làm việc ít hơn. Sao không làm cái gì khác để thay đổi không khí?”. Đây là cách bày tỏ mang tính tích cực vì qua đó không những thể hiện sự cảm thông, chia sẻ mà còn có thể giúp xây dựng được mối quan hệ tốt với đối tượng GT. Tuy nhiên, những tỷ lệ 22%, 35% là những tỷ lệ chưa cao cho thấy

không nhiều học viên biết cách phản hồi hợp lý khi tiếp nhận quan điểm của người đối thoại trong GT.

Trong tình huống trình bày ý kiến trong khi thảo luận nhóm, cách trình bày được nhiều học viên lựa chọn nhất là “Trình bày vấn đề đã chuẩn bị với từ ngữ dễ hiểu” với tỷ lệ 50,7% học viên lựa chọn. Với cách trình bày này thì bản thân học viên nêu được ý kiến của mình có trình tự, logic đồng thời người nghe cũng dễ nắm được nội dung. Tuy nhiên, qua khảo sát cũng có đến 30% học viên chọn cách “Suy nghĩ như thế nào thì trình bày như thế đó” trong quá trình thảo luận. Cách trình bày này sẽ dễ làm cho việc thảo luận của nhóm trở nên mất tập trung do những học viên chọn cách trình bày này làm nội dung trình bày vừa dài, thiếu logic vừa thiếu thông tin. Ngoài ra cách trình bày theo kiểu “hiểu đâu nói đó”, “Nhớ nội dung nào thì trình bày nội dung đó” là cách trình bày kém hiệu quả nhất cũng được một số học viên lựa chọn dù với tỷ lệ không nhiều (9,4%). Đồng thời, cách trình bày theo kiểu “Trình bày vấn đề với từ ngữ theo như bài học” mà không sử dụng từ ngữ diễn đạt cho dễ hiểu hơn cũng là cách mà số ít học viên (8,1%) sử dụng. Qua đó, có thể thấy rằng vẫn còn một tỷ lệ đáng kể học viên chưa biết cách trình bày một vấn đề khoa học, dễ hiểu. Đây cũng là một vấn đề đáng quan tâm khi đánh giá KNĐĐ của học viên trường TCCSND II.

Qua phân tích các nội dung như nhận thức về KNĐĐ, các biểu hiện của KNĐĐ và cách ứng xử trong các tình huống cụ thể liên quan đến KNĐĐ, ta có thể có được một cái nhìn tổng thể về KNĐĐ của học viên trường TCCSND II. Kết quả điểm trung bình chung đánh giá về KNĐĐ của học viên trường TCCSND II thể hiện ở bảng 2.12.

Bảng 2.12: Điểm trung bình đánh giá KNĐĐ của học viên

Kỹ năng	Điểm trung bình			Điểm trung bình chung
	Nhận thức	Biểu hiện	Tình huống	
Diễn đạt	9,2	3,3	4,9	5,8

Nhìn chung, nhận thức về KNĐĐ và cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể của học viên trường TCCSND II đều đạt ở mức trung bình là chủ yếu. Trong khi đó, các biểu hiện của KNĐĐ trong GT của học viên là khá tốt, học viên thường xuyên có những biểu hiện KNĐĐ trong quá trình GT. Tuy nhiên, theo bảng 2.12

cho thấy điểm trung bình chung về KNĐĐ của học viên trường TCCSND II là 5,8. Điều này cũng có nghĩa là KNĐĐ của học viên chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu. Như vậy, xem xét trên những tiêu chí về nhận thức, biểu hiện và cách ứng xử thì ta có thể kết luận KNĐĐ của học viên trường TCCSND II chỉ đạt ở mức trung bình.

2.4.2.3. Đánh giá về kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

Để có cơ sở đánh giá KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II một cách chính xác và khách quan, chúng tôi tiến hành đánh giá trên các nội dung sau:

a. Tự đánh giá kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp của học viên trường TCCSND II

Kết quả ở bảng 2.4 cho thấy học viên tự đánh giá KNĐK quá trình GT của mình ở mức cao là chủ yếu. Sở dĩ có thể kết luận được điều này là vì theo số liệu khảo sát thì điểm trung bình học viên tự đánh giá KNĐK đạt được là 3,3 tương ứng theo thang đo từ trên 3 điểm đến 4 điểm là mức cao. Như vậy học viên trường TCCSND II tự đánh giá KNĐK quá trình GT của bản thân đạt mức cao là chủ yếu. Tuy nhiên, điểm trung bình 3,3 chỉ nằm ở mốt đầu của điểm 3 gần với mức trung bình theo thang đo. Kết quả khảo sát ở bảng 2.4 cũng cho thấy có đến 52,3% học viên đánh giá KNĐK quá trình GT của bản thân đạt mức độ trung bình và chỉ có 36,1% học viên đánh giá KNĐK quá trình GT của mình đạt từ mức cao và rất cao cũng đã phản ánh được mức điểm trung bình như trên. Như vậy, cũng có thể nói phần lớn học viên được khảo sát theo mẫu vẫn có xu hướng đánh giá KNĐK của bản thân ở mức trung bình.

Bảng 2.4: Tự đánh giá các KNGT của học viên trường TCCSND II

TT	Kỹ năng	Rất cao	Cao	Trung bình	Thấp	Rất thấp	Điểm trung bình	Thứ bậc
1	Thuyết trình vấn đề	3,2%	12,2%	58,6%	18,9%	6,3%	2,8	10
2	Thuyết phục	7,7%	24,3%	55,4%	9,9%	1,4%	3,2	6
3	Tổ chức thông tin	2,3%	15,8%	58,6%	17,6%	4,5%	2,9	9
4	Lắng nghe	25,7%	53,2%	16,7%	2,3%	0,9%	4,0	1

5	Đặt câu hỏi	5,4%	30,2%	51,4%	11,3%	0,5%	3,2	6
6	Diễn đạt	4,1%	19,4%	56,8%	15,8%	2,3%	3,0	8
7	Đọc văn bản	12,2%	44,1%	37,4%	2,3%	2,3%	3,6	2
8	Tự chủ cảm xúc	13,5%	36,5%	38,3%	9%	1,8%	3,5	3
9	Điều khiển quá trình giao tiếp	5,9%	30,2%	52,3%	8,6%	2,3%	3,3	4
10	Thiết lập quan hệ giao tiếp	8,1%	28,8%	51,4%	8,1%	2,3%	3,3	4

(5 = rất cao, 4 = cao, 3 = trung bình, 2 = thấp, 1 = rất thấp)

Nhằm xem xét sự tự đánh giá của học viên về KNĐK quá trình GT của bản thân có thực sự chính xác và khách quan hay không? Đánh giá KNĐK của học viên ở mức trung bình hay mức cao là hợp lý? chúng tôi tiến hành đánh giá KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II trên cách mặt nhận thức, biểu hiện của kỹ năng và cách ứng xử trong tình huống cụ thể.

b. Đánh giá nhận thức về kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp của học viên trường TCCSND II

Kết quả trung bình chung đạt được khi đánh giá nhận thức về KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II là 6,7. Tương ứng với thang đo từ trên 6 điểm đến 10 điểm thì đây là mức trung bình. Như vậy, có thể kết luận nhận thức của học viên trường TCCSND II về KNĐK quá trình GT đạt mức trung bình là chủ yếu. Kết quả trên cũng phù hợp với kết quả đánh giá về một số nội dung liên quan KNĐK quá trình GT.

Bảng 2.13: Thực trạng nhận thức về KNĐK quá trình GT của học viên

TT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp là khả năng định hướng và tổ chức các cuộc giao tiếp theo một mục đích nhất định	102	45,7
2	Kỹ năng làm chủ phương tiện giao tiếp	128	57,4
3	Kỹ năng kiềm chế cảm xúc	91	40,8
4	Quy trình: Hình thành chủ đề - Duy trì chủ đề - Chuyển chủ đề - Kiểm soát tốc độ giao tiếp - Chủ động kết thúc giao tiếp	96	43,0

5	Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp biểu hiện ở việc cá nhân có khả năng định hướng cuộc giao tiếp nhằm giải quyết công việc của tập thể	118	52,9
---	---	-----	------

Bảng 2.13 cho thấy mức điểm trung bình chung 6,7 đạt được xuất phát từ tỷ lệ học viên trả lời chính xác các nội dung hỏi sâu về KNĐK quá trình GT chưa cao. Cụ thể, chỉ có 45,7% học viên xác định đúng khái niệm KNĐK quá trình GT. Hiểu rõ khái niệm của kỹ năng là cơ sở cho học viên có nhận thức về kỹ năng đó. Vì vậy, đây cũng sẽ là yếu tố chúng tôi cần quan tâm tác động trong việc góp phần nâng cao KNGT của học viên trường TCCSND II. Bên cạnh đó, cũng chỉ có 40,8% học viên cho rằng kỹ năng kiềm chế cảm xúc là kỹ năng thành phần của KNĐK quá trình GT. Đây là một kỹ năng thành phần quan trọng tạo điều kiện cho việc điều khiển quá trình GT hiệu quả nhưng tỷ lệ gần 60% học viên trả lời sai nội dung này là một vấn đề rất cần quan tâm. Nhận thức chưa đúng sẽ ảnh hưởng nhiều đến việc thể hiện KNĐK quá trình GT trong cuộc sống hàng ngày và từ đó cũng ảnh hưởng nhiều đến các mối quan hệ xã hội của học viên. Bên cạnh đó, tỷ lệ 56% học viên xác định sai so với tỷ lệ 43% học viên xác định đúng quy trình điều khiển quá trình GT cũng một lần nữa cho thấy mức độ nhận thức của học viên về KNĐK quá trình GT chưa được tốt. Do vậy, với tỷ lệ học viên trả lời các nội dung về KNĐK quá trình GT chưa cao thì mức điểm 6,7 cho thấy nhận thức của học viên trường TCCSND II chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu.

c. Đánh giá biểu hiện của kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp của học viên trường TCCSND II

Bảng 2.14: Thực trạng biểu hiện KNĐK quá trình giao tiếp của học viên

TT	Nội dung	Rất thường xuyên	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Ít khi	Không bao giờ	Điểm trung bình
1	Có vai trò nhất định duy trì được nề nếp trong tập thể	6,8%	50,9%	33,3%	6,3%	1,8%	3,5
2	Biết làm giảm căng thẳng trong giao tiếp	8,6%	53,2%	28,4%	8,1%	0,9%	3,6
3	Xây dựng không khí tin tưởng, giúp đỡ nhau trong tập thể	9,9%	60,4%	25,2%	2,7%	0%	3,7

4	Tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè	9,9%	28,8%	39,2%	18,5%	1,8%	3,2
5	Giữ vai trò tích cực, sôi nổi trong các cuộc nói chuyện	9%	39,6%	37,8%	11,3%	1,4%	3,4
6	Cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm khi giải quyết vấn đề trong tập thể	7,2%	43,7%	32,9%	13,1%	1,8%	3,4
7	Tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong tập thể	8,1%	24,3%	27,9%	27,5%	10,8%	2,9
8	Biết kiềm chế, điều chỉnh cảm xúc của bản thân khi cần thiết	16,7%	48,2%	23,4%	9,9%	0,9%	3,7
9	Chủ động trong việc đưa ra, duy trì và kết thúc đề tài trong cuộc nói chuyện	5,9%	41,9%	37,8%	12,6%	0,9%	3,4
10	Biết gợi mở nội dung trò chuyện	14,4%	41,9%	31,1%	9,9%	1,4%	3,5
Điểm trung bình chung		3,4					

(5 = Rất thường xuyên, 4 = Thường xuyên, 3 = thỉnh thoảng, 2 = Ít khi, 1 = Không bao giờ)

Điểm trung bình chung đánh giá biểu hiện KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II đạt được là 3,4. Như vậy biểu hiện KNĐK quá trình GT của học viên ở mức thường xuyên là chủ yếu có nghĩa trong quá trình GT học viên thường xuyên có những biểu hiện về KNĐK quá trình GT. Học viên biết cách GT và biết điều khiển cuộc GT theo mục đích nhất định là tín hiệu khá tích cực về mặt biểu hiện của KNGT nói chung và của KNĐK quá trình GT nói riêng của học viên trường TCCSND II. Như vậy cũng có thể nói, về biểu hiện của KNĐK quá trình GT, học viên trường TCCSND II thể hiện tương đối tốt.

Theo bảng 2.14, nhìn chung hầu hết các biểu hiện cụ thể của KNĐK quá trình GT đều đạt điểm trung bình từ 3,4 đến 3,7. Như vậy, hầu hết các biểu hiện của KNĐK quá trình GT đều ở mức thường xuyên so với thang đo chuẩn. Điều đó cho thấy trong quá trình GT học viên cũng đã biết cách tổ chức, điều khiển các cuộc trò chuyện, các hoạt động sinh hoạt tập thể,.. thể hiện KNĐK quá trình GT tốt.

Tuy nhiên, khi xét ở từng biểu hiện cụ thể của KNĐK quá trình GT ở bảng 2.14 thì có thể thấy các mức điểm trung bình ở từng biểu hiện cũng chưa thật đồng

đều. Cụ thể, có 4 biểu hiện (biểu hiện 4, 5, 6, 9) có điểm trung bình từ 3,2 đến 3,4 và 5 biểu hiện (biểu hiện 1, 2, 3, 8, 10) có điểm trung bình từ 3,5 đến 3,7. Đồng thời có những biểu hiện có điểm trung bình khá cao như biểu hiện 3 và 8 có điểm trung bình là 3,7 với tỷ lệ 64% đến 70% học viên thường xuyên và rất thường xuyên biết xây dựng không khí tin tưởng, giúp đỡ nhau trong tập thể và trong GT biết cách kiềm chế, điều chỉnh cảm xúc của bản thân khi cần thiết. Đây là biểu hiện khá tốt ở KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II sẽ giúp tạo môi trường GT và quan hệ GT thuận lợi cho học viên trong quá trình học tập, rèn luyện cũng như trong công tác sau khi ra trường.

Ngược lại cũng có biểu hiện có điểm trung bình khá thấp chỉ ở mức 2,9 như biểu hiện 7 cho thấy có tới 55,5% học viên chỉ thỉnh thoảng và ít khi có tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong tập thể. Như vậy dù học viên có sự tích cực, chủ động trong hoạt động GT cũng như biết cách tổ chức, định hướng nhưng học viên lại không thường xuyên thể hiện sự mong muốn được đảm đương vai trò chủ chốt trong điều khiển, tổ chức hoạt động GT cho tập thể, cho bạn bè. Chính điều này cho thấy KNĐK quá trình GT của học viên được thể hiện thường xuyên ở việc tham gia, góp phần tổ chức, điều khiển hoạt động GT trong tập thể mà chưa phát huy được vai trò của cá nhân học viên thậm chí là thể hiện vai trò quan trọng, sự ảnh hưởng của bản thân đối với người khác, đối với tập thể trong việc tổ chức, điều khiển hoạt động GT.

Để đánh giá đầy đủ hơn về KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II, chúng tôi đưa ra một số tình huống GT cụ thể để tìm hiểu cách ứng xử của học viên. Điểm trung bình chung đạt được khi đánh giá qua tình huống ứng xử của học viên là 6,3 tương ứng với thang đo từ 4 điểm đến dưới 7 điểm là mức trung bình. Như vậy, cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể của học viên trường TCCSND II chỉ ở mức trung bình. Kết quả được thể hiện ở bảng 2.15.

Bảng 2.15: Cách ứng xử trong tình huống cụ thể của KNĐK quá trình GT của học viên

TT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
	Khi gặp một người bạn cùng lớp. Để bắt đầu câu chuyện giữa 2 người, đồng chí thường:		

1	Mở đầu cuộc trò chuyện bằng việc nói về những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ	165	74
2	Tránh những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ để nói về vấn đề quan trọng hơn	13	5,8
3	Tránh né việc mở đầu một cuộc trò chuyện	4	1,8
4	Để ai chủ động mở đầu câu chuyện cũng được	36	16,1
	Khi đang trò chuyện với bạn bè mà đ/c có việc phải đi. Để kết thúc câu chuyện, đồng chí sẽ:		
1	Gật đầu chào và quay đi	8	3,6
2	Tỏ vẻ thiếu kiên nhẫn và chờ đợi người bạn gợi ý	9	4
3	Kết thúc vấn đề đang trò chuyện với phát biểu đóng	87	39
4	Chờ cho người nói xong và chào để đi	115	51,6

Theo kết quả ở bảng 2.15, ở tình huống mở đầu câu chuyện, học viên có sự lựa chọn cách ứng xử tương đối tốt. Để bắt đầu câu chuyện, 74% học viên chọn cách “Mở đầu cuộc trò chuyện bằng việc nói về những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ”. Cách mở đầu câu chuyện có ảnh hưởng nhất định đến diễn biến quá trình GT cũng như phát triển mối quan hệ giữa các chủ thể. Đa số học viên đều biết hợp lý để mở đầu câu chuyện. Tuy nhiên, cũng có một số học viên chọn cách để ai chủ động mở đầu câu chuyện cũng được (16,1%) chưa cho thấy những học viên này có sự chủ động trong GT cũng như trong việc điều khiển quá trình GT. Vì vậy việc trau dồi, bồi dưỡng cho học viên về kỹ năng này cũng là cần thiết.

Trong quá trình trò chuyện, KNĐK quá trình GT tốt không chỉ thể hiện ở việc định hướng, tổ chức câu chuyện mà còn ở cách biết kết thúc câu chuyện hợp lý, lịch sự. Tuy nhiên, qua khảo sát cho thấy cách học viên lựa chọn cách kết thúc câu chuyện vẫn chưa thật sự tốt. Số liệu cho thấy có 51,6% học viên chọn cách kết thúc bằng cách “Chờ cho người nói xong và chào để đi”. Cách ứng xử này còn mang tính thụ động chứ chưa thể hiện tính tích cực chủ động điều khiển quá trình GT của bản thân học viên. Mặc dù vậy, cách ứng xử này cũng thể hiện tính văn hóa, lịch sự trong GT. Do vậy, dù đây chưa hẳn cách ứng xử hợp lý nhất nhưng cũng có thể chấp nhận được. Tuy nhiên, cách ứng xử mang tính chủ động là “Kết thúc vấn đề

đang trò chuyện với phát biểu đóng” thì chỉ có 39% học viên lựa chọn. Cho thấy dù biết cách bắt đầu cuộc trò chuyện nhưng cách ứng xử để kết thúc cuộc trò chuyện của học viên cũng chưa hợp lý.

Do vậy, có thể thấy rằng điểm trung bình chung 6,3 đạt được xuất phát từ việc học viên có cách ứng xử khá tốt khi bắt đầu cuộc GT bằng cách mở đầu với câu chuyện, cách dẫn dắt hợp lý. Do vậy trong tình huống này học viên đạt điểm số khá cao. Tuy nhiên, do lựa chọn cách ứng xử chưa hợp lý trong việc kết thúc cuộc GT nên số điểm trung bình đạt được chưa cao. Chính vì vậy, điểm trung bình chung trong việc xử lý tình huống GT cụ thể của học viên trường TCCSND II chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Đây cũng là một vấn đề chúng tôi quan tâm trong khi đề ra các biện pháp giúp học viên có được những trải nghiệm thực tế để có thể hình thành cách ứng xử phù hợp với các tình huống từ đó nâng cao KNĐK quá trình GT của bản thân.

Bảng 2.16: Điểm trung bình đánh giá KNĐK quá trình giao tiếp của học viên

Kỹ năng	Điểm trung bình			Điểm trung bình chung
	Nhận thức	Biểu hiện	Tình huống	
Điều khiển quá trình giao tiếp	6,7	3,4	6,3	5,5

Qua phân tích, đánh giá KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II ở các khía cạnh như nhận thức, biểu hiện của KN và cách ứng xử trong tình huống GT cụ thể, ta có thể có cái nhìn tổng thể về KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II. Kết quả đánh giá chung được thể hiện ở bảng 2.16.

Nhìn chung, nhận thức về KNĐK quá trình GT và cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể của học viên trường TCCSND II cũng chỉ đạt ở mức trung bình là chủ yếu. Vì vậy, mặc dù biểu hiện của KNĐK của học viên trong GT hàng ngày là khá tốt nhưng theo bảng 2.16 cho thấy điểm trung bình chung về KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II là 5,5. Điều này cũng có nghĩa là KNĐK quá trình GT của học viên trường TCCSND II chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu. Qua đó, kết quả tự đánh giá KNĐK quá trình GT của học viên ở mức cao với tỷ lệ đáng kể cho thấy học viên đã có sự chủ quan, cảm tính khi đánh giá KNĐK quá trình GT của bản thân chứ chưa dựa vào những tiêu chí cụ thể của KN này.

2.4.2.4. Đánh giá chung kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

Dựa trên kết quả đánh giá về các mặt nhận thức, biểu hiện và cách ứng xử về các KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT cho thấy các KN trên của học viên trường TCCSND II chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Từ đó, chúng ta có cơ sở để có thể đánh giá và có cái nhìn khái quát chung về KNGT của học viên trường TCCSND II. Kết quả đánh giá chung được thể hiện ở bảng 2.17.

Bảng 2.17: Đánh giá chung thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II

TT	Kỹ năng	Điểm trung bình
1	Lắng nghe	5,5
2	Diễn đạt	5,8
3	Điều khiển quá trình giao tiếp	5,5
Điểm trung bình chung		5,6

Theo bảng 2.17, điểm trung bình chung đánh giá KNGT của học viên trường TCCSND II đạt được là 5,6. Căn cứ theo thang đo từ 5 điểm đến dưới 7 điểm là mức trung bình thì KNGT của học viên trường TCCSND II chỉ đạt ở mức trung bình là chủ yếu. Mức trung bình về KNGT đã phản ánh sự hạn chế về KNGT của học viên và đây là kết quả đáng quan tâm. Kết quả trên xuất phát từ kết quả đánh giá ba KN là KNLN, KNĐĐ và KNĐK của học viên qua khảo sát cũng đều chỉ ở mức trung bình. Mặc dù, học viên có các biểu hiện cụ thể ở từng KNGT là khá tốt nhưng về nhận thức và cách xử lý trong từng tình huống cụ thể là chưa tốt. Điều này cũng cho thấy sự không đồng đều trong quá trình hình thành KNGT của học viên. Đây chính là điểm cần chú ý để làm cơ sở cho việc đề ra các biện pháp phù hợp tạo điều kiện phát triển toàn diện KNGT cho học viên trường TCCSND II.

Mặc dù dựa trên kết quả đánh giá của một số KN như KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT có thể phản ánh chưa đầy đủ nhất và khái quát nhất về KNGT của học viên trường TCCSND II. Tuy nhiên, đây là căn cứ quan trọng để chúng tôi có thể đề ra các biện pháp tác động hiệu quả nhằm nâng cao các KNGT của học viên trường TCCSND II.

2.4.3. Đánh giá theo nhóm về các kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

Để có sự đánh giá đầy đủ hơn về KNGT của học viên trường TCCSND II, chúng tôi tiến hành đánh giá KNGT theo từng nhóm khách thể. Trong điều kiện của đề tài, chúng tôi đánh giá KNGT của các nhóm khách thể theo giới tính và theo khóa học.

2.4.3.1. Đánh giá kỹ năng giao tiếp theo giới tính của học viên trường TCCSND II

Nghiên cứu nhóm khách thể theo giới tính bao gồm nhóm học viên nam với 184 học viên và nhóm học viên nữ với 38 học viên.

a. Đánh giá nhận thức về vai trò của kỹ năng giao tiếp của học viên nam và nữ

Kết quả đánh giá nhận thức về vai trò của KNGT cho thấy điểm trung bình chung của cả nam và nữ đều đạt 2.8 và kiểm nghiệm có $p = 0,174 > 0,05$. Như vậy, nhìn chung giữa học viên nam và học viên nữ có sự tương đồng khá cao về mức độ đồng thuận với các nội dung đề cập đến vai trò của KNGT trong học tập, rèn luyện, trong công việc tương lai và trong quan hệ xã hội.

Qua bảng 2.18 có thể thấy điểm trung bình chung 2,8 mà cả hai nhóm đạt được và có sự tương đồng cao xuất phát từ việc hai nhóm có điểm trung bình trong các nội dung cụ thể không có sự chênh lệch lớn đồng thời hai nhóm cũng có sự tương đồng khá cao trong hầu hết các nội dung đề cập đến vai trò của KNGT. Kiểm nghiệm T-test cho thấy trong tất cả các nội dung đề cập vai trò của KNGT thì đều có $p > 0,05$. Điều đó có nghĩa là không có sự khác biệt đáng kể trong nhận thức của học viên nam và học viên nữ về vai trò của KNGT đối với việc học tập, rèn luyện, công việc và quan hệ xã hội.

Bảng 2.18: Thực trạng nhận thức về vai trò của KNGT của học viên theo giới tính

TT	NỘI DUNG	Nam	Nữ	Sig (2-tailed)
		Trung bình	Trung bình	
1	KNGT sử dụng nhằm mục đích trò chuyện, trao đổi thông tin	2,8	2,7	0,821

2	Học viên sẽ có điều kiện tích lũy thêm kiến thức cần thiết khi có KNGT tốt	2,9	3,1	0,183
3	KNGT của học viên sẽ dần tự hình thành trong quá trình học tập	2,4	2,5	0,280
4	Học tập tốt không nhất thiết cần KNGT tốt	1,4	1,3	0,208
5	KNGT của học viên trường chưa tốt nên có ảnh hưởng nhất định kết quả học tập và rèn luyện	2,2	2,1	0,829
6	KNGT tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập	2,5	2,7	0,490
7	Công việc trong thực tế cần thiết có KNGT hơn trong hoạt động học tập	2,4	2,3	0,496
8	Có KNGT tốt sẽ giúp giảm bớt các vấn đề khó khăn trong công việc	2,8	3,0	0,088
9	Có mối quan hệ tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập và công việc	2,8	2,7	0,193
10	KNGT sẽ giúp thiết lập mối quan hệ với thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp tốt hơn	3,0	3,0	0,651
11	KNGT tốt giúp thu thập nhiều thông tin cần thiết hơn	2,9	2,8	0,133
Điểm trung bình chung		2,8	2,8	0.835

(3 = Đồng ý, 2 = Phân vân, 1= Không đồng ý)

Tuy nhiên, có một vấn đề cần quan tâm ở đây là sự tương đồng trong nhận thức về vai trò của KNGT ở học viên nam và nữ không chỉ ở chỗ nhận thức đúng mà cả ở những nhận thức chưa đúng, chưa đầy đủ về vai trò của KNGT. Cụ thể, học viên nam và nữ đều chủ yếu thể hiện sự đồng ý với các nội dung “Các KNGT được sử dụng nhằm mục đích trò chuyện, trao đổi thông tin”, “KNGT của học viên sẽ dần tự hình thành trong quá trình học tập” và “Công việc trong thực tế cần thiết có KNGT hơn trong hoạt động học tập”. Với kiểm nghiệm T-test cho thấy ba nội dung trên đều có $p > 0,05$ cho thấy không có sự khác biệt về ý nghĩa giữa học viên nam và học viên nữ về vấn đề này.

b. Đánh giá nhận thức về các kỹ năng giao tiếp cụ thể của học viên nam và nữ

Kết quả điểm trung bình chung đánh giá nhận thức về KNGT của học viên nam là 7,4 và của học viên nữ là 7,9. Dựa trên thang đo từ trên 5 đến 10 là mức trung bình thì có thể thấy nhận thức của học viên nam và học viên nữ trường TCCSND II về KNGT đều cũng chỉ đạt ở mức trung bình. Đồng thời kiểm nghiệm

T-test có $p = 0,202 > 0,05$ cho thấy không có sự khác biệt về ý nghĩa trong nhận thức của học viên nam và nữ về KNGT. Như vậy, có thể kết luận học viên nam và nữ có sự tương đồng trong nhận thức về KNGT. Kết quả đánh giá được thể hiện ở bảng 2.19

Điểm trung bình chung đánh giá nhận thức về các KNGT của học viên nam và học viên nữ trường TCCSND II không có sự chênh lệch lớn ($7,9 - 7,4 = 0,3$) và đều đạt mức trung bình là chủ yếu. Tuy nhiên, theo bảng 2.19 thì các điểm trung bình khi đánh giá nhận thức về từng KN cụ thể của học viên nam và học viên nữ có sự khác biệt nhất định. Cụ thể, nhận thức về KNĐK quá trình GT ở học viên nam và học viên nữ đều ở mức trung bình (nam đạt 6,4, nữ đạt 8,1 tương ứng với thang đo từ trên 6 điểm đến 10 điểm là mức trung bình) thì ở KNLN và KNĐĐ đều có sự khác biệt nhất định giữa hai nhóm học viên nam và nữ.

Bảng 2.19: Thực trạng nhận thức về các KNGT của học viên theo giới tính

TT	Kỹ năng	Điểm trung bình		Sig (2-tailed)
		Nam	Nữ	
1	Lắng nghe	6,9	8,1	0,041
2	Diễn đạt	9,0	7,5	0,018
3	Điều khiển quá trình giao tiếp	6,4	8,1	0,110
Điểm trung bình chung		7,4	7,9	0,202

Ở KNĐK quá trình GT, nhận thức của học viên nam và nữ đều chỉ ở mức trung bình dù điểm trung bình thì có sự chênh lệch đáng kể ($8,1 - 6,4 = 1,7$). Đồng thời, kiểm nghiệm T-test cho thấy $p = 0,110 > 0,05$ là không có sự khác biệt về ý nghĩa. Như vậy, tuy có sự chênh lệch nhất định về điểm trung bình nhưng thực chất vẫn không sự khác biệt đáng kể trong nhận thức của học viên nam và nữ về KNĐK quá trình GT.

Ở KNLN, theo thang đo từ 0 điểm đến 7 điểm là mức kém và từ trên 7 điểm đến 11 điểm là mức trung bình thì nhận thức của học viên nam chỉ đạt ở mức kém với điểm trung bình là 6,9 so với nhận thức ở mức trung bình của học viên nữ với điểm trung bình là 8.1. Sự chênh lệch 1,2 điểm là rất đáng kể đồng thời thực hiện kiểm nghiệm với $p = 0,041 < 0,05$ thể hiện sự khác biệt trong nhận thức của học viên nam và học viên nữ về KNLN.

Ngược lại, ở KNĐĐ thì điểm trung bình của học viên đạt được là 9,0 và học viên nữ là 7,5. Dựa theo thang đo là từ 0 điểm đến 8 điểm là mức kém, từ trên 8 điểm đến 13 điểm là mức trung bình thì có thể thấy rằng nhận thức của học viên nam đạt mức trung bình thì nhận thức của học viên nữ về KN này lại chỉ đạt mức kém. Và số điểm chênh lệch cũng rất đáng kể ($9,0 - 7,5 = 1,5$) đồng thời kiểm nghiệm có $p = 0,018 < 0,05$ cho thấy cũng có sự khác biệt đáng kể trong nhận thức về KNĐĐ giữa học viên nam và học viên nữ.

Nhìn chung mặc dù nhận thức của học viên nam và học viên nữ trường TCCSND II có sự khác biệt nhất định về mức độ nhận thức ở từng KNGT cụ thể nhưng xét về tổng thể thì nhận thức của học viên nam và học viên nữ không có sự khác biệt ý nghĩa về thống kê và đều cùng chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Đây là vấn đề đáng lưu tâm trong quá trình giảng dạy nhằm nâng cao nhận thức của học viên về KNGT.

c. Đánh giá biểu hiện kỹ năng giao tiếp của học viên nam và nữ

Kết quả đánh giá biểu hiện của KNGT ở học viên nam và nữ ở bảng 2.20 cho thấy điểm trung bình chung của học viên nam và học viên nữ tương đương nhau (nam 2,3, nữ 2,4). Điểm trung bình trên cho thấy biểu hiện về KNGT trong quá trình GT của học viên nam và nữ chỉ ở mức thỉnh thoảng. Từ đó có thể nhận thấy rằng những biểu hiện về mặt KNGT của học viên nam và học viên nữ đều chưa tốt. Đồng thời với kiểm nghiệm T-test với $p = 0,110$ cũng cho thấy không có sự khác biệt về ý nghĩa. Như vậy, biểu hiện của KNGT của học viên nam và nữ có sự tương đồng nhau và đều chưa tốt.

Theo bảng 2.20 dưới đây cũng có thể thấy, biểu hiện của từng KNGT cụ thể ở học viên nam và học viên nữ cũng có sự tương đồng và đều đạt mức điểm trung bình không cao. Biểu hiện của học viên nam và nữ ở các KNGT cụ thể trong GT cũng chỉ ở mức thỉnh thoảng. Và theo kiểm nghiệm T-test cho thấy đều có $p > 0,05$. Vì vậy, có thể nhận định rằng biểu hiện về KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình của học viên nam và học viên nữ trường TCCSND II vẫn còn nhiều hạn chế trong quá trình GT.

Bảng 2.20: Thực trạng biểu hiện KNGT của học viên theo giới tính

TT	Kỹ năng	Điểm trung bình
----	---------	-----------------

		Biểu hiện		Sig (2-tailed)	Tình huống		Sig (2-tailed)
		Nam	Nữ		Nam	Nữ	
1	Lắng nghe	2,4	2,4	0,373	6,4	7,1	0,032
2	Diễn đạt	2,3	2,4	0,077	4,8	5,4	0,037
3	Điều khiển quá trình giao tiếp	2,4	2,5	0,526	6,2	6,7	0,504
Điểm trung bình chung		2,3	2,4	0,110	5,8	6,4	0,092

Tuy nhiên, cũng theo kết quả ở bảng 2.20, khi xem xét về cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể thì điểm trung bình chung đạt được của học viên nam là 5,8 và nữ là 6,4 tương ứng với thang đo từ trên 5 điểm đến 7 điểm là mức trung bình. Điều này có nghĩa cách ứng xử của học viên nam và học viên nữ trong các tình huống GT cụ thể là chưa tốt. Đây cũng là dấu hiệu cần chú ý về KNGT của học viên nam và học viên nữ nhưng đồng thời cũng tương đối phù hợp với kết quả đánh giá nhận thức và biểu hiện KNGT của học viên nam và nữ.

Khi xem xét ở từng KN cụ thể thì giữa học viên nam và học viên nữ cũng có những khác biệt nhất định. Cũng như nhận thức về KNĐK quá trình GT, cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể liên quan đến KN này ở học viên nam và học viên nữ cũng có sự tương đồng và đều ở mức trung bình. Điều này có thể thấy được qua bảng 2.20 điểm trung bình đánh giá về cách ứng xử của học viên nam là 6,2 và học viên nữ là 6,7 tương ứng với thang đo ở mức trung bình. Đồng thời kiểm nghiệm T-test với $p = 0,504 > 0,05$ cho thấy không có sự khác biệt về mặt thống kê về cách ứng xử giữa học viên nam và nữ.

Tuy nhiên, khi so sánh KNLN và KNĐĐ giữa học viên nam và học viên nữ thì lại có sự khác biệt. Trong khi học viên nữ có điểm trung bình đánh giá KNLN là 7,1 và KNĐĐ là 5,4 cho thấy cách ứng xử trong các tình huống liên quan đến hai KN này của học viên nữ đều ở mức khá thì học viên nam chỉ đạt mức trung bình với điểm trung bình tương ứng là 6,4 và 4,8. Như vậy, có thể thấy về mặt ứng xử liên quan đến KNLN và KNĐĐ thì học viên nữ thể hiện khả năng ứng xử tốt hơn so với học viên nam. Đồng thời với kiểm nghiệm T-test ở hai KN trên đều cho thấy $p < 0,05$ cho phép kết luận có sự khác biệt về ý nghĩa về cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể liên quan đến hai KN trên của học viên nam và nữ. Sự khác biệt

này cũng là vấn đề chúng tôi quan tâm để có thể đề ra biện pháp tác động phù hợp với từng nhóm khách thể.

Bảng 2.21: Đánh giá chung thực trạng KNGT của học viên theo giới tính

TT	Nội dung	Điểm trung bình		Sig (2-tailed)
		Nam	Nữ	
1	Nhận thức	7,4	7,9	0,202
2	Biểu hiện	2,3	2,4	0,110
3	Tình huống	5,8	6,4	0,092
Điểm trung bình chung		5,2	5,6	0,164

Như vậy trên cơ sở đánh giá và so sánh trên các mặt nhận thức về KNGT, biểu hiện của KNGT và cách ứng xử trong tình huống GT cụ thể giữa học viên nam và học viên nữ, ta có thể thấy được mức độ KNGT của học viên nam và học viên nữ trường THCSND II. Kết quả ở bảng 2.21 cho thấy KNGT của học viên nam và học viên nữ trường THCSND II chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Tuy nhiên, giữa điểm trung bình về KNGT của học viên nam là 5,2 và học viên nữ là 5,6 có sự chênh lệch là 0,4. Sự chênh lệch này do điểm trung bình ở tất cả các nội dung đánh giá của học viên nữ đều cao hơn điểm trung bình của học viên nam. Mặc dù vậy, đánh giá chung thì có thể nhận định rằng KNGT của học viên nam và học viên nữ trường THCSND II đều chỉ đạt mức trung bình và có sự tương đồng nhau. Kết quả kiểm nghiệm T-test với kết quả $p = 0,164 > 0,05$ cho thấy không có sự khác biệt ý nghĩa về KNGT về mặt thống kê giữa học viên nam và học viên nữ cũng đã khẳng định kết luận trên.

2.4.3.2. Đánh giá kỹ năng giao tiếp theo khóa học

Khi so sánh nhóm khách thể theo khóa học, chúng tôi tiến hành so sánh học viên ở hai khóa là K16 (2009-2011) với 108 học viên và khóa K17 (2010-2012) với 114 học viên.

a. Đánh giá nhận thức về vai trò của kỹ năng giao tiếp của học viên theo khóa học

Bảng 2.22: Thực trạng nhận thức vai trò của KNGT của học viên theo khóa học

TT	NỘI DUNG	Điểm trung bình		Sig (2-tailed)
		K16	K17	
1	KNGT được sử dụng nhằm mục đích trò chuyện, trao đổi thông tin	1,1	1,2	0,648
2	Học viên sẽ có điều kiện tích lũy thêm kiến thức cần thiết khi có KNGT tốt	1,1	1,1	0,014
3	KNGT của học viên dần tự hình thành trong quá trình học tập	1,5	1,6	0,657
4	Học tập tốt không nhất thiết cần KNGT tốt	2,5	2,5	0,997
5	KNGT của học viên trường chưa tốt nên có ảnh hưởng nhất định kết quả học tập và rèn luyện	1,8	1,7	0,283
6	KNGT tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập	1,4	1,3	0,127
7	Công việc thực tế cần thiết có KNGT hơn trong hoạt động học tập	1,7	1,5	0,070
8	Có KNGT tốt sẽ giúp giảm bớt các vấn đề khó khăn trong công việc	1,1	1,1	0,372
9	Mối quan hệ tốt giúp học viên thành công trong học tập, công việc	1,1	1,2	0,467
10	KNGT giúp thiết lập mối quan hệ với thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp tốt hơn	1,0	1,0	0,332
11	KNGT sẽ giúp thu thập được nhiều thông tin cần thiết hơn	1,1	1,1	0,920
Điểm trung bình chung		1,4	1,4	0.073

(3 = Đồng ý, 2 = Phân vân, 1= Không đồng ý)

Kết quả khảo sát về vai trò của KNGT cho thấy, điểm trung bình chung đánh giá nhận thức về vai trò của KNGT của cả hai khóa đều đạt được là 1,4. Kiểm nghiệm T-test cho thấy $p = 0,740 > 0,05$ cho thấy không có sự khác biệt về ý nghĩa. Điều này có nghĩa học viên khóa K16 và khóa K17 trường TCCSND II có sự tương đồng khá cao trong nhận thức về vai trò của KNGT đối với việc học tập, rèn luyện, công việc và quan hệ xã hội. Tuy nhiên, điểm trung bình trên cũng cho thấy nhận thức của cả hai khóa về vai trò của KNGT vẫn còn mang tính mơ hồ, chưa đầy đủ. Theo số liệu ở bảng 2.22, hầu hết các nội dung về vai trò của KNGT, số điểm trung bình hai khóa đạt được đều từ khoảng từ 1,0 đến 1,8 và không có sự chênh lệch đáng kể. Điểm trung bình trên cho thấy học viên vẫn còn phân vân về các nội dung

đề cập đến vai trò của KNGT. Từ đó, ta có thể kết luận học viên 2 khóa vẫn chưa có nhận thức đầy đủ về vấn đề này.

Bên cạnh đó, sự tương đồng trong nhận thức về vai trò của KNGT giữa hai khóa được hình thành trên cơ sở học viên hai khóa có sự tương đồng ở hầu hết các nội dung đề cập đến vai trò của KNGT trong học tập, rèn luyện, trong công việc và trong quan hệ xã hội. Kiểm nghiệm T-test cho thấy các nội dung đều có $p > 0,05$ đã cho thấy không có sự khác biệt về nhận thức của học viên hai khóa về các nội dung trên. Tuy nhiên, ở đây cũng cần chú ý một vấn đề nảy sinh đáng suy nghĩ. Học viên của cả hai khóa dù tương đồng với nhau ở hầu hết các nhận định về các nội dung về vai trò của KNGT nhưng sự tương đồng đó cũng thể hiện ở trong nhận thức chưa đúng về vai trò của KNGT. Cụ thể, ở nội dung “Học tập tốt không nhất thiết cần KNGT tốt” thì học viên ở cả hai khóa đều có điểm trung bình là 2,5 và $p = 0,997 > 0,05$ cho thấy học viên hai khóa đều có sự tương đồng khi thể hiện sự đồng ý với ý kiến này.

Đồng thời, với điểm trung bình là 1,0 và $p = 0,332 > 0,05$ cho thấy học viên cả hai khóa đều có sự tương đồng khi thể hiện sự không đồng ý với ý kiến cho rằng “KNGT sẽ giúp thiết lập mối quan hệ với thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp tốt hơn”. Đây là một câu hỏi đặt ra về chất lượng và hiệu quả giảng dạy và học tập môn KNGT cho học viên. Vì trên thực tế theo chương trình học, khóa K16 đã được học tập môn KNGT nhưng về mặt nhận thức về vấn đề vai trò của KNGT vẫn không có gì khác biệt so với khóa K17. Phải chăng ở học viên khả năng suy luận và vận dụng kiến thức đã được học vào thực tiễn cuộc sống chưa được phát huy!? Bên cạnh đó, kết quả khảo sát cũng đã cho thấy nhận thức của học viên cả hai khóa vẫn còn chưa đầy đủ, mơ hồ thậm chí là nhận thức thức sai về vai trò của KNGT. Đây cũng là vấn đề cần chú ý trong việc giảng dạy và nâng cao KNGT cho học viên.

b. Đánh giá nhận thức về kỹ năng giao tiếp của học viên theo khóa học

Kết quả đánh giá nhận thức về các KNGT học viên khóa K16 là 7,4 và học viên khóa K17 là 6,5. Căn cứ theo thang đo từ trên 5 điểm đến 10 điểm là mức trung bình thì có thể nhận thấy nhận thức về các KNGT cụ thể của cả hai khóa K16 và K17 trường TCCSND II đều chỉ ở mức trung bình. Tuy nhiên, dù cùng ở mức trung bình nhưng điểm trung bình khi đánh giá nhận thức của khóa K16 cao hơn điểm trung bình của khóa K17 là 0,9. Sự chênh lệch điểm số ở đây là tương đối cao mặc

dù với kiểm nghiệm T-test cho thấy $p = 0,991 > 0,05$ khẳng định là không có sự khác biệt về ý nghĩa trong nhận thức của học viên khóa K16 và K17 về KNGT. Vậy sự chênh lệch về điểm số này có cho thấy sự nổi trội trong nhận thức về KNGT của khóa K16 so với khóa K17 trường TCCSND II? Đây là một câu hỏi đặt ra khi chúng tôi so sánh nhận thức về từng KNGT cụ thể của học viên hai khóa. Kết quả được thể hiện ở bảng 2.23

Bảng 2.23: Thực trạng nhận thức về các KNGT của học viên theo khóa học

TT	Kỹ năng	Điểm trung bình		Sig (2-tailed)
		K16	K17	
1	Lắng nghe	7,6	6,7	0,043
2	Diễn đạt	7,3	6,7	0,051
3	Điều khiển quá trình giao tiếp	7,2	6,2	0,372
Điểm trung bình chung		7,4	6,5	0,991

Theo bảng 2.23 cho thấy, học viên khóa K16 và K17 có sự tương đồng ở mức độ nhận thức về KNĐĐ và KNĐK quá trình GT. Tuy nhiên, ở KNĐĐ thì nhận thức của học viên cả hai khóa đều chỉ ở mức độ kém còn ở KNĐK quá trình gGT thì học viên hai khóa có nhận thức ở mức trung bình. Sở dĩ có thể kết luận được như vậy vì điểm trung bình đánh giá nhận thức về KNĐĐ của học viên khóa K16 là 7,3 và học viên khóa K17 là 6,7 tương ứng với thang đo từ trên 0 điểm đến 8 điểm là mức độ kém. Điểm trung bình đánh giá nhận thức về KNĐK quá trình GT của học viên khóa K16 là 7,2 và học viên khóa K17 là 6,2 tương ứng với thang đo từ trên 6 điểm đến 10 điểm là mức độ trung bình. Đồng thời với kiểm nghiệm T-test đều có $p > 0,05$ cho thấy không có sự khác biệt về ý nghĩa trong nhận thức của học viên khóa K16 và K17 về KNĐĐ và KNĐK quá trình GT. Mặc dù nhận thức về KNĐĐ và KNĐK quá trình GT của học viên khóa K16 và khóa K17 có sự tương đồng về mức độ nhưng điểm trung bình nhận thức của học viên hai khóa về hai kỹ năng này lại có sự chênh lệch tương đối. Cụ thể, chênh lệch ở điểm trung bình nhận thức của học viên khóa K16 và khóa K17 về KNĐĐ là 0,6, về KNĐK quá trình GT là 1,0. Điều này cũng có thể cho thấy nhận thức của học viên khóa K16 về KNĐĐ và KNĐK quá trình GT dù không có sự khác biệt rõ ràng nhưng vẫn đạt điểm trung bình khi đánh giá cao hơn so với học viên khóa K17.

Bên cạnh đó, nhận thức về KNLN thể hiện sự khác biệt khá rõ giữa hai khóa. Mức độ nhận thức của học viên khóa K16 về KNLN dù ở mức trung bình nhưng vẫn ở mức cao hơn so với học viên khóa K17 ở mức kém. Theo số liệu bảng 2.23, điểm trung bình đánh giá nhận thức về KNLN của học viên khóa K16 là 7,6 và khóa K17 là 6,7. Dựa theo thang đo từ 0 điểm đến 7 điểm là mức kém, từ trên 7 điểm đến 11 điểm là mức trung bình. Đồng thời kiểm nghiệm T-test cho thấy $p = 0,043 < 0,05$ cho thấy có sự khác biệt. Vì vậy có thể kết luận học viên khóa K16 và khóa K17 có sự khác biệt về mức độ nhận thức về KNLN và học viên khóa K16 có mức độ nhận thức về KNLN cao hơn.

c. Đánh giá biểu hiện của kỹ năng giao tiếp của học viên khóa K16 và K17

Bảng 2.24: Thực trạng biểu hiện KNGT của học viên theo khóa học

TT	Kỹ năng	Điểm trung bình					
		Biểu hiện		Sig (2-tailed)	Tình huống		Sig (2-tailed)
		K16	K17		K16	K17	
1	Lắng nghe	2,4	2,4	0,505	6,3	6,6	0,252
2	Diễn đạt	2,3	2,3	0,588	4,7	5,1	0,022
3	Điều khiển quá trình giao tiếp	2,5	2,4	0,061	6,2	6,3	0,652
Điểm trung bình chung		2,4	2,4	0,314	5,7	6,0	0,794

Theo bảng 2.24, điểm trung bình chung đánh giá biểu hiện KNGT của học viên hai khóa K16 và K17 đều đạt 2,4. Điều này cho thấy trong quá trình GT biểu hiện KNGT của học viên hai khóa chỉ ở mức thỉnh thoảng. Như vậy, những biểu hiện về KNGT của học viên hai khóa chưa thật sự tốt trong quá trình GT. Đồng thời, kết quả kiểm nghiệm T-test với $p = 0,314 > 0,05$ đã cho thấy không có sự khác biệt trong biểu hiện KNGT giữa học viên khóa K16 và K17. Điều này cũng được khẳng định qua kết quả đánh giá ở từng KNGT cụ thể. Các KNGT đều có điểm trung bình đánh giá bằng nhau hoặc chênh lệch điểm số không đáng kể và kết quả kiểm nghiệm đều có $p > 0,05$ cho thấy biểu hiện KNGT của học hai khóa K16 và K17 của trường TCCSND II là không có sự khác biệt.

Cũng theo bảng 2.24, điểm trung bình đánh giá cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể cho thấy cách ứng xử của học viên hai khóa cũng chỉ ở mức trung

bình. Điểm trung bình chung của học viên K16 là 5,7 và của K17 là 6,0 tương ứng với thang đo từ trên 4 điểm đến 7 điểm là mức trung bình. Như vậy, cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể của học viên khóa K16 và K17 chỉ ở mức trung bình là chủ yếu và không có sự khác biệt do kiểm nghiệm có $p = 0,794 > 0,05$.

Tuy nhiên, điểm trung bình của K17 lại cao hơn điểm trung bình của K16 là 0,3. Mức điểm trung bình của K17 cao hơn xuất phát từ điểm trung bình của các kỹ năng cụ thể của K17 đều cao hơn so với điểm trung bình của K16, cụ thể là KNLN là 6,6/6,3, KNĐĐ là 5,1/4,7, KNĐK quá trình GT là 6,3/6,2. Đặc biệt ở KNĐĐ thì điểm trung bình của K17 là 5,1 tương ứng với thang đo từ trên 5 điểm đến 7 điểm là mức khá trong khi đó điểm trung bình của K16 là 4,7 tương ứng với thang đo từ trên 3 điểm đến 5 điểm là mức trung bình. Đồng thời kiểm nghiệm T-test có $p = 0,022 < 0,05$ cho thấy có sự khác biệt về ý nghĩa giữa học viên khóa K16 và K17 trong cách ứng xử trong tình huống GT liên quan đến KNĐĐ.

Nhìn chung mặc dù cách ứng xử trong các tình huống GT cụ thể của học viên K17 có phần nổi trội hơn so với học viên K16 nhưng đánh giá chung về cách ứng xử của học viên hai khóa K16 và K17 trường TCCSND II cũng chỉ ở mức trung bình. Tuy nhiên ở đây có thể thấy rằng ở một khía cạnh nhất định thì kinh nghiệm trong GT cũng đóng vai trò nhất định trong việc GT có hiệu quả. Hình thành KNGT cho học viên không chỉ thông qua việc giáo dục, đào tạo mà đó còn thông qua hoạt động thực tiễn để tích lũy kiến thức xã hội, kỹ năng xã hội mà cụ thể ở đây là KNGT của học viên.

Trên cơ sở đánh giá các mặt nhận thức, biểu hiện của KN và cách ứng xử trong tình huống cụ thể, ta có thể đánh giá chung KNGT của hai khóa theo kết quả tổng hợp thể hiện ở bảng 2.25.

Bảng 2.25: Đánh giá chung thực trạng KNGT của học viên theo khóa học

TT	Nội dung	Điểm trung bình		Sig (2-tailed)
		K16	K17	
1	Nhận thức	7,4	6,5	0,991
2	Biểu hiện	2,4	2,4	0,314
3	Tình huống	5,7	6,0	0,794
Điểm trung bình chung		5,2	5,0	0,320

Theo kết quả ở bảng 2.25, khi so sánh giữa học viên khóa K16 và học viên khóa K17 ở các tiêu chí trên, ta có thể thấy được KNGT của học viên khóa K16 và học viên khóa K17 trường TCCSND II đều chỉ đạt ở mức trung bình. Điểm trung bình chung đánh giá KNGT của học viên khóa K16 là 5,2 và của học viên khóa K17 là 5.0 và kết quả đánh giá này là có sự tương đồng do kiểm nghiệm T-test cho thấy $p = 0,320 > 0,05$. Đánh giá nhận thức về KNGT thì học viên K16 có điểm trung bình cao hơn so với điểm trung bình của học viên K17 (7,4/6,5) tuy nhiên ngược lại điểm trung bình xử lý tình huống của học viên K17 lại cao hơn so với điểm trung bình của học viên K16 (6,0/5,7). Do vậy, điểm trung bình về KNGT của học viên K16 cao hơn học viên K17 là 0.2 do sự chênh lệch ở điểm trung bình nhận thức là khá cao (0,9 điểm) so với chênh lệch trung bình về xử lý tình huống (0,3 điểm). Tuy nhiên, nhìn chung có thể kết luận KNGT của học viên K16 và học viên K17 trường TCCSND II không có sự khác biệt ý nghĩa về mặt thống kê ($p > 0,05$) và đều ở mức trung bình là chủ yếu.

2.4.4. Những khó khăn học viên gặp phải trong quá trình giao tiếp

Trên cơ sở đánh giá thực trạng về các KNGT của học viên trường TCCSND II đã cho thấy KNGT của học viên chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Với mức độ như vậy thì có thể thấy trước hết học viên còn nhiều hạn chế về các KNGT mà cụ thể là về các KNLN, KNLN, KNĐK quá trình GT. Từ những hạn chế đó cũng cần nhìn nhận rằng trong quá trình GT tất yếu học viên sẽ gặp phải nhiều vấn đề khó khăn khiến cho việc GT kém hiệu quả từ đó sẽ ảnh hưởng nhiều đến công việc của bản thân. Do vậy, tìm hiểu những khó khăn học viên trường TCCSND II gặp phải trong quá trình GT là cơ sở cần thiết để chúng tôi tìm ra những biện pháp phù hợp nhằm nâng cao KNGT của học viên.

Bảng 2.26: Những khó khăn học viên trường TCCSND II gặp phải trong quá trình GT

TT	NỘI DUNG	TS
1	Thiếu tự tin trong khi trò chuyện với một người nào đó	49,5%
2	Cảm thấy ngại ngùng khi tham gia các hoạt động sinh hoạt tập thể	45,0%
3	Khó nắm bắt được toàn bộ nội dung khi trò chuyện đặc biệt là nội dung phức tạp	36,0%

4	Khó kiểm chế việc nói nhiều khi gặp phải vấn đề quan tâm trong giao tiếp	21,2%
5	Không hiểu được ý nghĩa của ngôn ngữ không lời (hành vi, cử chỉ, ánh mắt,...)	17,1%
6	Diễn đạt ý nghĩ của bản thân không được đầy đủ, rõ ràng	45,5%
7	Ít tạo được sự chú ý của người nghe	27,9%
8	Không biết người nghe có hiểu được những gì tôi nói hay không	28,4%
9	Sợ sai khi bày tỏ ý kiến của bản thân	52,7%
10	Ít dám chủ động đề xuất, phát biểu ý kiến trước tập thể lớp	45,5%
11	Khó kiểm chế cảm xúc (tức giận, vui, buồn...) của bản thân khi giao tiếp	23,9%
12	Ít chủ động tham gia trong giao lưu, giao tiếp	35,6%
13	Lúng túng trong việc điều khiển quá trình giao tiếp	38,3%

Theo kết quả khảo sát ở bảng 2.26, có 49,5% học viên thừa nhận rằng mình cảm thấy thiếu tự tin trong khi trò chuyện với một người nào đó. Qua phỏng vấn sâu, học viên Nguyễn Hạnh X chuyên ngành Quản lý hành chính cho biết: “Khi nói chuyện với bạn thì em thấy rất thoải mái vui vẻ nhưng khi nói chuyện với người không quen thân lắm như thầy cô, cán bộ nơi khác đến làm việc hoặc bất cứ người lạ nào thì em cảm thấy ngại ngại, không tự tin lắm” [Phụ lục 3]. Bên cạnh đó, đối với các hoạt động tập thể thì qua khảo sát cho thấy có đến 45% học viên cảm thấy ngại ngùng khi tham gia các hoạt động sinh hoạt tập thể. Qua thực tế quan sát các hoạt động sinh hoạt tập thể không mang tính bắt buộc phải tham gia như văn nghệ, hát với nhau, thể dục thể thao,... thì số lượng học viên tham gia không nhiều so với số lượng học viên của toàn trường. Bên cạnh đó, đối với các hoạt động buộc phải tham gia thì học viên dù có tham gia nhưng với thái độ không tích cực hoặc ngại ngùng khi tham gia [Phụ lục 2]. Điều này cho thấy còn nhiều học viên chưa chủ động trong GT thông qua các hoạt động chung hoặc do thiếu KNGT dẫn đến thiếu tự tin, e ngại khi tham gia các hoạt động mang tính tập thể.

Bên cạnh đó, những khó khăn trong GT liên quan đến các KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT cũng là những vấn đề mà học viên gặp phải. Số liệu khảo sát cho thấy có 36% học viên khó nắm bắt được toàn bộ nội dung khi trò chuyện đặc biệt là nội dung phức tạp, 21,2% học viên khó kiểm chế việc nói nhiều khi gặp phải

vấn đề mình quan tâm trong GT và 17,1% học viên không hiểu được ý nghĩa của ngôn ngữ không lời (hành vi, cử chỉ, ánh mắt,...) dù không nhiều nhưng cũng cho thấy có một bộ phận học viên còn gặp nhiều khó khăn đối với KNLN.

Số lượng học viên gặp khó khăn liên quan đến KNĐĐ và KNĐK quá trình GT chiếm số lượng nhiều hơn so với KNLN và những tỷ lệ học viên gặp khó khăn liên quan đến hai KN này cũng là những con số cần quan tâm. Qua khảo sát cho thấy, khi cần trình bày một vấn đề nào đó thì có đến 45,5% học viên trình bày, diễn đạt ý nghĩa của bản thân chưa rõ ràng, đầy đủ đồng thời 27,9% học viên ít tạo được sự chú ý của người nghe khi trình bày. Qua quan sát thực tế các buổi học trên lớp, các buổi thảo luận thì thấy rằng nhìn chung KNĐĐ của học viên chưa tốt, học viên trình bày ý kiến của mình chưa logic, hệ thống mà thường nghĩ sao nói vậy. Đối với những học viên có sự mạnh dạn, chủ động tham gia đóng góp ý kiến thì một số học viên có tình trạng nói quá ngắn hoặc nói quá dài nhưng chưa đủ thông tin nên ít tạo được sự chú ý của người nghe. Quan sát những buổi thảo luận, khi học viên trình bày một vấn đề hơi trước lớp thì đôi khi xảy ra tình trạng học viên không tập trung chú ý vào vấn đề đang được phát biểu [Phụ lục 2]. Đồng thời một số học viên thường chỉ chú ý nói những gì mình biết, mình có mà chưa chú ý đến người nghe muốn nghe gì, cần gì nên có 28,4% học viên thừa nhận là không biết người nghe có hiểu được những gì họ nói hay không. Học viên Nguyễn Xuân T chuyên ngành Cảnh sát kinh tế cho biết “Đôi khi em rất hiểu vấn đề mà thầy đưa ra thảo luận nhưng em không biết trình bày như thế nào cho hợp lý nên thôi không phát biểu” [Phụ lục 3] cũng là một minh chứng thú vị về vấn đề khó khăn về KNĐĐ mà học viên gặp phải trong quá trình học tập cũng như trong quá trình GT.

Đối với KNĐK quá trình GT, có đến 52,7% học viên sợ sai khi bày tỏ ý kiến của bản thân và 45,5% học viên ít dám chủ động đề xuất, phát biểu ý kiến trước tập thể lớp. Điều này cho thấy tính chủ động trong GT của nhiều học viên chưa có. Học viên chưa có ý thức đầy đủ về vai trò của mình trong hoạt động tập thể mà từ đó phát huy vai trò bản thân tham gia, điều khiển, tổ chức các hoạt động chung. Bên cạnh đó, một số học viên chưa có KN tự kiểm chế bản thân trong GT với 23,9% học viên thừa nhận khó kiểm chế các cảm xúc tiêu cực như chán nản, tức giận, kích động,... trong GT. Học viên Hà Tuấn A chuyên ngành Cảnh sát điều tra tội phạm ma túy nhìn nhận “Đôi khi những xích mích giữa em với bạn bè là do bản thân em

hoặc bạn không kiềm chế được bản thân mà có những lời nói, hành động xúc phạm nhau [Phụ lục 3]. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến quan hệ GT giữa học viên trong sinh hoạt tập thể. Song song đó, trong GT hàng ngày thì có 35,6% học viên nhìn nhận mình ít chủ động trong GT từ đó dẫn đến những học viên bản thân đã có những hạn chế trong GT, thiếu kinh nghiệm, thiếu tự tin tham gia GT với bạn bè, đồng đội lại càng thêm rụt rè, e ngại và càng khó hoàn thiện KNGT của bản thân. Thêm vào đó, có 38,3% học viên gặp lúng túng khi điều khiển quá trình GT càng khẳng định một bộ phận học viên còn thiếu KNĐK quá trình GT. Quan sát trong các giờ thảo luận theo nhóm thì một số nhóm hầu như chưa biết cách tổ chức cách làm việc, học viên chưa có cách điều khiển việc thảo luận, trao đổi trong nhóm một cách hiệu quả. [Phụ lục 3]

2.4.5. Nguyên nhân của thực trạng kỹ năng giao tiếp của học viên trường Trung cấp Cảnh sát nhân dân II

Đánh giá thực trạng KNGT đã cho thấy, KNGT của học viên trường TCCSND II chỉ ở mức trung bình là chủ yếu và học viên còn gặp nhiều khó khăn trong GT. Vấn đề đặt ra ở đây là tại sao KNGT của học viên chưa tốt thậm chí ngay cả khi học viên đã được học và rèn luyện về KNGT. Bên cạnh đó, hình thành KNGT cho học viên cũng là mục tiêu được đề ra trong chương trình học tập, rèn luyện của học viên tại trường TCCSND II. Việc lý giải nguyên nhân ở đây cần xem xét ở nhiều khía cạnh. Trong đề tài này, chúng tôi xem xét nguyên nhân của thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II xuất phát từ hai phía đó là từ phía học viên và phía nhà trường.

Số liệu khảo sát cho thấy có 86,5% học viên khẳng định có quan tâm đến vấn đề KNGT [Phụ lục 5] nhưng từ sự quan tâm đến việc chủ động, tích cực tìm hiểu nhằm nâng cao nhận thức về KNGT và rèn luyện để hình thành KNGT tốt vẫn còn một khoảng cách nhất định. Kết quả đánh giá thực trạng cũng đã cho thấy KNGT của học viên trường TCCSND II chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Việc này trước hết xuất phát từ nguyên nhân do chính bản thân học viên còn thiếu chủ động tích cực tìm hiểu về các KNGT. Đây là nguyên nhân được hầu hết học viên thừa nhận với tỷ lệ 79,3% học viên đồng ý với nhận định trên. Việc thiếu chủ động, tích cực thể hiện ở việc học viên chưa có sự tìm hiểu, nghiên cứu tài liệu có sẵn tại thư viện,

trên mạng,... cũng như được tài liệu được giới thiệu từ phía giáo viên, học viên ít có sự trao đổi với nhau, với giáo viên về nội dung môn học KNGT cũng như các vấn đề liên quan để có nhận thức đầy đủ về vấn đề GT và KNGT. Qua việc dự giờ các buổi giảng dạy môn KNGT cho thấy học viên rất ít chủ động trao đổi với giáo viên trong giờ học cũng như ngoài giờ học nhằm mục đích hiểu biết thêm về nội dung môn học cũng như ít có sự liên hệ với giáo viên để xin tài liệu nghiên cứu về môn học. [Phụ lục 2]

Bảng 2.27: Nguyên nhân của thực trạng KNGT xuất phát từ phía học viên

TT	Nguyên nhân	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Phân vân	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý
1	Thiếu chủ động, tích cực tìm hiểu về các KNGT	26,6%	52,7%	9,9%	6,8%	1,4%
2	Không có thời gian để tìm hiểu về các KNGT	13,1%	35,1%	17,1%	27%	4,5%
3	Chưa nhận thức đầy đủ về vai trò của KNGT	13,1%	53,6%	12,2%	14%	5%
4	Chưa thực sự đầu tư cho việc rèn luyện các KNGT	18%	57,7%	11,3%	8,1%	2,7%
5	Chưa thực sự quan tâm đến các KNGT	11,7%	41,9%	18%	21,2%	4,5%
6	Chưa có phương pháp rèn luyện các KNGT	23,4%	55,4%	9,9%	5,9%	1,8%

Một nguyên nhân khác cũng được nhiều học viên thừa nhận là do không có thời gian tìm hiểu về vấn đề KNGT với tỷ lệ 47,2% học viên đồng tình. Thực tế với chương trình học với nhiều môn nhưng thời gian quá sát sao nên học viên dù có thời gian để nghiên cứu, tự học nhưng vẫn chưa đủ để có thể “thấm” nội dung môn học. Tuy nhiên, vẫn có 31,5% học viên chưa đồng tình với nguyên nhân trên vì theo như học viên Ngô Thị Kim C chuyên ngành Kỹ thuật hình sự thì “Nếu sắp xếp thời gian học tập khoa học thì việc học cũng sẽ hiệu quả hơn”. [Phụ lục 3]

Số liệu khảo sát cũng cho thấy có 66,7% học viên đồng tình với nguyên nhân cho rằng học viên chưa nhận thức đầy đủ về vai trò của KNT. Phân tích thực trạng đã cho thấy học viên cũng nhận thấy sự cần thiết của KNGT nhưng thực sự chưa ý

thức được tầm quan trọng của KNGT trong các lĩnh vực của đời sống xã hội. Từ đó dẫn đến học viên chưa thật sự đầu tư cho việc rèn luyện các KNGT. Đây cũng là nguyên nhân được 75,7% học viên đồng tình. Học viên chưa thật sự đầu tư rèn luyện KNGT thể hiện qua việc chưa dành nhiều thời gian nghiên cứu, tìm hiểu, chưa dành nhiều công sức thậm chí của cải, tiền bạc để hướng đến việc rèn luyện KNGT có hiệu quả,... Bên cạnh đó, 53,6% học viên cho rằng học viên cũng chưa thật sự quan tâm nhiều đến KNGT. Như vậy, mức độ quan tâm đến KNGT của học viên dường như chỉ mang tính hời hợt chứ chưa thực sự quan tâm đến mức độ dành nhiều thời gian, công sức, tâm trí, tích cực hoạt động,... để nâng cao KNGT cho bản thân. Bên cạnh đó, môn học KNGT là môn mới với thời gian ngắn nên học viên vẫn còn tư tưởng đây là môn phụ nên chủ yếu học qua loa cho qua, ít quan tâm đầu tư cũng là điều dễ hiểu.

Việc được cung cấp những tri thức về GT và KNGT là cần thiết nhưng để hình thành cho học viên KNGT tốt thì có phương pháp rèn luyện thích hợp, đúng hướng sẽ đóng vai trò quyết định. Tuy nhiên, có đến 78,8% học viên cho rằng học viên chưa có phương pháp rèn luyện các KNGT. Vấn đề này cũng xuất phát một phần từ việc giảng dạy môn KNGT chưa cung cấp đầy đủ cách thức, phương pháp rèn luyện KNGT cho học viên. Đồng thời về phía chủ quan, học viên cũng chưa có sự tích cực đào sâu để tìm hiểu phương pháp thích hợp cho bản thân trong việc rèn luyện KNGT. Vì vậy, việc hình thành KNGT của học viên nếu có chỉ là thông qua các hoạt động GT hàng ngày với bạn bè, với đồng đội, với thầy cô,... Do vậy cũng dễ hiểu khi có tới 58,1% học viên được khảo sát đồng tình với ý kiến cho rằng KNGT sẽ tự hình thành trong quá trình học tập.

Có thể nhận thấy rằng KNGT của học viên chưa tốt cũng do nguyên nhân chủ quan từ phía học viên xuất phát từ việc chưa ý thức đầy đủ về vai trò của KNGT, chưa quan tâm sâu sắc để tìm hiểu, nghiên cứu về KNGT, chưa có phương pháp rèn luyện KNGT đúng đắn, khoa học... Những yếu tố đó đã gây ảnh hưởng không nhỏ đến việc học tập và rèn luyện của học viên để tiến tới học viên có thể hình thành cho bản thân KNGT tốt, có hiệu quả. Từ đó để học viên có thể sử dụng vào trong quá trình học tập và công việc sau khi ra trường.

Tuy nhiên, cũng cần nhìn nhận một cách khách quan khi đánh giá nguyên nhân của thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II là những nguyên nhân

xuất phát từ phía học viên cũng có mối liên hệ nhân quả với những nguyên nhân xuất phát từ phía nhà trường. Do vậy cần có sự nhìn nhận đánh giá một cách đầy đủ về mọi mặt cũng như các mối quan hệ của vấn đề mới có thể có cơ sở vững chắc để đưa ra những biện pháp giải quyết một cách hiệu quả và triệt để.

Bảng 2.28: Nguyên nhân của thực trạng KNGT xuất phát từ phía nhà trường

TT	Nguyên nhân	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Phân vân	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý
1	Nội dung môn học không có thời gian thực hành về các KNGT	36%	41%	6,8%	10,4%	0,9%
2	Thiếu giáo trình, tài liệu tham khảo về KNGT	25,7%	47,7%	11,7%	9%	1,4%
3	Ít tổ chức các hoạt động sinh hoạt tập thể	15,3%	38,7%	16,2%	20,7%	3,2%
4	Ít có các buổi nói chuyện, tập huấn về KNGT	27,9%	49,1%	7,7%	9,5%	1,4%
5	Nội dung học chỉ chú trọng bồi dưỡng các kỹ năng nghiệp vụ	19,4%	39,6%	22,1%	12,6%	1,8%
6	Không kết hợp rèn luyện KNGT cho học viên trong suốt quá trình học tập	17,1%	39,6%	18,9%	16,7%	3,2%
7	Không chú trọng nội dung rèn luyện KNGT cho học viên	15,3%	35,1%	19,8%	23%	2,3%
8	Giáo viên giảng dạy chưa tích cực trang bị các KNGT cho học viên	12,2%	14%	27,5%	31,5%	8,6%
9	Phương pháp giảng dạy của giáo viên chưa tốt	6,8%	8,6%	25,7%	40,5%	12,2%

Số liệu ở bảng 2.28 cho thấy có 77% học viên đồng ý với nhận định cho rằng một trong những nguyên nhân KNGT của học viên chưa tốt là do nội dung môn học không có thời gian thực hành về các KNGT. Đây là một vấn đề thực tế nan giải mà giáo viên giảng dạy môn KNGT gặp phải. Theo phân bố chương trình thì chương trình môn KNGT và đạo đức nghề nghiệp Cảnh sát nhân dân có hai phần là KNGT và Đạo đức nghề nghiệp của người Cảnh sát nhân dân với thời lượng là 30 tiết bao gồm việc giảng dạy, thảo luận, kiểm tra đánh giá nên hầu như không đủ thời gian thậm chí không còn thời gian cho việc thực hành để rèn luyện các KNGT mặc dù

việc này vô cùng quan trọng. Do vậy học viên chỉ thuần túy học lý thuyết còn ít được thực hành để rèn luyện KN. Đây cũng là vấn đề thực tế cần giải quyết nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy môn KNGT.

Một nguyên nhân khác xuất phát từ việc môn học KNGT dù không còn xa lạ trong chương trình giảng dạy của nhiều trường nhưng trong hệ thống các trường CAND nói chung và trường TCCSND II nói riêng thì đây là môn học mới được đưa vào chương trình giảng dạy từ năm 2010. Do đó, hệ thống tài liệu tham khảo, giáo trình về môn học này trong hệ thống tài liệu của nhà trường hầu như chưa có. Việc giảng dạy của giáo viên chủ yếu dựa trên một số tài liệu, giáo trình của các trường khác chưa phù hợp với nội dung giảng dạy trong trường CAND. Học viên nghiên cứu tài liệu trên cơ sở do giáo viên giới thiệu nên học viên nào tích cực tìm tài liệu có tài liệu để nghiên cứu, học tập còn không thì chủ yếu học “chay” dựa trên nội dung bài giảng của giáo viên. Nguyên nhân này cũng được 73,4% học viên đồng ý vì đây cũng là vấn đề thực tế đáng được quan tâm giải quyết.

Hình thành KNGT một cách hiệu quả cần không chỉ thông qua các hoạt động học tập trên lớp mà còn cần thông qua các hoạt động thực tiễn như sinh hoạt văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, giao lưu,... để qua đó học viên có điều kiện tiếp xúc, gặp gỡ nhiều người, nhiều thành phần xã hội từ đó nâng cao năng lực GT, hình thành KNGT hiệu quả cho bản thân. Thực tế cho thấy tại trường vẫn còn ít các hoạt động sinh hoạt tập thể được tổ chức mang tính thường xuyên cho học viên tham gia. Dù các hoạt động văn nghệ, thể thao,... vẫn được tổ chức bởi các tổ chức Đoàn thể nhưng các hoạt động này thường chỉ được tổ chức vào những dịp lễ, ngày kỷ niệm như 8/3, 26/3, 20/11,... là chưa đủ đối với học viên. Các hoạt động mang tính thường xuyên, các hình thức câu lạc bộ như câu lạc bộ khiêu vũ, hát với nhau, nghiệp vụ, pháp luật, ngoại ngữ,... vẫn còn thiếu chưa tạo điều kiện cho học viên tham gia giao lưu, GT với nhau nhiều hơn. Bên cạnh đó, việc tổ chức các buổi nói chuyện, tập huấn về KNGT cũng chưa được tổ chức để học viên có điều kiện tiếp cận và cập nhật nhiều hơn những tri thức liên quan đến KNGT mà qua đó nâng cao nhận thức để rèn luyện KNGT hiệu quả hơn. Đây cũng là một thiếu sót trong việc giảng dạy môn KNGT.

Mặt khác, với mục tiêu đào tạo của trường TCCSND II là đào tạo cán bộ Cảnh sát có trình độ trung cấp, có phẩm chất chính trị, kiến thức pháp luật, kỹ năng nghiệp vụ và sức khỏe để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ thực tiễn. Do vậy, nội dung hầu hết chương trình học thường chú trọng bồi dưỡng chính trị, pháp luật, nghiệp vụ nên việc bồi dưỡng các yếu tố khác trong đó có KNGT bị xem nhẹ. Tư tưởng này không chỉ ở trong học viên mà đôi khi một bộ phận giáo viên cũng vẫn tồn tại quan điểm này. Chính điều này phai mờ mối quan hệ mật thiết giữa KNGT với các kỹ năng nghiệp vụ khác như trinh sát, lấy lời khai,... và KNGT tốt cũng là yếu tố quan trọng góp phần áp dụng các biện pháp nghiệp vụ thành công. Vì vậy, ý kiến nội dung học chỉ chú trọng bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ được 59% học viên đồng tình cũng được xem là một trong những nguyên nhân khiến việc rèn luyện KNGT cho học viên kém hiệu quả. Đồng thời trong suốt thời gian học tập, rèn luyện của học viên tại trường TCCSND II, các nội dung rèn luyện cho học viên chưa tích hợp nội dung rèn luyện KNGT.

Ngoài ra, phiếu khảo sát cũng đề cập thái độ giảng dạy cũng như phương pháp giảng dạy môn KNGT của giáo viên để tìm hiểu sự đánh giá của học viên về nguyên nhân dẫn đến KNGT của học viên chưa tốt. Từ đó để có cái nhìn khách quan, toàn diện về những yếu tố ảnh hưởng đến KNGT của học viên. Qua đó, thái độ giảng dạy thiếu tích cực của giáo viên trong việc trang bị KNGT cho học viên cũng là một trong những nguyên nhân. Mặc dù chỉ có 26,3% học viên được khảo sát đồng ý và có tới 40,1% học viên không đồng ý với ý kiến này nhưng cũng cần khách quan nhìn nhận đôi khi cách giảng chưa tích cực của giáo viên không tạo được hứng thú của học viên đối với môn học hay giáo viên chưa tích cực cung cấp đầy đủ kiến thức, kỹ năng làm cho học viên chưa có nhận thức đầy đủ về môn học. Mặt khác, phương pháp giảng dạy của giáo viên khi giảng dạy môn học này cũng có ảnh hưởng nhất định. Một số giáo viên vẫn chưa sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực nhằm kích thích việc học tập hiệu quả của học viên. Đây cũng là một trong những nguyên nhân cần đề cập đến mặc dù qua khảo sát thì chỉ có 15,4% học viên đồng ý và 52,7% học viên không đồng ý với nhận định trên.

TIỂU KẾT:

Qua kết quả nghiên cứu thực trạng, KNGT của học viên trường TCCSND II chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Kết quả đánh giá các KNGT cụ thể của học viên cho thấy KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT cũng chỉ ở mức trung bình là chủ yếu. Đồng thời kết quả đánh giá và so sánh KNGT của học viên theo giới tính và khóa học cũng cho thấy không có sự khác biệt về KNGT giữa các nhóm học viên nam và học viên nữ, giữa học viên khóa K16 và học viên khóa K17 và đều ở mức trung bình là chủ yếu.

Thực trạng trên xuất phát từ một số nguyên nhân như do chính bản thân học viên chưa tích cực tìm hiểu, rèn luyện, chưa có nhận thức đầy đủ,...đồng thời chương trình học chưa phù hợp, sự hạn chế các phong trào tập thể, hoạt động giao lưu, phương pháp giảng dạy,...cũng là những yếu tố còn tồn tại gây ảnh hưởng nhất định đến việc rèn luyện và nâng cao KNGT cho học viên. Đây chính là những vấn đề cần quan tâm để đưa ra những biện pháp hữu hiệu để nâng cao và hoàn thiện KNGT cho học viên trường TCCSND II.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ THỬ NGHIỆM NHẪM NÂNG CAO KỸ NĂNG LẮNG NGHE CỦA HỌC VIÊN TRƯỜNG TRUNG CẤP CẢNH SÁT NHÂN DÂN II

Trên cơ sở phân tích thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II cho thấy các KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT của học viên đều đạt mức độ trung bình. Tuy nhiên, xét về điểm trung bình theo từng thang đo của từng kỹ năng thì KNLN có mức điểm trung bình thấp hơn cả. Do vậy, chúng tôi chọn KNLN để thực hiện các biện pháp tác động trong TN.

3.1. Mục đích thử nghiệm

Nâng cao kỹ năng lắng nghe của học viên trường TCCSND II

3.2. Khách thể thử nghiệm

Khách thể thử nghiệm là 15 học viên trong nhóm TN. Đồng thời chúng tôi cũng chọn 15 học viên ở một nhóm ĐC để so sánh hiệu quả của các biện pháp tác động lên nhóm thử nghiệm

3.3. Nội dung thử nghiệm

3.3.1. Chọn lựa căn cứ tác động thử nghiệm

- Nhận thức của học viên về KNLN.
- Thái độ của học viên với việc rèn luyện KNLN.
- Các biểu hiện của KNLN trong quá trình GT.

3.3.2. Giới hạn thử nghiệm

- Thử nghiệm tập trung đánh giá vào những căn cứ đã nêu trong đề tài nghiên cứu và chỉ quan tâm đến những hành vi biểu hiện thực tế của học viên để xem xét hiệu quả của các biện pháp tác động.

- Trong điều kiện về thời gian và kinh phí, chúng tôi chỉ tiến hành thử nghiệm một số biện pháp tác động nhằm nâng cao KNLN mà chưa thể thử nghiệm với tất cả các kỹ năng đã được đề cập trong đề tài nghiên cứu.

3.3.3. Cơ sở đề xuất các biện pháp thử nghiệm

- Dựa trên kết quả nghiên cứu thực trạng nhận thức về KNLN của học viên.
- Dựa trên những biểu hiện về KNLN của học viên.
- Dựa trên những cách ứng xử của học viên trong từng tình huống cụ thể ở KNLN.

3.3.4. Quy trình thử nghiệm

TN được tiến hành từ tháng 03/2011 đến tháng 06/2011 với 3 giai đoạn:

* Giai đoạn 1: từ tháng 03/2011 đến tháng 04/2011 thực hiện các công việc:

- Tiến hành lựa chọn khách thể tác động trong nhóm TN và chọn nhóm ĐC.
- Đánh giá KNLN của học viên ở nhóm ĐC và nhóm TN trước khi TN.
- Điều chỉnh nội dung chương trình giảng dạy môn KNGT và tiến hành giảng dạy nhằm cung cấp nội dung kiến thức cho học viên trong nhóm TN. Cụ thể:

- + Cung cấp cho học viên các kiến thức về KNLN như khái niệm, vai trò, chức năng, các mức độ lắng nghe hiệu quả, các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của việc lắng nghe, quy trình của lắng nghe và các KN cụ thể cần rèn luyện để có KNLN hiệu quả.

- + Tiến hành tổ chức cho học viên nghiên cứu các tài liệu đã được giới thiệu về KNLN như “Tâm lý học giao tiếp” của Nguyễn Văn Đồng, “Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể” của Allan Pease.

- + Tổ chức cho học viên thảo luận theo nhóm và thuyết trình về các nội dung về các nội dung như “Phương pháp rèn luyện kỹ năng lắng nghe”, “Vận dụng kỹ năng lắng nghe hiệu quả vào công tác nghiệp vụ CSND”.

- + Tổ chức cho học viên làm một số bài tập bằng cách phân tích và giải quyết một số vấn đề GT cụ thể liên quan đến KNLN trong các tình huống như GT với bạn bè, thầy cô, GT với nhân dân, GT với người phạm tội và người vi phạm pháp luật.

- Tổ chức cho học viên nghe báo cáo chuyên đề. Mời báo cáo viên của phòng Điều tra tội phạm về trật tự an toàn xã hội Công an tỉnh Đồng Nai báo cáo về chuyên đề “Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động điều tra hình sự”.

* Giai đoạn 2: từ tháng 04/2011 đến tháng 05/2011 thực hiện các việc sau:

- Tổ chức cho học viên nghe báo cáo chuyên đề. Mời báo cáo viên của Cục cảnh sát điều tra tội phạm về kinh tế và chức vụ báo cáo về chuyên đề “ Sử dụng kỹ năng lắng nghe hiệu quả trong công tác lấy lời khai”.

- Tổ chức cho học viên thực hành một số bài tập huấn luyện KNLN.

- Tổ chức cho học viên nghe báo cáo chuyên đề. Mời báo cáo viên của khoa Tâm lý học trường Đại học Cảnh sát nhân dân báo cáo về chuyên đề “ Sử dụng hiệu quả phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ trong giao tiếp”.

- Tổ chức cho học viên thuyết trình đề tài “Các yếu tố tác động đến hiệu quả quá trình rèn luyện kỹ năng lắng nghe”.

* Giai đoạn 3: từ tháng 05/2011 đến tháng 06/2011 thực hiện các việc sau:

- Tổ chức cho học viên trải nghiệm trong các công việc thực tế tại công an các địa phương như Đồng Nai, Tp Hồ Chí Minh, Trại Z30D để rèn luyện KNLN

- Tổ chức cho học viên thảo luận nhóm và viết thu hoạch về các công việc thực tế và việc hình thành KNLN của bản thân.

- Đánh giá KNLN của học viên ở nhóm ĐC và nhóm TN sau khi TN.

- Phân tích đánh giá và so sánh kết quả thu được từ việc thực hiện các biện pháp tác động.

- Viết báo cáo kết quả TN.

3.3.5. Các biện pháp thử nghiệm

- Điều chỉnh nội dung, chương trình bài KNGT trong chương trình môn học KNGT và đạo đức nghề nghiệp Cảnh sát nhân dân.

- Tổ chức báo cáo các chuyên đề nâng cao nhận thức của học viên về KNLN: “Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động điều tra hình sự”, “ Sử dụng kỹ năng lắng nghe hiệu quả trong công tác lấy lời khai”, “ Sử dụng hiệu quả phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ trong giao tiếp”. Tổ chức cho học viên trao đổi, thảo luận với báo cáo viên và viết thu hoạch những vấn đề đã nhận thức được.

- Tổ chức các hoạt động sinh hoạt ngoài giờ, giao lưu, thực hành KNLN và các hoạt động trải nghiệm thực tế.

3.3.5.1. Biện pháp 1: Điều chỉnh chương trình, nội dung giảng dạy và học tập về kỹ năng lắng nghe trong chương trình môn Kỹ năng giao tiếp.

a. Mục đích

- Cung cấp cho học viên đầy đủ các tri thức về KNLN về lý luận và thực tiễn.
- Tạo điều kiện cho học viên tiếp cận các vấn đề về KNLN qua nhiều hình thức như nghe giảng trên lớp, thảo luận nhóm, xêmina, thuyết trình, thực hành.
- Trên cơ sở đó giúp học viên có nhận thức đầy đủ về KNLN và hình thành KNLN có thể vận dụng trong cuộc sống.

b. Nội dung

- Thời lượng tổ chức học viên nghiên cứu lý luận về KNLN thông qua việc nghe giảng trên lớp được thực hiện trong thời gian 10 tiết.
- Thời lượng tổ chức cho học viên thảo luận nhóm, xemina, thuyết trình về các vấn đề liên quan đến KNLN được tổ chức trong thời gian 7 tiết.
- Thời lượng tổ chức cho học viên thực hiện các bài tập, thực hành, giải quyết tình huống liên quan KNLN được thực hiện trong thời gian 10 tiết.

c. Yêu cầu

- Giáo viên giảng dạy có trình độ chuyên môn về TLH và TLH giao tiếp.
- Việc tổ chức các hình thức học tập cần đảm bảo theo mục tiêu cung cấp tri thức, nâng cao nhận thức về KNLN và hình thành KNLN cho học viên.
- Tổ chức các hình thức học tập cần đảm bảo thời lượng theo chương trình.
- Giới thiệu đầy đủ các tài liệu liên quan cần thiết cho học viên nghiên cứu.
- Chuẩn bị đầy đủ các phương tiện như máy tính xách tay, máy chiếu...

3.3.5.2. Biện pháp 2: Tổ chức báo cáo chuyên đề nâng cao nhận thức của học viên về kỹ năng lắng nghe

a. Mục đích

- Tác động và nâng cao nhận thức của học viên về KNLN theo các nội dung như yêu cầu của việc lắng nghe hiệu quả, sử dụng phương tiện GT trong lắng nghe, vai trò vị trí của KNLN trong hoạt động nghiệp vụ CSND.

- Giúp học viên tự liên hệ, rút ra ý nghĩa, vai trò của KNLN đối với công việc của bản thân bằng việc vận dụng kiến thức và kinh nghiệm của bản thân.
- Trên cơ sở đó giúp học viên nhận thức được vai trò, vị trí, tầm quan trọng của KNLN trong công việc sau khi ra trường.

b. Nội dung

- Tổ chức cho học viên nghe báo cáo 3 chuyên đề về KNLN:
 - + “Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động điều tra hình sự” do báo cáo viên của phòng Điều tra tội phạm về trật tự an toàn xã hội Công an tỉnh Đồng Nai trình bày.
 - + “Sử dụng kỹ năng lắng nghe hiệu quả trong công tác lấy lời khai” do báo cáo viên của Cục cảnh sát điều tra tội phạm về kinh tế và chức vụ trình bày.
 - + “Sử dụng hiệu quả phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ trong giao tiếp” do báo cáo viên của khoa Tâm lý học trường Đại học Cảnh sát nhân dân trình bày.
- Tiến hành trao đổi giữa học viên với báo cáo viên về vai trò, tầm quan trọng của KNLN và các vấn đề liên quan trong công tác thực tiễn.
- Tiến hành tổ chức cho học viên thảo luận nhóm về vai trò, vị trí của KNLN trong việc học tập và trong công tác thực tiễn để học viên nhận thức đầy đủ về KNLN.
- Học viên viết thu hoạch về các vấn đề đã nhận thức được.

c. Yêu cầu

- Các chuyên đề báo cáo về KNLN và mối quan hệ với hoạt động nghiệp vụ CSND.
- Chuyên đề phải do báo cáo viên có sự am hiểu nhất định về vấn đề GT và KNGT đồng thời có chuyên môn về nghiệp vụ CSND.
- Thời lượng báo cáo mỗi chuyên đề từ 150 phút đến 180 phút.
- Sau khi báo cáo mỗi chuyên đề phải dành thời gian 45 phút cho việc trao đổi, thảo luận giữa học viên và báo cáo viên.
- Sau khi nghe mỗi chuyên đề, học viên phải viết bản thu hoạch về nhận thức đối với chuyên đề.

3.3.5.3. Biện pháp 3: Tổ chức các hoạt động sinh hoạt ngoài giờ thực hành kỹ năng lắng nghe và các hoạt động trải nghiệm thực tế

a. Mục đích

- Tác động trực tiếp đến nhận thức và thái độ của học viên đối với KNLN bằng những hình ảnh, những tình huống đời thường gần gũi và sâu sắc trong các hoạt động sinh hoạt tập thể.

- Giúp sinh viên nhận thức sâu sắc và ổn định về KNLN trong cuộc sống cá nhân qua những gì trải nghiệm bằng hành động thực tiễn.

- Trên cơ sở giúp học viên xác định phương pháp rèn luyện KNLN hiệu quả từ đó hình thành KNLN cho bản thân.

b. Nội dung

- Tổ chức cho học viên thực hành một số bài tập về KNLN trong các giờ sinh hoạt ngoài giờ ở sân trường và trong lớp học.

- + Bài tập 1: Yêu cầu học viên nhắm mắt và lắng nghe các âm thanh xung quanh sau đó trao đổi và so sánh kết quả lắng nghe với nhau để đánh giá sự khác biệt, tính chủ quan của mỗi cá nhân trong việc lắng nghe.

- + Bài tập 2: Cho học viên xem bộ ảnh các biểu hiện các cảm xúc. Yêu cầu học viên nhận định các cảm xúc của nhân vật và sau đó trao đổi với nhau để xác định chính xác các cảm xúc.

- + Bài tập 3: Cho học viên xem bộ phim câm qua đó yêu cầu học viên phán đoán trạng thái tâm lý của nhân vật trong từng tình huống và thảo luận theo nhóm về các biểu hiện về ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của các nhân vật trong phim.

- + Bài tập 4: Cho học viên nghe bạn mình phát biểu ý kiến về một vấn đề. Sau đó yêu cầu học viên trình bày các vấn đề bạn đã nêu. Mục tiêu cao hơn là yêu cầu học viên đánh giá quan điểm, nhận thức của người đã trình bày về nội dung đó.

- Tổ chức cho học viên tham gia trực tiếp cùng cán bộ địa phương trong một số hoạt động như lấy lời khai, sinh hoạt với phạm nhân, tiếp xúc với nhân dân để qua đó giúp học viên nhận thức được sự cần thiết của KNLN, những yêu cầu lắng nghe hiệu quả, cách thu thập thông tin từ việc lắng nghe và cách sử dụng phương tiện GT trong lắng nghe gắn với các công tác trong thực tiễn, trong đó:

- + Tổ chức cho học viên tham gia lấy lời khai cùng cán bộ phòng Hình sự Công an tỉnh Đồng Nai. Qua đó học viên đối chiếu thông tin mình thu được với cán bộ địa phương để có sự so sánh, đánh giá về cách thu thập thông tin của bản thân

+ Tổ chức cho học viên tham gia trò chuyện trao đổi trong buổi sinh hoạt với phạm nhân tại trại Z30D để qua đó nắm bắt được tâm tư, suy nghĩ của phạm nhân. Đồng thời trao đổi với cán bộ quản giáo để đánh giá thông tin học viên thu được.

+ Tổ chức cho học viên tham gia công tác tiếp dân tại Công an phường Long Thạnh Mỹ, quận 9 để qua đó giúp học viên rèn luyện KNLN khi tiếp xúc với người dân trong công tác thực tế.

c. Yêu cầu

- Các buổi thực hành và tham gia công việc thực tế thực hiện ngoài giờ học tập theo lịch học tập của nhà trường.

- Việc học viên tham gia các công việc thực tế tại các đơn vị địa phương không được gây ảnh hưởng đến hoạt động nghiệp vụ của đơn vị.

- Việc thực hiện phải được sự đồng ý của lãnh đạo nhà trường và lãnh đạo các đơn vị địa phương.

- Học viên phải trao đổi theo nhóm về kết quả đạt được qua từng hoạt động và viết thu hoạch về các công việc đã thực hiện.

3.3.6. Kết quả thử nghiệm

Để đánh giá sự khách quan và hiệu quả của các biện pháp tác động đến KNLN của học viên, chúng tôi chọn nhóm ĐC gồm 15 học viên không tham gia trong TN để so sánh với 15 học viên được tham gia TN. Chúng tôi tiến hành đánh giá ở các mặt: nhận thức của học viên về KNLN ở các nội dung như khái niệm, mức độ lắng nghe hiệu quả và quy trình lắng nghe, biểu hiện của KNLN của học viên trong 2 nhóm để làm cơ sở cho sự so sánh hiệu quả của những biện pháp tác động đến học viên trong nhóm TN. Chúng tôi tiến hành so sánh các nhóm như sau:

- So sánh nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm trước khi thực nghiệm.
- So sánh nhóm đối chứng trước và sau khi thực nghiệm.
- So sánh nhóm thực nghiệm trước và sau khi thực nghiệm.
- So sánh nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm sau khi thực nghiệm.

3.3.6.1. So sánh nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm trước thực nghiệm

Chúng tôi tìm hiểu nhận thức và biểu hiện của KNLN ở học viên nhóm TN và nhóm ĐC vào tháng 03/2011. Kết quả đánh giá được thể hiện ở bảng 3.1.

Bảng 3.1: Nhận thức về KNLN của nhóm ĐC và nhóm TN trước TN

TT	Nội dung	Nhóm ĐC		Nhóm TN		Sig (2-tailed)
		Tỷ lệ %	Điểm trung bình	Tỷ lệ %	Điểm trung bình	
1	Kỹ năng lắng nghe là kỹ năng nghe thấy và nắm bắt toàn bộ nội dung thông tin mà người nói phát ra	60	2,4	60	2,4	0,878
2	Lắng nghe đầy đủ thông tin và hiệu quả nhất ở mức độ nghe thấu cảm	60	2,4	40	1,6	0,296
3	Quy trình lắng nghe	33,3	1,3	53,3	2,1	0,182
Điểm trung bình chung		6,1		6,1		0,578

Kết quả ở bảng 3.1 cho thấy, hầu như không có sự chênh lệch trong nhận thức về KNLN giữa nhóm ĐC và nhóm TN hay nói cách khác thì nhận thức về KNLN trước khi TN của nhóm TN và nhóm ĐC có sự tương đồng. Sở dĩ có thể kết luận như vậy là dựa trên điểm trung bình chung đánh giá nhận thức KNLN của nhóm TN và nhóm ĐC là không có sự chênh lệch nhau, cụ thể điểm trung bình nhận thức về KNLN của hai nhóm đều đạt 6,1 và đều ở mức trung bình theo thang điểm từ 6 đến 9 điểm. Bên cạnh đó, xét theo từng nội dung trong nhận thức về KNLN thì điểm trung bình của hai nhóm cũng không có sự chênh lệch đáng kể. Đồng thời kiểm định T-Test cho thấy đều có mức ý nghĩa $p > 0,05$ cho thấy không sự khác biệt về ý nghĩa giữa hai nhóm TN và nhóm ĐC. Như vậy ta có thể kết luận nhận thức về KNLN của nhóm TN và nhóm ĐC ở thời điểm trước TN là có sự tương đồng.

Bảng 3.2: Biểu hiện KNLN của nhóm ĐC và nhóm TN trước TN

TT	NỘI DUNG	Nhóm ĐC		Nhóm TN		Sig (2-tailed)
		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	
1	Có thể nhắc lại bằng lời những gì mà người tiếp xúc đã nói	3,0	0,75	3,0	0,75	1,000
2	Có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi	3,0	1,06	3,0	1,06	1,000
3	Có thể phát hiện nhiều thông tin quan trọng về đối tượng giao tiếp hơn cả	3,0	0,92	3,0	0,92	1,000

	những gì họ đã nói					
4	Hiểu ẩn ý sau lời nói, những chi tiết không liên quan đến chủ đề nói chuyện	2,9	1,03	3,0	1,0	0,859
5	Suy nghĩ về vấn đề khác trong khi đang nói chuyện *	3,8	0,63	2,2	0,70	0,000
6	Khó tập trung chú ý theo dõi lời người khác nói chuyện *	4,0	0,88	3,1	0,83	0,006
7	Phát hiện ngay khi người nói chuyện lạc đề	3,8	0,83	3,2	0,67	0,023
8	Phải hỏi lại vì nghe chưa rõ *	3,2	1,16	3,3	1,11	0,874
9	Phải hỏi lại để khẳng định thông tin đã nghe	2,8	1,18	2,8	1,18	1,000
10	Phát hiện được trạng thái tâm lý của người giao tiếp qua nét mặt, cử chỉ,...	4,0	0,53	3,7	0,59	0,207
TRUNG BÌNH CHUNG		3,1	0,34	3,0	0,24	0,058

(5 = Rất thường xuyên, 4 = Thường xuyên, 3 = thỉnh thoảng, 2 = Ít khi, 1 = Không bao giờ)

(Câu có dấu * là những biểu hiện chưa tốt)

Đánh giá biểu hiện của KNLN ở hai nhóm ĐC và nhóm TN trước TN qua điểm trung bình chung cũng cho thấy không sự chênh lệch đáng kể giữa hai nhóm này. Theo kết quả ở bảng 3.2, xét ở từng biểu hiện cụ thể của KNLN ở cả hai nhóm cũng chứng minh kết luận trên. Cụ thể, ở hai nhóm đều có 4 biểu hiện đầu (biểu hiện 1, 2, 3, 4) đạt điểm trung bình từ trên 2 điểm đến 3 điểm cho thấy các biểu hiện này của học viên chỉ thỉnh thoảng được thể hiện trong GT, 4 biểu hiện sau (biểu hiện 6, 7, 8, 10) đạt điểm trung bình từ trên 3 điểm đến 4 điểm cho thấy học viên thường xuyên có những biểu hiện này trong GT. Ở biểu hiện 9, cả 2 nhóm cũng đều đạt điểm trung bình là 2,8. Qua đó, điểm trung bình chung đạt được của nhóm ĐC là 3,1 và của nhóm TN là 3,0 cũng đã cho thấy không có sự chênh lệch đáng kể về điểm trung bình giữa hai nhóm.

Đồng thời tiến hành kiểm nghiệm T-Test thì trong hầu hết các biểu hiện đều cho thấy có mức ý nghĩa $p > 0,05$ giúp ta có thể khẳng định không có sự khác biệt về ý nghĩa giữa hai nhóm ĐC và nhóm TN trong các biểu hiện của KNLN ở thời điểm trước TN. Tuy nhiên, có ba biểu hiện là “Suy nghĩ về vấn đề khác trong khi đang nói chuyện”, “Khó tập trung chú ý theo dõi lời người khác nói chuyện” và

“Phát hiện ngay khi người nói chuyện lạc đề” có mức ý nghĩa $p < 0,05$ cho thấy có sự khác biệt về mặt thống kê. Tuy nhiên, sự khác biệt này giữa hai nhóm trước TN có thể xuất phát từ những yếu tố sẵn có của học viên như kinh nghiệm, do học hỏi,... chứ không xuất phát từ các tác động của TN.

3.3.6.2. So sánh nhóm đối chứng trước và sau thực nghiệm

Bảng 3.3: Nhận thức về KNLN của nhóm ĐC trước và sau TN

TT	Nội dung	Trước TN		Sau TN		Sig (2-tailed)
		Tỷ lệ %	Điểm trung bình	Tỷ lệ %	Điểm trung bình	
1	KNLN là kỹ năng nghe thấy và nắm bắt toàn bộ nội dung thông tin mà người nói phát ra	60	2,4	53,3	2,1	1,000
2	Lắng nghe đầy đủ thông tin và hiệu quả nhất ở mức độ nghe thấu cảm	60	2,4	40	1,6	0,223
3	Quy trình lắng nghe	33,3	1,3	46,7	1,9	0,518
Điểm trung bình chung		6,1		5,6		0,088

Chúng tôi đánh giá nhận thức và biểu hiện KNLN của nhóm ĐC ở thời điểm trước khi TN vào tháng 03/2011 và sau khi TN vào tháng 06/2011. Qua đánh giá nhận thức về KNLN của nhóm ĐC ở thời điểm trước và sau khi TN cho thấy không sự khác biệt đáng kể. Kết quả được thể hiện ở bảng 3.3.

Sở dĩ có thể kết luận được như vậy vì theo bảng 3.3 điểm trung bình chung đánh giá nhận thức của nhóm ĐC trước khi TN là 6,1 và sau TN là 5,6 đều cùng ở mức trung bình so với thang điểm chuẩn. Kiểm nghiệm T-test ở từng nội dung cụ thể đều có $p > 0,05$ cho thấy không có sự khác biệt về ý nghĩa về nhận thức giữa thời điểm trước khi TN và sau khi TN trong nhóm ĐC. Sự chênh lệch về điểm số chỉ là sự chênh lệch tự nhiên nhưng không đáng kể.

Bảng 3.4: Biểu hiện KNLN của nhóm ĐC trước và sau TN

TT	Nội dung	Trước TN		Sau TN		Sig (2-tailed)
		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	

1	Có thể nhắc lại bằng lời những gì mà người tiếp xúc đã nói	3,0	0,75	2,8	0,99	0,682
2	Có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi	3,0	1,06	2,8	0,63	0,682
3	Có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với họ	3,0	0,92	2,8	0,86	0,545
4	Hiểu ẩn ý đằng sau lời nói, những chi tiết không liên quan để chủ đề nói chuyện	2,9	1,03	3,2	0,77	0,430
5	Suy nghĩ về vấn đề khác trong khi đang nói chuyện *	3,8	0,63	3,3	1,17	0,134
6	Khó tập trung chú ý theo dõi lời người khác nói chuyện *	4,0	0,88	3,4	0,98	0,061
7	Phát hiện ngay khi người nói chuyện lạc đề	3,8	0,83	3,2	0,88	0,066
8	Phải hỏi lại vì nghe chưa rõ *	3,2	1,16	2,6	1,17	0,171
9	Phải hỏi lại để khẳng định thông tin đã nghe	2,8	1,18	3,0	1,0	0,742
10	Phát hiện được trạng thái tâm lý của người giao tiếp qua nét mặt, cử chỉ,...	4,0	0,53	3,6	0,89	0,228
Điểm trung bình chung		3,4	0,34	3,1	0,26	0,475

(5 = Rất thường xuyên, 4 = Thường xuyên, 3 = thỉnh thoảng, 2 = Ít khi, 1 = Không bao giờ)
(Câu có dấu * là những biểu hiện chưa tốt)

Bên cạnh đó, đánh giá biểu hiện của KNLN ở nhóm ĐC ở thời điểm trước khi TN và sau khi TN cũng cho thấy có sự tương đồng nhau. Theo kết quả ở bảng 3.4 thì có thể thấy điểm trung bình chung đánh giá biểu hiện của nhóm ở thời điểm trước và sau TN là 3,4 và 3,1 là không có sự chênh lệch đáng kể và đều ở mức thường xuyên là chủ yếu. Đồng thời điểm trung bình ở từng biểu hiện cụ thể ở 2 thời điểm cũng đều không có sự chênh lệch đáng kể. Cụ thể, các biểu hiện 1, 2, 3, 4, 9 của nhóm ở 2 thời điểm đều có mức điểm trung bình từ 2,8 đến 3, các biểu hiện 5, 6, 7, 10 đều có điểm trung bình từ 3,2 đến 4. Kiểm nghiệm T-test cho thấy tất cả các biểu hiện đều có $p > 0,05$ có nghĩa không có sự khác biệt đáng kể trong từng biểu hiện cụ thể ở nhóm ĐC ở thời điểm trước và sau khi TN. Vì thực tế chúng tôi không thực hiện các biện pháp tác động lên nhóm khách thể này.

3.3.6.3. So sánh nhóm thực nghiệm trước và sau thực nghiệm

Đánh giá nhóm TN được thực hiện vào tháng 03/2011 để đánh giá KNLN ở thời điểm trước khi TN và vào tháng 06/2011 để đánh giá KNLN ở thời điểm sau khi TN. Kết quả đánh giá nhận thức về KNLN của nhóm TN cho thấy có sự khác biệt về nhận thức giữa 2 thời điểm trước và sau khi TN. Kết quả được thể hiện ở bảng 3.5.

Bảng 3.5: Nhận thức về KNLN của nhóm TN trước và sau TN

TT	Nội dung	Trước TN		Sau TN		Sig (2-tailed)
		Tỷ lệ %	Điểm trung bình	Tỷ lệ %	Điểm trung bình	
1	KNLN là kỹ năng nghe thấy và nắm bắt toàn bộ nội dung thông tin mà người nói phát ra	60	2,4	80	3,2	0,031
2	Lắng nghe đầy đủ thông tin và hiệu quả nhất ở mức độ nghe thấu cảm	40	1,6	73,3	2,9	0,041
3	Quy trình lắng nghe	53,3	2,1	73,3	2,9	0,029
Điểm trung bình chung		6,1		9,1		0,011

Điểm trung bình chung đánh giá nhận thức về KNLN của nhóm TN ở thời điểm trước TN 6,1 là mức trung bình và ở thời điểm sau TN 9,1 là mức khá. Sự chênh lệch 3 điểm là sự chênh lệch đáng kể và cho thấy có sự thay đổi nhất định trong nhận thức của nhóm TN về KNLN. Kiểm nghiệm T-test với $p = 0.011$ cũng cho thấy có sự khác biệt ý nghĩa về mặt thống kê. Đồng thời, xem xét ở từng nội dung cụ thể theo kết quả ở bảng 3.5 có thể thấy, trước khi TN, tỷ lệ học viên đưa nhận định đúng về khái niệm KNLN, về mức độ của lắng nghe lắng nghe và về quy trình lắng nghe lần lượt là 60%, 40% và 53.3%. Sau khi tiến hành các biện pháp tác động thì có thể tỷ lệ đó tăng lên đáng kể, tương ứng là 80%, 73,3% và 73,3%. Con số tăng từ 20% - 33% là một tỷ lệ đáng kể cho thấy nhận thức của học viên có sự thay đổi nhất định. Đó là một dấu hiệu khá tích cực. Đồng thời, khi sử dụng T-Test thì mức ý nghĩa p tương ứng đều là $p < 0.05$ cho thấy có sự khác biệt giữa thời điểm sau thực nghiệm so với thời điểm trước TN ở nhóm TN. Điều đó có thể cho thấy các biện pháp tác động về nhận thức của học viên là có ý nghĩa.

Bảng 3.6: Biểu hiện KNLN của nhóm TN trước và sau TN

TT	NỘI DUNG	Trước TN		Sau TN		Sig (2-tailed)
		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	
1	Có thể nhắc lại bằng lời những gì mà người tiếp xúc đã nói	3,0	0,75	3,5	0,63	0,047
2	Có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi	3,0	1,06	3,8	0,86	0,032
3	Có thể phát hiện nhiều thông tin quan trọng về đối tượng giao tiếp hơn cả những gì họ đã nói ra	3,0	0,92	3,8	0,74	0,009
4	Hiểu ẩn ý đằng sau lời nói, những chi tiết không liên quan đến chủ đề nói chuyện	3,0	1,0	4,1	0,74	0,002
5	Suy nghĩ về vấn đề khác trong khi đang nói chuyện *	2,2	0,70	4,3	0,61	0,000
6	Khó tập trung chú ý theo dõi lời người khác nói chuyện *	3,1	0,83	4,2	0,67	0,001
7	Phát hiện ngay khi người nói chuyện lạc đề	3,2	0,67	4,2	0,67	0,000
8	Phải hỏi lại vì nghe chưa rõ *	3,3	1,11	4,4	0,63	0,000
9	Phải hỏi lại để khẳng định thông tin đã nghe	2,8	1,18	4,1	0,83	0,002
10	Phát hiện được trạng thái tâm lý của người giao tiếp qua nét mặt, cử chỉ,...	3,7	0,59	4,4	0,73	0,011
Điểm trung bình chung		3,0	0,24	4,1	0,15	0,032

(5 = Rất thường xuyên, 4 = Thường xuyên, 3 = thỉnh thoảng, 2 = Ít khi, 1 = Không bao giờ)
(Câu có dấu * là những biểu hiện chưa tốt)

Khi tiến hành đánh giá, so sánh biểu hiện của KNLN của nhóm TN giữa thời điểm trước và sau khi TN cũng cho thấy có sự khác biệt. Kết luận trên có được qua việc phân tích, đánh giá điểm trung bình chung về biểu hiện của KNLN ở thời điểm trước và sau khi TN. Kết quả đánh giá được thể hiện ở bảng 3.6.

Điểm trung bình chung về biểu hiện ở thời điểm trước khi TN là 3,0 và sau khi TN là 4,1 đã cho thấy mức độ thể hiện các biểu hiện KNLN của nhóm TN đã tăng từ mức thỉnh thoảng ở thời điểm trước khi TN lên mức cao hơn là thường xuyên ở thời điểm sau khi TN. Sự chênh lệch 1,1 điểm là sự chênh lệch đáng kể cho thấy có sự thay đổi về biểu hiện KNLN của học viên trong nhóm TN giữa hai thời điểm. Đồng thời khi thực hiện kiểm nghiệm T-Test thì mức ý nghĩa với $p = 0,032 <$

0,05 cho thấy có sự khác biệt về ý nghĩa về biểu hiện KNLN của nhóm TN ở thời điểm trước và sau khi TN. Vì vậy có thể nói những tác động trong TN là có ý nghĩa đến nhóm học viên TN.

Theo kết quả ở bảng 3.6, ở thời điểm trước khi TN tác động, điểm trung bình cho thấy hầu hết các biểu hiện (các biểu hiện 1, 2, 3, 4, 5, 9) chỉ ở mức thỉnh thoảng được thể hiện trong GT tuy nhiên cũng có một số biểu hiện học viên thể hiện ở mức thường xuyên như biết tập trung chú ý khi lắng nghe, nắm rõ được thông tin mà không cần hỏi lại, biết phát hiện trạng thái tâm lý thông qua nét mặt, cử chỉ. Sau khi tiến hành các biện pháp TN, thì điểm trung bình của các biểu hiện tăng lên đáng kể. Hầu hết các biểu hiện của học viên đều đạt điểm trung bình từ trên 4 điểm đến 5 điểm cho thấy các biểu hiện của KNLN được học viên thể hiện rất thường xuyên trong GT. Chỉ có ba biểu hiện là “Có thể nhắc lại bằng lời những gì người tiếp xúc đã nói” (điểm trung bình = 3,5), “Có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi” (điểm trung bình = 3,8), “Có thể phát hiện nhiều thông tin quan trọng về đối tượng GT hơn cả những gì họ đã nói ra” (điểm trung bình = 3,8) ở mức thường xuyên. Tuy nhiên, khi xem xét điểm trung bình ở thời điểm trước TN thì ba biểu hiện này cũng chỉ được thỉnh thoảng thể hiện trong GT (điểm trung bình = 3) đã cho thấy điểm trung bình của ba biểu hiện này cũng đã tăng lên đáng kể (từ 0,5 điểm đến 0,8 điểm). Đồng thời kết quả kiểm nghiệm đều cho thấy $p < 0,05$ cho thấy có sự khác biệt ý nghĩa về mặt thống kê ở biểu hiện của nhóm TN ở thời điểm trước và sau khi TN. Qua đó, có thể kết luận những biện pháp tác động lên nhóm TN là có hiệu quả.

3.3.6.4. So sánh nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm sau thực nghiệm

Chúng tôi tiến hành đánh giá KNLN trong nhóm TN và nhóm ĐC vào tháng 06/2011 để nhằm đánh giá có hay không sự khác biệt giữa hai nhóm này sau khi sử dụng các biện pháp tác động vào nhóm TN.

Kết quả so sánh nhận thức của hai nhóm ở thời điểm sau khi TN đã cho thấy có sự khác biệt đáng kể. Ở thời điểm sau TN, điểm trung bình chung đánh giá nhận thức của nhóm ĐC là 5,6 ở mức kém còn ở nhóm TN là 9,1 ở mức khá so với thang điểm chuẩn. Đồng thời điểm trung bình trên cũng cho thấy có sự chênh lệch đáng kể giữa nhóm TN và nhóm đối chứng ở thời điểm sau khi TN ($9,1 - 5,6 = 3,5$). Kết quả

kiểm nghiệm với $p = 0,015 < 0,05$ đã khẳng định có sự khác biệt về mặt thống kê ở đánh giá trên.

Bảng 3.7: Nhận thức về KNLN của nhóm ĐC và nhóm TN sau TN

TT	Nội dung	Nhóm ĐC		Nhóm TN		Sig (2-tailed)
		Tỷ lệ %	Điểm trung bình	Tỷ lệ %	Điểm trung bình	
1	KNLN là kỹ năng nghe thấy và nắm bắt toàn bộ nội dung thông tin mà người nói phát ra	53,3	2,1	80	3,2	0,021
2	Lắng nghe đầy đủ thông tin và hiệu quả nhất ở mức độ nghe thấu cảm	40	1,6	73,3	2,9	0,029
3	Quy trình lắng nghe	46,7	1,9	73,3	2,9	0,036
Điểm trung bình chung		5,6		9,1		0,015

Theo bảng 3.7, sau khi TN, nhận thức của học viên về các nội dung của KNLN ở nhóm TN tốt hơn nhận thức của học viên ở nhóm ĐC (thực chất là không có tác động gì đối với nhóm ĐC trong quá trình TN). Tỷ lệ học viên xác định đúng các tính chất của KNLN ở nhóm ĐC vẫn chỉ đạt ở tỷ lệ từ 40% - 53% trong khi tỷ lệ đó ở nhóm TN đạt trên 70%. Đồng thời so sánh ở điểm trung bình ở từng nội dung có sự chênh lệch đáng kể từ 1 điểm đến 1,3 điểm đã cho thấy có sự khác biệt trong nhận thức về KNLN giữa hai nhóm.

Bên cạnh đó, khi thực hiện kiểm nghiệm T-Test trong các trường hợp đều có mức ý nghĩa $p < 0.05$ cho thấy có sự khác biệt về ý nghĩa. Điều đó cho phép khẳng định có sự khác biệt trong nhận thức của học viên ở nhóm TN so với nhóm ĐC về KNLN. Như vậy các biện pháp tác động của TN về mặt nhận thức KNLN đối với học viên trong nhóm KNLN là có hiệu quả

Để có sự đánh giá đầy đủ về KNLN của nhóm TN sau khi được tác động, chúng tôi so sánh biểu hiện của kỹ năng KNLN giữa nhóm ĐC và nhóm TN. Kết quả được thể hiện ở bảng 3.8.

Bảng 3.8: Biểu hiện KNLN của nhóm ĐC và nhóm TN sau TN

TT	Nội dung	Nhóm ĐC		Nhóm TN		Sig (2-tailed)
		Điểm trung	Độ lệch	Điểm trung	Độ lệch	

		bình	chuẩn	bình	chuẩn	
1	Có thể nhắc lại bằng lời những gì mà người tiếp xúc đã nói	2,8	0,99	3,5	0,63	0,039
2	Có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi	2,8	0,63	3,8	0,86	0,002
3	Có thể phát hiện nhiều thông tin quan trọng về đối tượng giao tiếp hơn cả những gì họ đã nói ra	2,8	0,86	3,8	0,74	0,001
4	Hiểu ẩn ý đằng sau lời nói, những chi tiết không liên quan để chủ đề nói chuyện	3,2	0,77	4,1	0,74	0,002
5	Suy nghĩ về vấn đề khác trong khi đang nói chuyện *	3,3	1,17	4,3	0,61	0,008
6	Khó tập trung chú ý theo dõi lời người khác nói chuyện *	3,4	0,98	4,2	0,67	0,016
7	Phát hiện ngay khi người nói chuyện lạc đề	3,2	0,88	4,2	0,67	0,003
8	Phải hỏi lại vì nghe chưa rõ *	2,6	1,17	4,4	0,63	0,003
9	Phải hỏi lại để khẳng định thông tin đã nghe	3,0	1,0	4,1	0,83	0,002
10	Phát hiện được trạng thái tâm lý của người giao tiếp qua nét mặt, cử chỉ,...	3,6	0,89	4,4	0,73	0,021
Điểm trung bình chung		3,1	0,26	4,1	0,15	0,043

(5 = Rất thường xuyên, 4 = Thường xuyên, 3 = thỉnh thoảng, 2 = Ít khi, 1 = Không bao giờ)
(Câu có dấu * là những biểu hiện chưa tốt)

Khi thực hiện kiểm nghiệm T-Test thì các biểu hiện cụ thể giữa hai nhóm đều có mức ý nghĩa $p < 0,05$ cho thấy có sự khác biệt về ý nghĩa giữa biểu hiện của KNLN ở nhóm TN và nhóm ĐC ở thời điểm sau khi TN. Điều đó chứng tỏ có sự khác biệt trong biểu hiện của KNLN trong quá trình GT ở nhóm TN sau khi tác động so với nhóm ĐC. Vì vậy, có thể khẳng định các biện pháp tác động trong TN đối với nhóm TN là có ý nghĩa.

TIÊU KẾT:

Qua quá trình TN tiến hành một số biện pháp tác động nhằm nâng cao KNLN đối với nhóm học viên trong nhóm TN, với kết quả đạt được chúng tôi có cơ sở kết luận rằng:

Để nâng cao KNGT của học viên trường TCCSND II, có thể thực hiện các biện pháp như: điều chỉnh chương trình, nội dung giảng dạy và học tập về KNLN trong chương trình môn KNGT, tổ chức báo cáo chuyên đề nâng cao nhận thức của học viên về KNLN, tổ chức các hoạt động sinh hoạt ngoài giờ thực hành KNLN và các hoạt động trải nghiệm thực tế.

Các biện pháp tác động trong TN đến nhận thức và biểu hiện của KNLN của học viên trong quá trình GT là có hiệu quả và ý nghĩa. Kết quả đánh giá đã cho thấy KNLN của học viên đã được nâng cao đáng kể cả về nhận thức và biểu hiện. Vì vậy, sử dụng các biện pháp tác động để nâng cao KNLN nói riêng và KNGT của học viên trường TCCSND II nói chung là hoàn toàn có cơ sở về lý luận và thực tiễn.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

KẾT LUẬN

Tìm hiểu và đánh giá thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II để từ đó đưa ra các biện pháp tác động phù hợp nhằm nâng cao KNGT của học viên là điều vô cùng cần thiết. KNGT tốt không chỉ hữu ích cho học viên trong quá trình học tập, rèn luyện mà còn có ý nghĩa thiết thực phục vụ cho công tác thực tiễn của người cán bộ, chiến sỹ CSND. Qua nghiên cứu các vấn đề về lý luận và thực tiễn về KNGT của học viên trường TCCSND II chúng tôi có cơ sở đưa ra một số kết luận như sau:

KNGT là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức về quá trình GT, về những yếu tố tham gia và tác động tới quá trình này cũng như sử dụng có hiệu quả và phối hợp hài hòa các phương tiện GT ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và phương tiện kỹ thuật để đạt mục đích đã định trong GT. Qua đó, có thể hiểu KNGT của học viên trường TCCSND II là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức về quá trình GT, về những yếu tố tham gia và tác động tới quá trình này cũng như sử dụng có hiệu quả và phối hợp hài hòa các phương tiện GT ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và phương tiện kỹ thuật để đạt mục đích đã định trong GT.

Kết quả nghiên cứu thực trạng KNGT của học viên trường TCCSND II cho thấy KNGT của học viên trường TCCSND II chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu. Vì khi đánh giá các mặt nhận thức, biểu hiện và cách xử lý trong tình huống GT cụ thể của học viên, điểm trung bình chung đạt được là 5,6 là mức trung bình. Nhận thức của học viên về KNGT vẫn còn chưa đầy đủ và chưa mang tính hệ thống đồng thời những biểu hiện về mặt kỹ năng của học viên còn chưa rõ ràng. Khi đánh giá một số KNGT cụ thể như KNLN, KNĐĐ, KNĐK quá trình GT, kết quả cũng cho thấy các kỹ năng này của học viên trường TCCSND II cũng chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu. Cụ thể qua đánh giá điểm trung bình chung đánh giá về KNLN là 5,5, KNĐĐ là 5,8 và KNĐK quá trình GT là 5,5 cũng là ở mức trung bình so với thang đo chuẩn.

So sánh KNGT của học viên trường TCCSND II trên phương diện giới tính cũng cho thấy KNGT của học viên nam và học viên nữ không có sự khác biệt đáng kể và cũng chỉ đạt mức trung bình là chủ yếu với điểm trung bình đánh giá về

KNGT của học viên nam là 5,2 và học viên nữ là 5,6. Đồng thời khi so sánh KNGT của học viên trường TCCSND II trên phương diện khóa học giữa khóa học viên K16 và học viên K17 cũng cho kết quả tương tự. KNGT của học viên hai khóa cũng đều chỉ đạt mức trung bình với điểm trung bình đánh giá KNGT của học viên khóa K16 là 5,2 và học viên K17 là 5,0 và không có sự khác biệt về ý nghĩa.

KNGT chưa tốt gây ảnh hưởng đến mối quan hệ GT hàng ngày cũng như vấn đề khó khăn nảy sinh liên quan đến KNLN, KNĐĐ và KNĐK quá trình GT trong quá trình học tập, rèn luyện của học viên trường TCCSND II. Qua nghiên cứu thực trạng đã cho thấy KNGT chưa tốt của học viên xuất phát từ nhiều nguyên nhân. Nguyên nhân chủ quan về phía học viên có thể thấy là sự thiếu chủ động tích cực hoặc chưa có phương pháp rèn luyện KNGT, chưa nhận thức đầy đủ vai trò của KNGT đối với bản thân,... đồng thời nguyên nhân khách quan xuất phát từ chương trình, nội dung học tập, các hoạt động tập thể, giao lưu, phương pháp giảng dạy của giáo viên,... cũng là những yếu tố ảnh hưởng nhất định đến KNGT của học viên trường TCCSND II.

Để nâng cao KNGT cho học viên trường TCCSND II cần phải áp dụng các biện pháp phù hợp và hiệu quả. Qua nghiên cứu, chúng tôi thấy có thể áp dụng các biện pháp như: điều chỉnh chương trình, nội dung giảng dạy và học tập môn KNGT kết hợp học lý thuyết và thực hành với thời lượng hợp lý; tổ chức các buổi báo cáo chuyên đề, huấn luyện về KNGT cho học viên kết hợp tổ chức các hoạt động sinh hoạt tập thể, giao lưu và các hoạt động trải nghiệm thực tế để thực hành KNGT cho học viên.

Qua quá trình thực nghiệm, việc áp dụng các biện pháp trên đối với nhóm TN và so sánh với nhóm ĐC đã cho thấy các biện pháp tác động là có hiệu quả. Cụ thể là qua thực hiện các biện pháp tác động để nâng cao KNLN cho 15 học viên nhóm TN và kết quả đánh giá cho thấy KNLN của học viên được nâng cao đáng kể. Trước khi tiến hành thực nghiệm thì KNLN của học viên trong nhóm TN chỉ ở mức trung bình với điểm trung bình đánh giá nhận thức về KNLN là 6,1 và trung bình đánh giá biểu hiện KNLN là 3,0. Sau khi thực hiện các biện pháp tác động trong thực nghiệm thì điểm trung bình đánh giá nhận thức về KNLN là 9,1 và đánh giá biểu hiện KNLN là 4,1. Điều đó chứng minh được sự khác biệt và ý nghĩa trên

phương diện thống kê sau thực hiện các biện pháp tác động để nâng cao KNGT cho học viên trường TCCSND II.

KIẾN NGHỊ

1. Đối với Ban giám hiệu

- Quan tâm chỉ đạo việc điều chỉnh nội dung giảng dạy KNGT.
- Tạo điều kiện về mặt thời gian, kinh phí trong việc thực hiện nội dung rèn luyện KNGT cho học viên.

2. Đối với các phòng chức năng

- Tham mưu đề xuất xây dựng và hoàn chỉnh nội dung, chương trình đào tạo KNGT cho các cấp có thẩm quyền.
- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá về KNGT của học viên và chất lượng giảng dạy KNGT cho học viên.
- Tham gia và điều kiện cho học viên trong các hoạt động để rèn luyện và nâng cao KNGT.
- Bổ sung hệ thống giáo trình, tài liệu tham khảo tạo điều kiện cho học viên nghiên cứu, tìm hiểu về KNGT.
- Tổ chức thêm nhiều buổi sinh hoạt tập thể, các buổi giao lưu với các đơn vị địa phương, với các sinh viên của các trường khác để học viên có điều kiện tiếp xúc với nhiều đối tượng khác nhau, môi trường khác nhau cũng là yếu tố quan trọng giúp học viên hoàn thiện KNGT của bản thân.
- Tổ chức huấn luyện, nói chuyện chuyên đề về KNGT trong công tác nghiệp vụ CSND phối hợp với các báo cáo viên là cán bộ công tác thực tế tại các địa phương nhằm giúp học viên nhận thức vai trò, tầm quan trọng của KNGT trong thực tiễn công tác cũng như vận dụng hiệu quả KNGT vào công việc của bản thân.

3. Đối với các tổ chức Đoàn thể

- Tổ chức nhiều sân chơi, phong trào tạo điều kiện học viên rèn luyện KNGT.
- Tạo thành phong trào rộng rãi kích thích ý thức trau dồi và hoàn thiện KNGT ở học viên.

4. Đối với các bộ môn, khoa

- Quan tâm tạo điều kiện học viên rèn luyện KNGT trong nội dung giảng dạy

- Xây dựng và đề xuất các nội dung rèn luyện KNGT phù hợp với từng chuyên ngành.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TIẾNG VIỆT

1. Keith Atkin (2006), *Tài liệu sự thu nhận và phát triển lời nói, ngôn ngữ và giao tiếp - Các hoạt động can thiệp và các chiến lược thực hành*, Đinh Thị Bích Hạnh, Nguyễn Thị Cẩm Hương dịch, Đại học Sư phạm Hà Nội.
2. Hoàng Anh, Đỗ Thị Châu, Nguyễn Thạc (2007), *Hoạt động - Giao tiếp - Nhân cách*, Nxb ĐHSP.
3. Nguyễn Đình Chinh, Phạm Ngọc Uyển (1998), *Tâm lý học quản lý*, Nxb Giáo dục.
4. Dale Carnegie (2002), *Đắc nhân tâm - bí quyết của thành công*, Nxb Văn hóa.
5. Thái Trí Dũng (2004), *Tâm lý học quản trị kinh doanh*, Nxb Thống kê.
6. Vũ Dũng (2000), *Từ điển Tâm lý học*, Nxb Khoa học xã hội.
7. Vũ Dũng (2008), *Từ điển Tâm lý học*, Nxb từ điển Bách khoa.
8. Hồ Ngọc Đại (1983), *Tâm lý học dạy học*, Nxb Giáo dục.
9. Nguyễn Văn Đồng (2010), *Tâm lý học giao tiếp*, Nxb Chính trị - Hành chính.
10. Nguyễn Văn Đính (1997), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*.
11. Chu Văn Đức (2005), *Giáo trình kỹ năng giao tiếp*, Nxb Hà Nội.
12. Phạm Minh Hạc (2005), *Tuyển tập tâm lý học*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
13. Nguyễn Thị Hoa (2010), Một số biểu hiện của tình trạng thiếu kỹ năng sống của trẻ em hiện nay, *Tạp chí Tâm lý học*, (8), tr.36 - 41.
14. Ngô Công Hoàn (2007), *Những trắc nghiệm tâm lý tập 1*, Nxb ĐHSP.
15. Ngô Công Hoàn (2007), *Những trắc nghiệm tâm lý tập 2*, Nxb ĐHSP.
16. Trương Quang Học (2006), Một số đặc điểm giao tiếp của học viên tham gia các lớp đào tạo giáo viên khoa học xã hội nhân văn quân sự cấp phân đội, *Tạp chí Tâm lý học*, (12), tr 41 - 46.
17. Lê Văn Hồng (1995), *Tâm lý học lứa tuổi và Tâm lý học sư phạm*, Nxb Giáo dục.

18. Phan Thị Thu Hiền (2002), *Tìm hiểu những khó khăn (về mặt kỹ năng) trong giao tiếp của trẻ 4 - 5 tuổi với các bạn cùng độ tuổi và biện pháp khắc phục*, luận án Tiến sĩ.
19. Trần Hiệp (1996), *Tâm lý học xã hội - Những vấn đề lý luận*, Nxb Khoa học xã hội Hà Nội.
20. Bùi Văn Huệ, Đỗ Mộng Tuấn, Nguyễn Ngọc Bích (1995), *Tâm lý học xã hội*, Bộ Giáo dục đào tạo, Hà Nội.
21. Phan Thị Mai Hương (2010), *Giao tiếp giữa lãnh đạo và công nhân trong các doanh nghiệp hiện nay*, *Tạp chí Tâm lý học*, (8), tr. 11 - 17.
22. Nguyễn Công Khanh, Nguyễn Minh Đức (2000), *Nghệ thuật hiểu thấu tâm lý người khác*, Nxb Thanh Niên.
23. Mai Hữu Khuê (1985), *Cơ sở khoa học của quản lý kinh tế*, Nxb Lao Động.
24. Mai Hữu Khuê, Đỗ Hữu Tài, Bùi Quang Xuân (2002), *Giao tiếp và đàm phán*, Nxb Tổng hợp Đồng Nai.
25. Larry King, Steve Arneil (2003), *Học cách trò chuyện với bất cứ ai, ở bất cứ nơi đâu và bất cứ khi nào*, Cẩm Thúy, Trung Nghĩa dịch, Nxb Trẻ.
26. A.N Leonchiev (1998), *Những vấn đề phát triển tâm lý*, Matxcova.
27. Trịnh Trúc Lâm, Nguyễn Văn Hộ (2006), *Ứng xử sư phạm*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
28. Nguyễn Ngọc Lâm (1998), *Khoa học giao tiếp*, Ban xuất bản Đại học mở Tp HCM.
29. Đậu Minh Long (2007), *Những trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên năm thứ nhất trường ĐH sư phạm, ĐH Huế*, *Tạp chí Tâm lý học*, (3), tr. 16 - 19.
30. B.Ph.Lomov (2000), *Những vấn đề lý luận và phương pháp luận Tâm lý học*, Nxb Đại học QGHN.
31. Nguyễn Văn Lê (1994), *Tâm lý học kinh doanh và quản lý*, Nxb Trẻ.
32. Nguyễn Văn Lê (1992), *Vấn đề giao tiếp*, Nxb Giáo dục.
33. Nguyễn Thị Mỹ Lộc và Đinh Thị Kim Hoa (2009), *Những rào cản tâm lý trong giao tiếp của sinh viên sư phạm trong quá trình triển khai các hình thức dạy học theo tín chỉ*, *Tạp chí Tâm lý học*, (11), tr. 1 - 7.

34. Võ Sỹ Lục (2002), *Kỹ năng giao tiếp nghiệp vụ của trình sát an ninh và phương pháp đánh giá chúng*, Luận án tiến sĩ, Viện KHGD.
35. Paul Oosterhoff, Arno Peeters, Iris Honderdos, Phạm Ngọc Yên (2004), *Sách hướng dẫn tập huấn các kỹ năng giao tiếp*, Hội LHPN Việt Nam.
36. Bùi Ngọc Oánh, Triệu Xuân Quýnh, Nguyễn Hữu Nghĩa (1993), *Tâm lý học*, Đại học sư phạm TP HCM.
37. Allan Pease (2008), *Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể*, Lê Huy Lâm dịch, Nxb Tổng hợp Tp HCM.
38. A.V.Petrovski và M.G.Jarosevski (1990), *Từ điển Tâm lý học*.
39. T. Sibutanhi (1969), *Tâm lý học xã hội*, Maxcova.
40. D. Torrington (1994), *Tiếp xúc mặt đối mặt trong quản lý*, Nguyễn Lâm Hoà, Lưu Đoàn Huynh dịch Nxb Khoa học kỹ thuật.
41. Nguyễn Thạc, Hoàng Anh (1991), *Luyện giao tiếp sư phạm*, ĐH sư phạm Hà Nội 1, Hà Nội.
42. Trần Trọng Thủy, Nguyễn Sinh Huy (1996), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, Nxb Giáo dục.
43. Trần Trọng Thủy, Nguyễn Sinh Huy (2008), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, Nxb Giáo dục.
44. Hà Thị Thư (2008), Các kỹ năng cơ bản trong hoạt động nghề nghiệp của cán bộ xã hội, *Tạp chí Tâm lý học*, (4), tr. 46 - 49.
45. Nguyễn Xuân Thúc, Nguyễn Quang Uẩn (2008), *Giáo trình Tâm lý học đại cương*, Nxb ĐHSP.
46. D. Torrington (1994), *Tiếp xúc mặt đối mặt trong quản lý*, Nguyễn Lâm Hoà và Lưu Đoàn Huynh dịch, Nxb Khoa học kỹ thuật.
47. Phạm Thị Tuyết (2008), Tự kiểm chế cảm xúc - một kỹ năng giao tiếp cơ bản của cán bộ giao dịch Ngân hàng, *Tạp chí Tâm lý học*, (9), tr. 29 - 33.
48. L.X.Vygotski (1997), *Tuyển tập nghiên cứu tâm lý học*, Nguyễn Đức Hương, Dương Diệu Hoa và Phan Trọng Ngọ dịch, Nxb ĐH Quốc gia, Hà Nội.
49. Nguyễn Quang Uẩn (chủ biên), Nguyễn Kế Hào, Phan Thị Hạnh Mai (2005), *Tâm lý học*, Nxb Giáo dục.
50. Nguyễn Khắc Viện (1991), *Từ điển Tâm lý*, Nxb Ngoại Văn, Hà Nội.
51. Trung tâm từ điển Ngôn ngữ (1992), *Từ điển tiếng Việt*, Hà Nội, tr.517.

52. Nguyễn Đình Xuân, Vũ Đức Đán (1994), *Giáo trình tâm lý học quản lý*, Đại học Tổng hợp Hà Nội.

NƯỚC NGOÀI:

53. M.Argue (1969), *Social Interaction*, London.
54. John Baldoni (2003), *Great Communication Secrets of Great Leaders*, USA.
55. V.V. Bôgxlôxki (1973), *Tâm lý học đại cương (bản tiếng Nga)*, M, Nxb Giáo dục.
56. Tom Butler, Bowdon (2007), *50 Psychology classics*, Nicholas Brealey Publishing, London.
57. Dale Carnegie (1981), *How to win friend and influence people*, New York.
58. Penny Carté, Chris Fox (2008), *Briding the culture gap-A practical guide to international business communication*, Replika Press Pvt, Ltd.
59. Paul Ekman (2003), *Emotion Revealed*, Times books, Henry Holt and Company, New York.
60. Galperin, Daporogiet, Elconin (1963), *Những vấn đề hình thành tri thức và kỹ năng cho học sinh và những phương pháp dạy học mới ở trường phổ thông (bản tiếng Nga)*, M.
61. Ph. N. Gônôbôlin (1973), *Tâm lý học (bản tiếng Nga)*, M, Nxb Giáo dục.
62. Owen Hargie (2006), *The handbook of communication skills*.
63. V.A.Krutretxki (1980), *Tâm lý học, (bản tiếng Nga)*, M, Nxb Giáo dục.
64. Gerard I. Nierenberg, Henry H. Calero (2001), *How to read a person like a book*, Barnes and Noble Digital.
65. Ogiegov (1968), *Từ điển tiếng Nga (bản tiếng Nga)*, M, tr.819.
66. C.E.Osgood (1963), *Psycholinguistics Psychology A study of Science*, New York.
67. Allan Pease (1988), *Body language*, Sheldon Press, London.
68. K.K. Platônôv (1967), Golubev, *Tâm lý học Nga*, (bản tiếng Nga) tập 1, M.
69. K.K. Platônôv (1967), Golubev, *Tâm lý học Nga*, (bản tiếng Nga) tập 2, M.
70. Savignon, Sandra J. (ed.) (2002), *Interpreting Communicative Language Teaching: Contexts and concerns in teacher education*, New Haven, Yale University Press.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT

Các đồng chí học viên thân mến!

Phiếu khảo sát này nhằm khảo sát về thực trạng kỹ năng giao tiếp của học viên trường ta hiện nay. Vì vậy, ý kiến của đồng chí (đ/c) là nguồn thông tin vô cùng quý báu. Không có câu trả lời nào đúng hay sai mà điều quan trọng là phù hợp với suy nghĩ của cá nhân đ/c. Rất mong được sự hỗ trợ, hợp tác của các đ/c.

A. THÔNG TIN CÁ NHÂN:

1. Khóa học: ☐ K16 ☐ K17
2. Chuyên ngành:
3. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ
4. Tuổi:
5. Quê quán:
6. Đ/c đã từng được học về kỹ năng giao tiếp?
☐ Đúng ☐ Sai

B. CÂU HỎI KHẢO SÁT:

Câu 1. Hãy cho biết mức độ quan tâm của đồng chí về kỹ năng giao tiếp.

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. Rất quan tâm | ☐ 4. Không quan tâm |
| ☐ 2. Quan tâm | ☐ 5. Hoàn toàn không quan tâm |
| ☐ 3. Bình thường | |

Câu 2. Hãy đánh dấu (X) vào ô tương ứng theo mức độ đồng ý của mình với các nội dung.

TT	NỘI DUNG	Đồng ý	Phân vân	Không đồng ý
1.	Các kỹ năng giao tiếp được sử dụng nhằm mục đích trò chuyện, trao đổi thông tin *			
2.	Học viên sẽ có điều kiện tích lũy thêm kiến thức cần thiết khi có kỹ năng giao tiếp tốt			
3.	Kỹ năng giao tiếp của học viên sẽ dần tự hình thành trong quá trình học tập *			
4.	Học tập tốt không nhất thiết cần kỹ năng giao tiếp tốt *			
5.	Kỹ năng giao tiếp của học viên trường chưa tốt nên có ảnh hưởng nhất định kết quả học tập và rèn luyện*			
6.	Kỹ năng giao tiếp tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập			
7.	Công việc trong thực tế cần thiết có kỹ năng giao tiếp hơn trong hoạt động học tập *			
8.	Có kỹ năng giao tiếp tốt sẽ giúp giảm bớt các vấn đề khó khăn trong công việc			
9.	Có mối quan hệ tốt sẽ giúp học viên thành công trong học tập và công việc			

10.	Kỹ năng giao tiếp sẽ giúp thiết lập mối quan hệ với thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp tốt hơn			
11.	Có kỹ năng giao tiếp tốt sẽ giúp thu thập được nhiều thông tin cần thiết hơn			

Câu 3. Theo đ/c, kỹ năng giao tiếp là:

- ☐ 1. Thực hiện một hành động nào đó trong giao tiếp thông qua việc sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ
- ☐ 2. Năng lực vận dụng hiệu quả các tri thức về giao tiếp và các phương tiện giao tiếp để đạt được mục đích đã định trong giao tiếp.
- ☐ 3. Năng lực điều khiển bản thân và đối tượng giao tiếp trong quá trình giao tiếp để đạt được mục đã đề ra
- ☐ 4. Sự vận dụng các phương tiện giao tiếp trong quá trình tiếp xúc với đối tượng giao tiếp.

Câu 4. Đ/c hãy tự đánh giá mức độ các kỹ năng của bản thân trong giao tiếp

TT	KỸ NĂNG	Rất cao	Cao	Trung bình	Thấp	Rất thấp
1.	Thuyết trình vấn đề					
2.	Thuyết phục người khác					
3.	Tổ chức thông tin					
4.	Lắng nghe					
5.	Đặt câu hỏi					
6.	Diễn đạt cụ thể, dễ hiểu					
7.	Đọc văn bản					
8.	Tự chủ cảm xúc, hành vi					
9.	Điều khiển quá trình giao tiếp					
10.	Thiết lập quan hệ giao tiếp					

Câu 5. Theo đ/c, kỹ năng lắng nghe là:

- ☐ 1. Kỹ năng nghe thấy và nắm bắt được toàn bộ nội dung thông tin mà người nói phát ra
- ☐ 2. Kỹ năng nghe và sử dụng các thông tin do người nói phát ra
- ☐ 3. Kỹ năng chọn lọc được các thông tin từ các vấn đề do người nói cung cấp
- ☐ 4. Kỹ năng lưu trữ các thông tin từ các vấn đề do người nói phát ra

Câu 6. Việc lắng nghe thu được thông tin đầy đủ và có hiệu quả nhất khi đạt mức độ:

- ☐ 1. Nghe thấu cảm
- ☐ 2. Nghe chăm chú
- ☐ 3. Nghe chọn lọc
- ☐ 4. Nghe không chú tâm

Câu 7. Các kỹ năng cụ thể của kỹ năng lắng nghe là: (có thể chọn nhiều câu trả lời)

- ☐ 1. Kỹ năng gợi mở, khích lệ đối tượng giao tiếp
- ☐ 2. Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm
- ☐ 3. Kỹ năng tạo không khí cởi mở trong giao tiếp
- ☐ 4. Kỹ năng thiết lập quan hệ với đối tượng giao tiếp
- ☐ 5. Kỹ năng phản ánh lại chính xác nội dung đã nghe

- ☐ 6. Kỹ năng làm chủ cảm xúc
- ☐ 7. Kỹ năng điều khiển đối tượng giao tiếp

Câu 8. Việc lắng nghe được thực hiện theo quy trình sau:

- ☐ 1. Tập trung - Tham dự - Hiểu - Ghi nhớ - Hồi đáp - Phát triển
- ☐ 2. Tập trung - Hiểu - Hồi đáp - Ghi nhớ - Phát triển - Tham dự
- ☐ 3. Tập trung - Hiểu - Tham dự - Hồi đáp - Ghi nhớ - Phát triển
- ☐ 4. Tập trung - Quan sát - Hiểu - Phát triển - Hồi đáp - Tham dự

Câu 9. Hãy đánh dấu (x) vào ô theo mức độ phù hợp với bản thân trong các nội dung sau:

TT	NỘI DUNG	Rất thường xuyên	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Ít khi	Không bao giờ
1.	Có thể nhắc lại bằng lời những gì mà người tiếp xúc đã nói					
2.	Có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi					
3.	Có thể phát hiện nhiều thông tin quan trọng về đối tượng giao tiếp hơn cả những gì họ đã nói ra					
4.	Hiểu ẩn ý đằng sau lời nói, những chi tiết không liên quan để chủ đề nói chuyện					
5.	Suy nghĩ về vấn đề khác trong khi đang nói chuyện *					
6.	Khó tập trung chú ý theo dõi lời người khác nói chuyện *					
7.	Phát hiện ngay khi người nói chuyện lạc đề					
8.	Phải hỏi lại vì nghe chưa rõ *					
9.	Phải hỏi lại để khẳng định thông tin đã nghe					
10.	Phát hiện được trạng thái tâm lý của người giao tiếp qua nét mặt, cử chỉ,...					

Câu 10. Theo đ/c, kỹ năng diễn đạt là:

- ☐ 1. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ để trình bày một vấn đề một cách dễ hiểu
- ☐ 2. Kỹ năng trình bày một cách ngắn gọn, chính xác các nội dung cần truyền đạt
- ☐ 3. Kỹ năng phát thông tin làm cho người nghe hiểu được chính xác nội dung thông điệp
- ☐ 4. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ để truyền thông tin cho đối tượng giao tiếp

Câu 11. Biểu hiện cụ thể của kỹ năng diễn đạt là: (có thể chọn nhiều câu trả lời)

- ☐ 1. Kỹ năng phân tích tình huống
- ☐ 2. Kỹ năng sử dụng chính xác từ ngữ
- ☐ 3. Kỹ năng kiềm chế cảm xúc
- ☐ 4. Kỹ năng trình bày văn bản
- ☐ 5. Kỹ năng tổ chức thông tin

- ☐ 6. Kỹ năng hỏi
- ☐ 7. Kỹ năng tạo dựng quan hệ

Câu 12. Trình tự của việc diễn đạt một nội dung nhất định là:

- ☐ 1. Tạo sự chú ý của người nghe - Chuẩn bị nội dung - Nói rõ ràng, đủ nghe với giọng điệu phù hợp - Nhắc lại nội dung đã trình bày
- ☐ 2. Chuẩn bị nội dung - Nói rõ ràng, đủ nghe với giọng điệu phù hợp – Tạo sự chú ý của người nghe - Nhắc lại nội dung đã trình bày
- ☐ 3. Chuẩn bị nội dung - Tạo sự chú ý của người nghe - Nói rõ ràng, đủ nghe với giọng điệu phù hợp - Nhắc lại nội dung đã trình bày
- ☐ 4. Nói rõ ràng, đủ nghe với giọng điệu phù hợp - Chuẩn bị nội dung - Tạo sự chú ý của người nghe- Nhắc lại nội dung đã trình bày

Câu 13. Những thao tác sau thuộc bước nào khi trình bày một nội dung (hãy đánh dấu (x) vào ô tương ứng):

TT	NỘI DUNG	SẮP XẾP	THỂ HIỆN	KIỂM TRA
1	Giới thiệu đề tài			
2	Xác định nhu cầu của người nghe			
3	Xác định kết quả mong muốn			
4	Khẳng định và hỗ trợ ý tưởng của mình			
5	Xác định những bản khoản của người nghe			
6	Sắp xếp những ý chính			
7	Kiểm tra phản ứng của người nghe			

Câu 14. Hãy đánh dấu (x) vào ô theo mức độ phù hợp với bản thân trong các nội dung:

TT	NỘI DUNG	Rất thường xuyên	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Ít khi	Không bao giờ
1.	Biết xác định mục đích và nội dung cần diễn đạt					
2.	Diễn đạt ý kiến ngắn gọn, rõ ràng					
3.	Sử dụng ngôn từ chính xác, giàu hình ảnh					
4.	Gặp khó khăn khi sử dụng từ ngữ hợp lý để diễn đạt *					
5.	Được đánh giá là nói chuyện hấp dẫn, lôi cuốn					
6.	Người nghe có thể hiểu chính xác vấn đề tôi trình bày					
7.	Nêu vấn đề và đặt ra câu hỏi hợp lý					
8.	Làm giáo viên, bạn bè hài lòng với cách trả lời của mình					
9.	Sử dụng và tập hợp các nguồn thông tin để trình bày					
10.	Hay bị ngập ngừng, lúng túng khi trình bày một vấn đề *					

Câu 15. Theo đ/c, kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp là:

- ☐ 1. Khả năng định hướng và tổ chức các cuộc giao tiếp theo một mục đích nhất định
- ☐ 2. Khả năng điều khiển, điều chỉnh đối tượng theo mục đích đề ra trong giao tiếp
- ☐ 3. Khả năng kiểm chế, kiểm tra đối tượng giao tiếp theo mục đích của bản thân
- ☐ 4. Khả năng tổ chức các nội dung giao tiếp để giải quyết các vấn đề chung

Câu 16. Các kỹ năng cụ thể của kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp: (có thể chọn nhiều câu trả lời)

- ☐ 1. Kỹ năng cân bằng nhu cầu của bản thân và đối tượng giao tiếp
- ☐ 2. Kỹ năng kiểm chế, kiểm tra đối tượng giao tiếp
- ☐ 3. Kỹ năng làm chủ phương tiện giao tiếp
- ☐ 4. Kỹ năng tạo dựng quan hệ giao tiếp
- ☐ 5. Kỹ năng trình bày
- ☐ 6. Kỹ năng kiểm chế cảm xúc

Câu 17. Quy trình hợp lý để điều khiển một cuộc nói chuyện hay tranh luận là:

- ☐ 1. Hình thành chủ đề - Duy trì chủ đề - Kiểm soát tốc độ giao tiếp - Chủ động kết thúc giao tiếp
- ☐ 2. Kiểm soát tốc độ giao tiếp - Hình thành chủ đề- Duy trì chủ đề - Chủ động kết thúc giao tiếp
- ☐ 3. Hình thành chủ đề - Duy trì chủ đề - Chuyển chủ đề - Kiểm soát tốc độ giao tiếp - Chủ động kết thúc giao tiếp
- ☐ 4. Hình thành chủ đề - Chuyển chủ đề - Duy trì chủ đề - Kiểm soát tốc độ giao tiếp - Chủ động kết thúc giao tiếp

Câu 18. Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp biểu hiện ở việc:

- ☐ 1. Cá nhân có khả năng định hướng cuộc giao tiếp nhằm giải quyết công việc của tập thể
- ☐ 2. Cá nhân có khả năng tranh thủ sự đồng tình ủng hộ hoặc thuyết phục người khác
- ☐ 3. Cá nhân có khả năng phát hiện và ngăn chặn những xung đột trong quá trình giao tiếp
- ☐ 4. Cá nhân có khả năng giải tỏa bức xúc của người khác và giúp họ bình tĩnh lại trong quá trình giao tiếp

Câu 19. Hãy đánh dấu (x) vào ô theo mức độ phù hợp với bản thân trong các nội dung sau:

TT	NỘI DUNG	Rất thường xuyên	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Ít khi	Không bao giờ
1.	Có vai trò nhất định trong duy trì được nề nếp trong tập thể					
2.	Biết làm giảm căng thẳng trong giao tiếp					
3.	Xây dựng không khí tin tưởng, giúp đỡ nhau trong tập thể					
4.	Tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè					

5.	Giữ vai trò tích cực, sôi nổi trong các cuộc nói chuyện					
6.	Cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm khi giải quyết vấn đề trong tập thể					
7.	Tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong tập thể					
8.	Biết kiềm chế, điều chỉnh cảm xúc của bản thân khi cần thiết					
9.	Chủ động trong việc đưa ra, duy trì và kết thúc đề tài trong cuộc nói chuyện					
10.	Biết gợi mở nội dung trò chuyện					

Câu 20. Hãy lựa chọn cách ứng xử mà bản thân thường thực hiện trong từng tình huống:

TÌNH HUỐNG	CÁCH ỨNG XỬ
1. Trong khi trò chuyện với bạn bè, đ/c thường:	☐ 1. Tranh thủ nói nhiều về ý kiến, quan điểm hoặc thông tin... của mình ☐ 2. Tạo điều kiện để cho bạn mình nói nhiều hơn ☐ 3. Cân bằng giữa nội dung mình nói và nội dung của bạn nói ☐ 4. Chủ yếu là im lặng trong suốt quá trình nói chuyện
2. Khi một người bạn có ý kiến góp ý với đ/c. Tuy nhiên, ý kiến đó có một số nội dung phê bình đ/c với nội dung chưa chính xác. Khi đó, đ/c sẽ:	☐ 1. Nghe và giữ bình tĩnh trong mọi tình huống ☐ 2. Lắng nghe để hiểu rõ ý kiến đó và hỏi lại nếu cần ☐ 3. Nhìn bạn chăm chú nhưng giả vờ lắng nghe ☐ 4. Nghe và phản ứng lại ngay những thông tin không chính xác
3. Sau một buổi học, một người bạn nói với đ/c rằng: “ Buổi học hôm nay căng thẳng, mệt mỏi quá!”. Đ/c trả lời rằng:	☐ 1. Thôi đừng phàn nàn nữa, mọi người đều như thế cả. ☐ 2. Bạn nên làm việc ít hơn. Sao không làm cái gì khác để thay đổi không khí ? ☐ 3. Hình như bạn đã có một ngày vất vả !?
4. Khi tiến hành thảo luận nhóm, đ/c được yêu cầu trình bày ý kiến của mình về vấn đề nhóm thảo luận. Khi trình bày vấn đề đó, đ/c thường:	☐ 1. Trình bày vấn đề với từ ngữ theo như bài học ☐ 2. Suy nghĩ như thế nào thì trình bày như thế đó ☐ 3. Trình bày vấn đề đã chuẩn bị với từ ngữ dễ hiểu ☐ 4. Nhớ nội dung nào thì trình bày nội dung

	đó
5. Khi gặp một người bạn cùng lớp. Để bắt đầu câu chuyện giữa 2 người, đ/c thường:	☐ 1. Mở đầu cuộc trò chuyện bằng việc nói về những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ ☐ 2. Tránh những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ để nói về vấn đề quan trọng hơn ☐ 3. Tránh né việc mở đầu một cuộc trò chuyện ☐ 4. Để ai chủ động mở đầu câu chuyện cũng được
6. Khi đang trò chuyện với bạn bè mà đ/c có việc phải đi. Để kết thúc câu chuyện, đ/c sẽ:	☐ 1. Gật đầu chào và quay đi ☐ 2. Tỏ vẻ thiếu kiên nhẫn và chờ đợi người bạn gọi ý ☐ 3. Kết thúc vấn đề đang trò chuyện với phát biểu đóng ☐ 4. Chờ người nói xong và chào để đi

Câu 21. Những khó khăn bản thân gặp phải trong giao tiếp (có thể chọn nhiều câu trả lời)

- ☐ 1. Thiếu tự tin trong khi trò chuyện với một người nào đó
☐ 2. Cảm thấy ngại ngùng khi tham gia các hoạt động sinh hoạt tập thể
☐ 3. Khó nắm bắt được toàn bộ nội dung khi trò chuyện đặc biệt là nội dung phức tạp
☐ 4. Khó kiểm chế việc nói nhiều khi gặp phải vấn đề quan tâm trong giao tiếp
☐ 5. Không hiểu được ý nghĩa của ngôn ngữ không lời (hành vi, cử chỉ, ánh mắt,...)
☐ 6. Diễn đạt ý nghĩ của bản thân không được đầy đủ, rõ ràng
☐ 7. Sợ sai khi bày tỏ ý kiến của bản thân
☐ 8. Ít tạo được sự chú ý của người nghe
☐ 9. Không biết người nghe có hiểu được những gì tôi nói hay không
☐ 10. Ít dám chủ động đề xuất, phát biểu ý kiến trước tập thể lớp
☐ 11. Khó kiểm chế cảm xúc (tức giận, vui, buồn...) của bản thân khi giao tiếp
☐ 12. Ít chủ động tham gia trong giao lưu, giao tiếp
☐ 13. Lúng túng trong việc điều khiển quá trình giao tiếp
☐ 14. Khó khăn khác (ghi rõ):.....

Câu 22. Những nguyên nhân ảnh hưởng đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho học viên

TT	NGUYÊN NHÂN	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Phân vân	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý
PHÍA HỌC VIÊN						
1.	Thiếu chủ động, tích cực tìm hiểu về các kỹ năng giao tiếp					
2.	Không có thời gian để tìm hiểu về các kỹ					

	năng giao tiếp					
3.	Chưa nhận thức đầy đủ về vai trò của kỹ năng giao tiếp					
4.	Chưa thực sự đầu tư cho việc rèn luyện các kỹ năng giao tiếp					
5.	Chưa thực sự quan tâm đến các kỹ năng giao tiếp					
6.	Chưa có phương pháp rèn luyện các kỹ năng giao tiếp					
PHÍA NHÀ TRƯỜNG						
1.	Nội dung môn học không có thời gian thực hành về các kỹ năng giao tiếp					
2.	Thiếu giáo trình, tài liệu tham khảo về kỹ năng giao tiếp					
3.	Ít tổ chức các hoạt động sinh hoạt tập thể					
4.	Ít có các buổi nói chuyện, tập huấn về kỹ năng giao tiếp					
5.	Nội dung học chỉ chú trọng bồi dưỡng các kỹ năng nghiệp vụ					
6.	Không kết hợp rèn luyện các kỹ năng giao tiếp cho học viên trong suốt quá trình học tập tại trường					
7.	Không chú trọng nội dung rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho học viên					
8.	Giáo viên giảng dạy chưa tích cực trang bị các kỹ năng giao tiếp cho học viên					
9.	Phương pháp giảng dạy của giáo viên chưa tốt					

Câu 23. Những biện pháp để có thể nâng cao kỹ năng giao tiếp của học viên (có thể chọn nhiều câu trả lời)

Về phía học viên:

- ☐ 1. Tìm hiểu, nghiên cứu tài liệu để học tập về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 2. Tìm hiểu thông tin về kỹ năng giao tiếp trên Internet
- ☐ 3. Tham gia sinh hoạt tập thể, hoạt động ngoại khóa, phong trào của nhà trường
- ☐ 4. Tham gia các câu lạc bộ về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 5. Tham gia chiến dịch Mùa hè xanh
- ☐ 6. Tham gia các công tác xã hội
- ☐ 7. Tham dự các cuộc hội thảo về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 8. Tham dự các lớp tập huấn, huấn luyện về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 9. Tham gia các diễn đàn về kỹ năng giao tiếp trên Internet
- ☐ 10. Trao đổi với bạn bè để hoàn thiện kỹ năng giao tiếp
- ☐ 11. Biện pháp khác (ghi rõ):.....

Về phía nhà trường:

- ☐ 1. Hoàn chỉnh nội dung môn học về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 2. Tổ chức nhiều hoạt động sinh hoạt tập thể trong trường
- ☐ 3. Tổ chức các thảo luận, hội thảo về kỹ năng giao tiếp cho học viên
- ☐ 4. Tổ chức các lớp tập huấn về các kỹ năng giao tiếp
- ☐ 5. Tổ chức các buổi sinh hoạt giao lưu giữa HV với các trường, đơn vị địa phương
- ☐ 6. Tạo điều kiện cho học viên tham gia các lớp về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 7. Tạo điều kiện HV tham gia các buổi hội thảo, hội nghị về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 8. Xây dựng hệ thống tài liệu về kỹ năng giao tiếp trong thư viện
- ☐ 9. Mời chuyên gia về trường nói chuyện về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 10. Tổ chức các cuộc thi về các kỹ năng giao tiếp
- ☐ 11. Cung cấp, bổ sung giáo trình, tài liệu tham khảo về kỹ năng giao tiếp
- ☐ 12. Biện pháp khác (ghi rõ):.....

PHỤ LỤC 2

BIÊN BẢN QUAN SÁT

1. Thời gian: tháng 03/2011

2. Địa điểm: cơ sở 2 trường TCCSND II

3. Nội dung: Quan sát buổi học môn Tâm lý học, Kỹ năng giao tiếp của học viên để đánh giá các kỹ năng giao tiếp của học viên

2. Kết quả:

- Trong khi nghe giảng, học viên thể hiện sự chú ý lắng nghe tuy nhiên chưa tổng hợp được thông tin đầy đủ hoặc chưa xác định được những thông tin chủ yếu để ghi lại

- Khi được gọi lên phát biểu thì học viên tỏ ra lúng túng hoặc trình bày không rõ ràng ý kiến của mình

- Học viên rất ít chủ động trao đổi với giáo viên trong giờ học cũng như ngoài giờ học nhằm mục đích hiểu biết thêm về nội dung môn học cũng như liên hệ với giáo viên để xin tài liệu nghiên cứu về môn học.

- Việc thảo luận nhóm chưa được tổ chức tốt, việc lắng nghe và phản hồi ý kiến trong thảo luận cũng không được đầy đủ các thông tin cần thiết. Có sự khác biệt về tính tích cực trong thảo luận giữa các thành viên. Nội dung thảo luận chủ yếu phản ánh nhiều ý kiến của cá nhân tích cực

BIÊN BẢN QUAN SÁT

1. Thời gian: tháng 4/2011

2. Địa điểm: cơ sở 1 và cơ sở 2 trường TCCSND II

3. Nội dung: Quan sát các hoạt động giao tiếp của học viên ngoài giờ học

2. Kết quả:

- Học viên thường có được nhiều mối quan hệ với bạn bè không chỉ trong cùng lớp mà còn với bạn bè khác lớp, khác khóa học

- Những học viên thường tiếp xúc trò chuyện với thầy cô thường là những học viên mạnh dạn, có tính chủ động và sự tự tin. Nhiều học viên có khả năng giao tiếp khéo léo như biết cách gọi chuyện, biết cách thu thập thông tin,...

- Học viên thường tụ tập theo nhóm bạn như cùng phòng, cùng bàn, đồng hương,...trong các giờ giải lao để trò chuyện. Tuy nhiên, hầu như không thấy rõ vai trò nổi bật của cá nhân trong việc điều khiển trong hầu hết các cuộc trò chuyện

- Các hoạt động sinh hoạt tập thể không mang tính bắt buộc phải tham gia như văn nghệ, hát với nhau, thể dục thể thao,...thì số lượng học viên tham gia không nhiều so với số lượng học viên của toàn trường. Bên cạnh đó, đối với các hoạt động buộc phải tham gia thì học viên dù có tham gia nhưng với thái độ không tích cực hoặc ngại ngùng khi tham gia

BIÊN BẢN QUAN SÁT

1. Thời gian: tháng 5/2011

2. Địa điểm: cơ sở 1 và 2 trường THCSND II

3. Nội dung: Quan sát buổi thảo luận của học viên

2. Kết quả:

- Nhiều học viên chưa tích cực tham gia phát biểu ý kiến hoặc tranh luận
- Nhìn chung kỹ năng diễn đạt của học viên chưa tốt, học viên trình bày ý kiến của mình chưa logic, hệ thống mà thường nghĩ sao nói vậy.
- Đối với những học viên có sự mạnh dạn, chủ động tham gia đóng góp ý kiến thì một số học viên có tình trạng nói quá ngắn hoặc nói quá dài nhưng chưa đủ thông tin nên ít tạo được sự chú ý của người nghe
- Một số học viên thường phản ứng ngay đối với những ý kiến đánh giá, góp ý hoặc ý kiến trái ngược với ý kiến của họ. Việc phản ứng có thể thể hiện qua nhiều hình thức, có học viên thể hiện qua thái độ, cảm xúc; có học viên thể hiện ngay bằng ý kiến phản bác lại,...
- Khi học viên trình bày một vấn đề hơi dài trước lớp thì đôi khi xảy ra tình trạng học viên không tập trung chú ý vào vấn đề đang được phát biểu
- Trong các giờ thảo luận theo nhóm thì một số nhóm hầu như chưa biết cách tổ chức cách làm việc, học viên chưa có cách điều khiển việc thảo luận, trao đổi trong nhóm cho tốt.

PHỤ LỤC 3

BIÊN BẢN PHÒNG VẤN

1. Thời gian : tháng 12/2010

2. Địa điểm: Cơ sở 2 trường TCCSND II

3. Nội dung: phỏng vấn học viên để làm rõ về các nội dung được khảo sát trong bảng hỏi

4. Kết quả:

Hỏi: Em đánh giá như thế nào về vai trò của kỹ năng giao tiếp đối với công việc của bản thân và trong quan hệ với đồng đội, đồng chí?

Trần Trung K (chuyên ngành Cảnh sát giao thông) : “ Biết cách hỏi chuyện sẽ khai thác được nhiều thông tin mà mình muốn biết khi nói chuyện với bạn bè... Sau này khi ra trường nhận công tác ở địa phương giao tiếp tốt với đồng đội, với lãnh đạo,...sẽ tạo thuận lợi cho em rất nhiều để làm việc”

Nguyễn Thị Thúy T (chuyên ngành Quản lý hành chính): “ Nghe và hiểu được bạn mình nói gì là rất quan trọng vì qua đó không những hiểu được bạn mà còn củng cố tốt quan hệ bạn bè”.

Trần Phú A (chuyên ngành Cảnh sát Kinh tế): “Có mối quan hệ hòa đồng, thân ái với bạn bè, đồng nghiệp sẽ nhận được nhiều sự giúp đỡ khi cần thiết

Hỏi: Theo em kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp là như thế nào?

Bùi Tuấn A (chuyên ngành Cảnh sát giao thông): “Theo em, trong giao tiếp với bạn bè, hiểu được nhau nói là biểu hiện của kỹ năng lắng nghe tốt”

Nguyễn Anh Thắng (chuyên ngành Cảnh sát môi trường): “Kỹ năng lắng nghe thể hiện ở việc có thể nghe được đầy đủ những thông tin mà người khác nói”

Hỏi: Em có gặp khó khăn gì khi trình bày một vấn đề?

Nguyễn Thị Hà Q (chuyên ngành Cảnh sát ma túy): “Em cảm thấy hơi khó khăn khi muốn trình bày đầy đủ ý kiến phát biểu của em trước tập thể”

Đỗ Minh T (chuyên ngành Cảnh sát hình sự): “Khi nói về một vấn đề nào đó mà chưa được chuẩn bị trước khi thì em hay bị lúng túng, vấp vấp, nói không đầy đủ ý và lộn xộn”

Nguyễn Xuân T (Chuyên ngành Cảnh sát kinh tế): “Đôi khi em rất hiểu vấn đề mà thầy đưa ra thảo luận nhưng em không biết trình bày như thế nào cho hợp lý nên thôi không phát biểu”

Hỏi: Em cảm thấy như thế nào khi trò chuyện với đối tượng lần đầu gặp mặt?

Nguyễn Hạnh X (chuyên ngành Quản lý hành chính): “Khi nói chuyện với bạn thì em thấy rất thoải mái vui vẻ nhưng khi nói chuyện với người không quen thân lắm như thầy cô, cán bộ nơi khác đến làm việc hoặc bất cứ người lạ nào thì em cảm thấy ngại ngại, không tự tin lắm”.

Hỏi: Em có thường nảy sinh những mâu thuẫn với bạn bè không? Theo em nguyên nhân là vì sau?

Hà Tuấn A (chuyên ngành Cảnh sát điều tra tội phạm ma túy): “Đôi khi những xích mích giữa em với bạn bè là do bản thân em hoặc bạn không kiềm chế được bản thân mà có những lời nói, hành động xúc phạm nhau.

Hỏi: Chương trình học với nhiều môn liên tục với thời gian sát sao có ảnh hưởng đến việc học tập của em không?

Ngô Thị Kim C (chuyên ngành Kỹ thuật hình sự): “Nếu sắp xếp thời gian học tập khoa học thì việc học cũng sẽ hiệu quả hơn”

**PHỤ LỤC 4: MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ HOẠT ĐỘNG HỌC TẬP VÀ THỰC
NGHIỆM CỦA HỌC VIÊN TRƯỜNG TCCSND II**



Lấy lời khai đối tượng



Tiết thảo luận trên lớp



Kiểm tra phạm nhân



Tham gia tiếp dân

PHỤ LỤC 7 : MỘT SỐ SỐ LIỆU THỐNG KÊ VỀ THỰC TRẠNG KNKT CỦA HỌC VIÊN TRƯỜNG TCCSND II

Mức độ quan tâm về kỹ năng giao tiếp					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rất quan tâm	97	43.1	43.9	43.9
	Quan tâm	95	42.2	43.0	86.9
	Bình thường	28	12.4	12.7	99.5
	Không quan tâm	1	.4	.5	100.0
	Total	221	98.2	100.0	
Missing	System	4	1.8		
Total		225	100.0		

Kỹ năng giao tiếp dùng để trợ chuyên, trao đổi thông tin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	194	86.2	88.2	88.2
	Phản ứng	18	8.0	8.2	96.4
	Đồng ý	8	3.6	3.6	100.0
	Total	220	97.8	100.0	
Missing	System	5	2.2		
Total		225	100.0		

Kỹ năng giao tiếp tự hình thành trong quá trình học					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	129	57.3	58.9	58.9
	Phản ứng	52	23.1	23.7	82.6
	Đồng ý	38	16.9	17.4	100.0
	Total	219	97.3	100.0	
Missing	System	6	2.7		
Total		225	100.0		

Tự đánh giá kỹ năng giao tiếp

Điều kiện qua trình giao tiếp					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rat thấp	5	2.2	2.3	2.3
	Thấp	19	8.4	8.6	10.9
	Trung bình	116	51.6	52.7	63.6
	Cao	67	29.8	30.5	94.1
	Rat cao	13	5.8	5.9	100.0
	Total	220	97.8	100.0	
Missing	System	5	2.2		
Total		225	100.0		

Lang nghe					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rat thấp	2	.9	.9	.9
	Thấp	6	2.7	2.7	3.7
	Trung bình	37	16.4	16.9	20.5
	Cao	117	52.0	53.4	74.0
	Rat cao	57	25.3	26.0	100.0
	Total	219	97.3	100.0	
Missing	System	6	2.7		
Total		225	100.0		

Điền đất					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rat thấp	5	2.2	2.3	2.3
	Thấp	37	16.4	17.0	19.3
	Trung bình	126	56.0	57.8	77.1
	Cao	41	18.2	18.8	95.9
	Rat cao	9	4.0	4.1	100.0
	Total	218	96.9	100.0	
Missing	System	7	3.1		

Nhận thức kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe thu thông tin đầy đủ và hiệu quả khi đạt mục đích					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nghe thấu cảm	92	40.9	41.4	41.4
	Nghe chăm chú	24	10.7	10.8	52.3
	Nghe chọn lọc	105	46.7	47.3	99.5
	Nghe không chú tâm	1	.4	.5	100.0
	Total	222	98.7	100.0	
Missing	System	3	1.3		
Total		225	100.0		

Quy trình lắng nghe					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tap trung-Tham du-Hieu-Ghi nho-Hoi dap-Phat trien	52	23.1	23.7	23.7
	Tap trung-Hieu-Hoi dap-Ghi nho-Phat trien-Tham du	34	15.1	15.5	39.3
	Tap trung-Hieu-Tham du-Hoi dap-Ghi nho-Phat trien	62	27.6	28.3	67.6
	Tap trung-Quan sat-Hieu-Phat trien-Hoi dap-Tham du	71	31.6	32.4	100.0
	Total	219	97.3	100.0	
Missing	System	6	2.7		
Total		225	100.0		

Kỹ năng cụ thể của kỹ năng lắng nghe					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kỹ năng phản ánh lại chính xác nội dung đã nghe	115	51.1	100.0	100.0
Missing	System	110	48.9		
Total		225	100.0		

Các thao tác diễn đạt

Xác định nhu cầu của người nghe					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sap xep	63	28.3	29.6	29.6
	The hien	46	20.6	21.6	51.2
	Kiem tra	104	46.6	48.8	100.0
	Total	213	95.5	100.0	
Missing	System	10	4.5		
Total		223	100.0		

Xác định kết quả mong muốn					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sap xep	20	9.0	9.3	9.3
	The hien	27	12.1	12.6	22.0
	Kiem tra	167	74.9	78.0	100.0
	Total	214	96.0	100.0	
Missing	System	9	4.0		
Total		223	100.0		

Xác định những băn khoăn của người nghe					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sap xep	38	17.0	17.8	17.8
	The hien	36	16.1	16.9	34.7
	Kiem tra	139	62.3	65.3	100.0
	Total	213	95.5	100.0	
Missing	System	10	4.5		
Total		223	100.0		

Gioi thiệu đề tài					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sap xep	62	27.8	29.0	29.0
	The hien	147	65.9	68.7	97.7
	Kiem tra	5	2.2	2.3	100.0
	Total	214	96.0	100.0	
Missing	System	9	4.0		
Total		223	100.0		

Sap xep nhung y chinh					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sap xep	187	83.9	87.0	87.0
	The hien	18	8.1	8.4	95.3
	Kiem tra	10	4.5	4.7	100.0
	Total	215	96.4	100.0	
Missing	System	8	3.6		
Total		223	100.0		

Kiem tra phan ung cua nguoi nghe					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sap xep	6	2.7	2.8	2.8
	The hien	22	9.9	10.2	13.0
	Kiem tra	187	83.9	87.0	100.0
	Total	215	96.4	100.0	
Missing	System	8	3.6		
Total		223	100.0		

Biểu hiện kỹ năng diễn đạt của học viên theo giới tính

Group Statistics						
	Gioi tinh	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Biet xac dinh muc dich va noi dung can dien dat	Nam	182	3.8901	.68044	.05044	
	Nu	37	4.0270	.55209	.09076	
Dien dat y kien ngan gon, ro rang	Nam	182	3.6538	.73279	.05432	
	Nu	37	3.5405	.64956	.10679	
Su dung ngon tu chinh xac va giao hinh anh	Nam	180	3.2889	.81528	.06077	
	Nu	37	3.2973	.84541	.13898	
Gap kho khan khi su dung tu ngu hop lyde dien dat	Nam	182	2.8901	.82033	.06081	
	Nu	37	3.1622	.76425	.12564	
Duoc danh gia la noi chuyen hap dan, loi cuon	Nam	180	2.8000	.86134	.06420	
	Nu	37	3.3514	.91943	.15115	

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	T	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Biet xac dinh muc dich va noi dung can dien dat	Equal variances assumed	3.841	.051	-1.149	217	.252	-.13692	.11918	-.37182	.09798
	Equal variances not assumed			-1.319	60.519	.192	-.13692	.10384	-.34458	.07075
Dien dat y kien ngan gon, ro rang	Equal variances assumed	.364	.547	.873	217	.384	.11331	.12978	-.14248	.36909
	Equal variances not assumed			.946	56.289	.348	.11331	.11981	-.12667	.35328
Su dung ngon tu chinh xac va giao hinh anh	Equal variances assumed	.000	.983	-.057	215	.955	-.00841	.14809	-.30030	.28348
	Equal variances not assumed			-.055	50.707	.956	-.00841	.15169	-.31298	.29616
Gap kho khan khi su dung tu ngu hop ly de dien dat	Equal variances assumed	.007	.933	-1.859	217	.064	-.27205	.14631	-.56042	.01631
	Equal variances not assumed			-1.949	54.247	.056	-.27205	.13958	-.55187	.00777
Duoc danh gia la noi chuyen hap dan, loi cuon	Equal variances assumed	.845	.359	-3.506	215	.001	-.55135	.15728	-.86136	-.24134
	Equal variances not assumed			-3.357	49.834	.002	-.55135	.16422	-.88123	-.22147

Cách ứng xử tình huống giao tiếp của KNĐK của học viên theo giới tính

Group Statistics

	Gioi tinh	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TH 3: Ban hoc than phien ve mot buoi hoc, d/c tra loi	Nam	181	1.9061	.89257	.06634
	Nu	38	2.1579	.85507	.13871
TH 4: Trinh bay y kien ve van de thao luan truoc nhom	Nam	181	2.5912	.79493	.05909
	Nu	38	2.7895	.62202	.10091

Independent Samples Test

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Differen ce	Std. Error Differen ce	Lower	Upper
TH 3: Ban hoc than phien ve mot buoi hoc, d/c tra loi	Equal variances assumed	.469	.494	-1.592	217	.113	-.25182	.15815	-.56352	.05989
	Equal variances not assumed			-1.638	55.270	.107	-.25182	.15376	-.55993	.05629
TH 4: Trinh bay y kien ve van de thao luan truoc nhom	Equal variances assumed	8.184	.005	-1.447	217	.149	-.19831	.13708	-.46849	.07186
	Equal variances not assumed			-1.696	65.150	.095	-.19831	.11693	-.43183	.03521

Kho khan gap phai trong giao tiep					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kho nam bat duoc toan bo noi dung khi tro chuyen dac biet la noi dung phuc tap	80	35.6	100.0	100.0
Missing	System	145	64.4		
Total		225	100.0		
Kho khan gap phai trong giao tiep					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kho kiem che duoc viec noi nhieu khi gap phai van de quan tam	47	20.9	100.0	100.0
Missing	System	178	79.1		
Total		225	100.0		
Kho khan gap phai trong giao tiep					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	It chu dong trong tham gia giao luu, giao tiep	79	35.1	100.0	100.0
Missing	System	146	64.9		
Total		225	100.0		

Nguyên nhân của thực trạng KNGT của học viên TCCSND II

Thieu chu dong, tinh cuc tim hieu ve cac ky nang giao tiep					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoan toan dong y	59	26.2	27.3	27.3
	Dong y	117	52.0	54.2	81.5
	Phan van	22	9.8	10.2	91.7
	Khong dong y	15	6.7	6.9	98.6
	Hoan toan khong dong y	3	1.3	1.4	100.0
	Total	216	96.0	100.0	
Missing	System	9	4.0		
Total		225	100.0		

Nội dung môn học không có thời gian thực hành các kỹ năng giao tiếp					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn đồng ý	80	35.6	37.9	37.9
	Đồng ý	91	40.4	43.1	81.0
	Phản ứng	15	6.7	7.1	88.2
	Không đồng ý	23	10.2	10.9	99.1
	Hoàn toàn không đồng ý	2	.9	.9	100.0
	Total	211	93.8	100.0	
Missing	System	14	6.2		
Total		225	100.0		

Phương pháp giảng dạy của giáo viên chưa tốt					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn đồng ý	15	6.7	7.2	7.2
	Đồng ý	19	8.4	9.1	16.3
	Phản ứng	57	25.3	27.4	43.8
	Không đồng ý	90	40.0	43.3	87.0
	Hoàn toàn không đồng ý	27	12.0	13.0	100.0
	Total	208	92.4	100.0	
Missing	System	17	7.6		
Total		225	100.0		