# XÂY DỰNG BỘ HỌC LIỆU VÀ MÔ HÌNH HUẤN LUYỆN HỆ THỐNG KĨ NĂNG MỀM CHO SINH VIÊN KHỐI NGÀNH SƯ PHẠM KĨ THUẬT THEO HƯỚNG SƯ PHẠM TƯƠNG TÁC

HOÀNG THỊ THU HIỀN*, BÙI THỊ BÍCH*, VÕ ĐÌNH DƯƠNG*,
NGUYỄN NHƯ KHƯƠNG*, NGUYỄN THANH THỦY*

**TÓM TẮT**

*Hiện nay, sinh viên (SV) Việt Nam phải đối mặt với việc thiếu kĩ năng mềm (KNM). Để giải quyết vấn đề này, chúng ta cần có một chương trình đào tạo KNM cho phù hợp với nhu cầu của xã hội, đặc điểm riêng và mong muốn của người học. Bài báo này trình bày kết quả thử nghiệm mô hình huấn luyện KNM cho SV khối ngành Sư phạm Kĩ thuật (SPKT) tại Trường Đại học Sư phạm Kĩ thuật Thành phố Hồ Chí Minh (ĐHSPKT TPHCM).*

***Từ khóa:*** kĩ năng mềm, huấn luyện kĩ năng mềm, sinh viên ngành Sư phạm Kĩ thuật, Trường Đại học Sư phạm Kĩ thuật Thành phố Hồ Chí Minh.

**ABSTRACT**

***Developing learning materials and a model for training soft skills for students of technical education following an interactive approach***

*Vietnamese students nowadays are facing a lack of soft skills. In order to solve this problem, it is necessary to develop a program for training soft skils that can meet the demand of the society. This article presents the results of the pilot model for training soft skills for students of technical education at Ho Chi Minh City University of Technical Education.*

***Keywords:*** soft skills, soft skills training, students of technical education, University of Technical Education HCMC.

## 1. Đặt vấn đề

Kĩ năng mềm hiện nay được xem là chìa khóa thành công của người lao động. Trong thời kì hội nhập, để đánh giá năng lực của người lao động thường đánh giá theo 2 tiêu chí: năng lực làm người và năng lực làm nghề.

Thực tế cho thấy, những người thành đạt chỉ có 25% là do trình độ chuyên môn, bằng cấp hay chứng chỉ. 75% còn lại được quyết định bởi những KNM mà họ đã trang bị (vi.wikipedia.org). Ở Việt Nam, rất ít trường đại học đã đưa bộ môn KNM trở thành môn học chính khóa, còn lại đa phần các trường vẫn chưa làm được điều này, có chăng cũng chỉ là trong một buổi ngoại khóa, nhà trường mời diễn giả tới phổ biến sơ lược kiến thức cho SV. Vì thế, thuật ngữ này vẫn còn xa lạ đối với nhiều SV Việt Nam, trong khi việc đào tạo KNM tại các trường đại học trên thế giới rất được chú trọng.

Trong bối cảnh chung đó, Trường ĐHSPKT TPHCM là một trong các trường có chức năng và nhiệm vụ, đào tạo, bồi dưỡng giảng viên (GV) kĩ thuật – nghề, đồng thời đào tạo đội ngũ kĩ sư

* ThS, Trường Đại học Sư phạm Kĩ thuật TPHCM; *Email: hienhtt@hcmute.edu.vn*

công nghệ và lực lượng lao động kĩ thuật đáp ứng cho thực tiễn xã hội. Trong công việc hàng ngày và thực tế cuộc sống, KNM có vai trò rất quan trọng đối với SV SPKT và GV chuyên nghiệp. Chúng tôi thiết nghĩ, tiến hành đưa KNM vào giảng dạy cho SV là điều vô cùng cần thiết, đặc biệt là trong thời kì hội nhập.

## 2. Giải quyết vấn đề

### *2.1. Cơ sở lí thuyết và thực trạng*

*2.1.1. Khái niệm kĩ năng mềm*

*Kĩ năng mềm* (soft skills) là thuật ngữ dùng để chỉ các kĩ năng thuộc về trí tuệ cảm xúc (EQ) của con người, như: một số nét tính cách (quản lí thời gian, thư giãn, vượt qua khủng hoảng, sáng tạo và đổi mới), sự tế nhị, kĩ năng ứng xử, thói quen, sự lạc quan, chân thành, kĩ năng làm việc theo nhóm… Đây là những yếu tố ảnh hưởng đến sự xác lập mối quan hệ với người khác.

Những kĩ năng này là những điều thường không được học trong nhà trường, không liên quan đến kiến thức chuyên môn, không thể sờ nắm, nhưng không phải là kĩ năng đặc biệt mà phụ thuộc chủ yếu vào cá tính của từng người. KNM quyết định bạn là ai, làm việc thế nào, là thước đo hiệu quả cao trong công việc.

Những "*kĩ năng cứng*" (hard skills) ở nghĩa trái ngược thường xuất hiện trên bản lí lịch, khả năng học vấn của bạn, kinh nghiệm và sự thành thạo về chuyên môn. Kĩ năng này liên quan đến chỉ số thông minh (IQ) của cá nhân. Bạn nghĩ rằng, người ta sẽ rất ấn tượng với hàng loạt các bằng cấp của bạn, một số lượng lớn các kinh nghiệm có giá trị và những mối quan hệ ở vị trí cao.

*2.1.2. Phương pháp sư phạm tương tác*

*Phương pháp sư phạm tương tác* là một trong những phương pháp đánh giá các mối quan hệ qua lại tồn tại giữa các tác nhân khác nhau tham gia vào hoạt động sư phạm. Phương pháp sư phạm tương tác này bao trùm tất cả các tác nhân, cũng như những thao tác và các động tác qua lại tương hỗ của chúng và làm thành một tập hợp liên kết chặt chẽ.

*Các tác nhân trong tương tác sư phạm*:

- Người học: Với tư cách là một tác nhân theo phương pháp tương tác, người học trước hết là người đi học chứ không phải là người được dạy.
- Người dạy: Là người mà bằng kiến thức, kinh nghiệm của mình, chịu trách nhiệm hướng dẫn người học. Người dạy chỉ cho người học cái đích phải đạt được, giúp đỡ, làm cho người học hứng thú và đưa họ tới đích. Chức năng chính của người dạy là, giúp đỡ người học – học và hiểu. Người dạy phục vụ người học.
- Môi trường: Người dạy và người học không phải là những sinh vật trừu tượng, xung quanh họ là thế giới vật chất, xã hội và nền văn hóa. Cả người dạy và người học đều có một tính cách rõ rệt và các giá trị cá nhân được phát triển trong một đất nước có những cơ chế chính trị, gia đình và nhà trường mà chúng có một ảnh hưởng nhất định nào đó tới họ. Tất cả những yếu tố này, bên trong cũng như bên ngoài, tạo thành môi trường của người dạy và người học. Tác nhân này đóng một vai trò, ý nghĩa nhất định, ảnh hưởng tới cả việc dạy và việc học.

Bộ ba hình thành bởi các tác nhân: Người dạy, người học và môi trường được chú ý nhiều, vì nó tạo thành hạt nhân của phương pháp tương tác sư phạm. Tất cả các yếu tố của phương pháp sư phạm được ghép với bộ ba này. [8]

*2.1.3. Thực trạng KNM của SV khối ngành SPKT*

Bằng phương pháp điều tra, chúng tôi tiến hành khảo sát trên mẫu gồm 410 SV thuộc khối ngành SPKT các năm thứ 2, 3 và 4 bậc đại học. Khi hỏi về tầm quan trọng của KNM, chúng tôi đã thu nhận (407 phiếu hợp lệ) được một kết quả rất khả quan, đó là 95,4 % SV cho rằng KNM là quan trọng và rất quan trọng.

***Bảng 1.*** *Đánh giá tầm quan trọng về KNM của SV*

| Tầm quan trọng | Tần số | Tỉ lệ % | Mean | SD |
|---|---|---|---|---|
| Rất quan trọng | 266 | 65,5 | 4,58 | 0,68 |
| Quan trọng | 122 | 30,0 | | |
| Bình thường | 9 | 2,2 | | |
| Không quan trọng | 8 | 2,0 | | |
| Hoàn toàn | 2 | 0,5 | | |
| Tổng | 407 | 100 | | |

Những ý nghĩa mà KNM mang lại cho SV được xác định rất cụ thể (xem bảng 2).

***Bảng 2****. Những lợi ích mà KNM đem lại*

| **Lợi ích** | Dễ dàng thích nghi với hoàn cảnh | Tự tin trong học tập và cuộc sống | Xây dựng được nhiều mối quan hệ tốt đẹp | Phát triển tiềm năng bản thân hoàn thiện nhân cách | Nâng cao năng lực để thành công | Rèn luyện ý chí đương đầu với khó khăn, thử thách |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Mean** | 1,98 | 1,97 | 1,96 | 1,93 | 1,92 | 1,86 |

Bảng 2 cho thấy những lợi ích mà KNM mang lại thì lợi ích về sự thích nghi với hoàn cảnh được SV đánh giá cao nhất: 1,98. Đây được xem như lợi ích quan trọng trong việc giúp SV có thể cải tạo, thay đổi và phát triển bản thân để thích nghi với sự thay đổi của hoàn cảnh xã hội.

Hình thức tổ chức giảng dạy mà SV quan tâm đó là, thông qua các trò chơi và thông qua các hoạt động phong trào đoàn, hội thanh niên... (xem bảng 3).

***Bảng 3.*** *Hình thức huấn luyện KNM hiệu quả*

| Hoạt động | Tần số | Tỉ lệ % |
|---|---|---|
| Thông qua các hoạt động trò chơi | 249 | 61,2 |
| Thông qua phong trào đoàn, hội | 107 | 26,3 |
| Thông qua các môn học chuyên ngành | 41 | 10,1 |
| Thông qua bài tập về nhà | 10 | 2,5 |
| **Tổng** | **407** | **100%** |

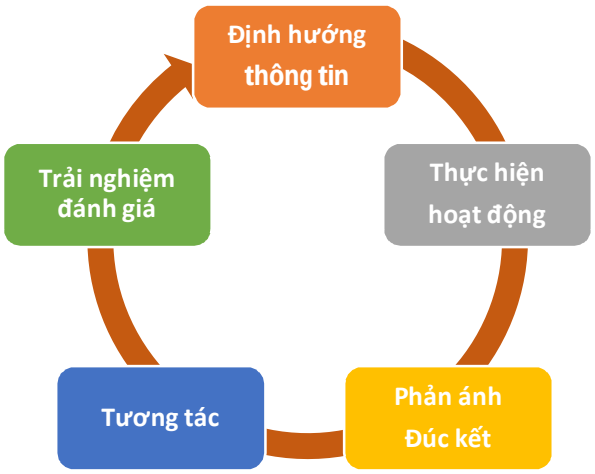
### *2.2. Xây dựng mô hình huấn luyện KNM*

Để xây dựng được mô hình huấn luyện KNM cho SV khối ngành SPKT, nhóm nghiên cứu căn cứ trên cơ sở nền tảng của các giai đoạn hình thành kĩ năng, mô hình học tập trải nghiệm, đặc điểm sư phạm tương tác và chuẩn đầu ra khối ngành SPKT.

*2.2.1. Mô hình huấn luyện*

Từ các căn cứ trên, chúng tôi đề xuất mô hình huấn luyện KNM gồm 5 giai đoạn như mô hình sau đây:

*Mô hình huấn luyện KNM SPKT*




Triển khai theo mô hình trên ta có:

- Giai đoạn 1: "***Định hướng***": Giảng viên thông báo mục tiêu, kế hoạch huấn luyện và tiến hành hướng dẫn lí thuyết có liên quan, đồng thời hỗ trợ thông tin cũng như nguồn học liệu và phương tiện cơ sở vật chất.
- Giai đoạn 2: "***Thực hiện hoạt động***": Tổ chức hoạt động, trò chơi cho SV tham gia trực tiếp để áp dụng kiến thức tự rút ra các kết luận, kinh nghiệm.
- Giai đoạn 3: "***Đúc kết phản ánh***": Từng SV/ nhóm viết nhật kí học tập, bảng thu hoạch, phân ra theo từng đặc điểm học tập cho từng loại: (V/A/K).
- Giai đoạn 4: "***Tương tác***": Tổ chức cho các cá nhân SV hay nhóm tương tác qua lại với nhau, chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm từ hoạt động giai đoạn 2 dưới sự điều phối và kiểm soát của giảng viên.
- Giai đoạn 5: "***Trải nghiệm, đánh giá***": SV trải nghiệm thực tiễn để củng cố (kiến thức – kinh nghiệm) đánh giá chéo nhau và GV đánh giá sau cùng.

Mô hình này được áp dụng vào việc huấn luyện gồm 5 KNM, mỗi KNM được thiết kế tổ chức theo từng nhóm hoạt động cụ thể. Trong mỗi hoạt động, triển khai theo 5 giai đoạn của mô hình đúng trình tự cũng như mối tương quan và yêu cầu hoàn thành của từng giai đoạn.

*2.2.2. Các KNM cơ bản*

Kết quả khảo sát đã chỉ ra nhận thức của SV về những lợi ích mà KNM đem lại là hoàn toàn đúng đắn và sự ưu tiên cho

các lợi ích cũng bộc lộ ngay nhu cầu đòi hỏi của chính SV đối với việc được huấn luyện KNM. Đây cũng là cơ sở để chúng tôi tiến hành thực nghiệm và so sánh kết quả trước và sau thực nghiệm về mức độ hòa nhập, sự tự tin và khả năng xử lí khó khăn thử thách trong những tình huống bất ngờ. Đối với từng kĩ năng, SV cũng xác định rất rõ thứ tự ưu tiên cho từng kĩ năng như sau (xem bảng 4):

***Bảng 4.*** *Tầm quan trọng của các KNM*

| **Các kĩ năng** | **Mean** |
|---|---|
| 1. Kĩ năng tự nhận thức bản thân | 4,65 |
| 2. Kĩ năng giải quyết vấn đề | 4,52 |
| 3. Kĩ năng lắng nghe | 4,29 |
| 4. Kĩ năng tự học | 4,23 |
| 5. Kĩ năng làm việc nhóm | 4,21 |
| 6. Kĩ năng thuyết trình | 3,30 |
| 7. Kĩ năng viết, trình bày báo cáo khoa học | 2,76 |

Dựa trên kết quả khảo sát cùng với việc phân tích nhu cầu của đối tượng nghiên cứu, chúng tôi còn căn cứ trên chuẩn đầu ra của các ngành SPKT đã công bố với xã hội và chuẩn năng lực của GV kĩ thuật - nghề nghiệp đã ban hành, chúng tôi đưa ra danh mục các KNM cơ bản cần nghiên cứu để xây dựng bộ học liệu và mô hình huấn luyện nhằm đáp ứng các nhu cầu kể trên.

Các KNM cơ bản và cấu trúc bộ học liệu dùng để huấn luyện KNM:

- Kĩ năng tự nhận thức bản thân: Xác định bạn là ai? phương pháp tiếp thu thông tin VAK (Nhìn – Nghe –Vận động);
- Kĩ năng làm việc nhóm: Hình thành kĩ năng hợp tác, trao đổi thông tin và kinh nghiệm phối hợp cùng hoàn thành một nhiệm vụ;
- Kĩ năng lắng nghe: Biết cách lắng nghe, thực hiện lắng nghe có hiệu quả trong học tập và lao động;
- Kĩ năng tự học: Hình thành phương pháp tự học để khám phá nhằm hoàn thiện năng lực, phẩm chất bản thân;
- Kĩ năng viết, trình bày và báo cáo khoa học.

Cấu trúc bộ học liệu được nghiên cứu và xây dựng phù hợp với đặc điểm SV, đặc thù của từng KNM và đặc trưng của mô hình huấn luyện nhằm phát huy tối đa hiệu quả huấn luyện. Bộ học liệu tương ứng cấu trúc như sau:

- Cấu trúc Phiếu thông tin chứa đựng nội dung, mục tiêu huấn luyện:

| Tên cơ sở | Tên kĩ năng & Mã số quản lí |
|---|---|
| Mục tiêu huấn luyện | |
| Nội dung lí thuyết định hướng | |
| Câu hỏi củng cố bài tập vận dụng | |
| Tài liệu tham khảo | |

- Mẫu thiết kế hoạt động tổ chức trò chơi huấn luyện

| | |
|---|---|
| Mục tiêu hoạt động/ trò chơi | |
| Thời lượng | |
| Số lượng | |
| Vật liệu | |
| Quy trình | |
| Đúc kết | |
| Nguồn | |

- Nhật kí học tập thông qua từng kĩ năng được huấn luyện

| Tên kĩ năng | Thông tin SV |
|---|---|
| Cảm nhận bản thân | |
| Những kiến thức lĩnh hội được | |
| Mức độ kĩ năng hình thành | |
| Hướng vận dụng vào cuộc sống | |
| Đề xuất/ khuyến nghị | |

*2.2.3. Kết quả thực nghiệm*

Do những những hạn chế mang tính khách quan như: thời gian, sĩ số SV trong một lớp học và dựa trên nhận thức của SV về tầm quan trọng của các KNM thông qua khảo sát, chúng tôi chọn thực hiện thực nghiệm 3/5 KNM:

- Kĩ năng tự nhận thức bản thân;
- Kĩ năng làm việc nhóm;
- Kĩ năng lắng nghe.

Thực nghiệm được tiến hành ba lần cho ba kĩ năng trên cùng một nhóm đối tượng. Chúng tôi chọn đối tượng là lớp SV 119420B với số lượng tham gia là 27 SV:

- Lần thứ nhất, với các hoạt động nhằm hình thành kĩ năng tự nhận thức bản thân;
- Lần thứ hai, với hoạt động nhằm hình thành kĩ năng làm việc nhóm;
- Lần thứ ba, với các hoạt động nhằm hình thành kĩ năng lắng nghe.

- *Qua kĩ năng tự nhận thức bản thân, xác định được kiểu tiếp thu thông tin (xem bảng 5)*

***Bảng 5.** Kiểu tiếp thu thông tin của SV nhóm thực nghiệm*

| **Các kiểu tiếp thu thông tin** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **V - Nhìn** | | **A - Nghe** | | **K -Vận động** | |
| Tần số | Tỉ lệ % | Tần số | Tỉ lệ % | Tần số | Tỉ lệ % |
| 5 | 18,5 | 6 | 22 | 16 | 59 |

Dựa trên kết quả khảo sát kiểu tiếp thu thông tin của SV, chúng tôi phân lớp SV ra thành các nhóm theo từng kiểu tiếp thu thông tin riêng để thực hiện thực nghiệm với kĩ năng làm việc nhóm và kĩ năng lắng nghe.

- *Đánh giá nhận thức của SV về mức độ hữu ích của các KNM (xem bảng 6)*

Nhóm nghiên cứu quy ước các chuẩn và cách tính điểm trung bình của các tiêu chí về mặt thống kê như sau:

- Nhận thức của SV về những lợi ích mà các kĩ năng mang lại theo 3 mức độ:

+ Mức 1: Ít/ Không hữu ích (Mean = 1,0 → 1,99).

+ Mức 2: Nhiều/ Hữu ích (Mean = 2,0 → 2,49).

+ Mức 3: Rất nhiều/ Rất hữu ích (Mean = 2,5→ 3,0).

Sau khi đã được huấn luyện ba KNM điển hình, SV đều cho rằng cả ba kĩ năng này đều *rất hữu ích* cho họ trong học tập và tương lai nghề nghiệp. Điểm trung bình theo kết quả thực nghiệm của ba kĩ năng đều lớn hơn hoặc bằng 2,5 (Kĩ năng tự nhận thức bản thân: 2,8; kĩ năng làm việc nhóm là 2,5; kĩ năng lắng nghe là 2,6). Tuy nhiên, có sự khác biệt ở từng kĩ năng, trong đó *kĩ năng tự nhận thức bản thân* được SV chọn ở mức *rất hữu ích* cao nhất (81,1%). Đây là một kĩ năng vô cùng quan trọng. Nó là kĩ năng cơ sở, nền tảng của các kĩ năng khác. Muốn hình thành các KNM khác cho bản thân, SV cần phải biết mình là ai, mình có ưu thế gì và những hạn chế cần phải khắc phục.

***Bảng 6.*** *Mức độ hữu ích của các KNM*

| Các kĩ năng | Các mức độ | | | Mean |
|---|---|---|---|---|
| | Rất hữu ích | Hữu ích | Không hữu ích | |
| Kĩ năng tự nhận thức bản thân | 81,5% | 18,5% | 0 | 2,8 |
| Kĩ năng làm việc nhóm | 48,1% | 52% | 0 | 2,5 |
| Kĩ năng lắng nghe | 55,6% | 44% | 0 | 2,6 |

Đặc biệt, với kĩ năng tự nhận thức bản thân, SV còn nhận thấy được những lợi ích mà kĩ năng này mang lại cho họ như: biết chia sẻ tâm tư, tình cảm với bạn bè để hiểu rõ hơn về họ và bản thân; nhận biết được khả năng của mình để phát huy điểm mạnh và khắc phục điểm yếu; thay đổi phương pháp tiếp nhận thông tin để học tập, làm việc tốt hơn…

- *Đánh giá nhận thức của SV về lợi ích của kĩ năng làm việc nhóm (xem bảng 7)*

Sau kĩ năng tự nhận thức bản thân, nhóm nghiên cứu chọn *kĩ năng làm việc nhóm* để thực nghiệm. Bởi vì, ngày nay để có thể thành công trong cuộc sống, con người phải năng động và thích nghi trong mọi hoàn cảnh. Con người không những biết làm việc mà còn phải biết hợp tác với những người khác để làm việc. Sau khi đã trải nghiệm các hoạt động mà nhóm nghiên cứu thiết kế riêng cho kĩ

năng làm việc nhóm, tỷ lệ SV nhận ra những lợi ích của kĩ năng này mang lại ở mức *rất nhiều* chiếm tỷ lệ cao (trên 50%). Điểm trung bình cũng nói lên điều đó. Kết quả cho thấy 3 trong 4 lợi ích mà kĩ năng làm việc nhóm mang lại có điểm trung bình đều lớn hơn hoặc bằng 2.5. Cụ thể là khi làm việc cùng nhau sẽ làm *tăng năng suất và hiệu quả công việc* (59%), *các cá nhân trong nhóm hỗ trợ lẫn nhau* (56%). Đặc biệt, khi làm việc nhóm mỗi cá nhân *học hỏi lẫn nhau, cải thiện thái độ ứng xử của mình trong cuộc sống, trong công việc* (67%).

***Bảng 7.*** *Lợi ích của kĩ năng làm việc nhóm*

| Các lợi ích | Các mức độ | | | Mean |
|---|---|---|---|---|
| | Rất nhiều | Nhiều | Ít | |
| Tăng năng suất và hiệu quả công việc | 59% | 41% | 0 | 2,6 |
| Các cá nhân trong nhóm hỗ trợ lẫn nhau | 56% | 44% | 0 | 2,5 |
| Các quyết định đưa ra toàn diện và phù hợp | 37% | 59% | 3,7% | 2,3 |
| Học hỏi lẫn nhau, cải thiện thái độ và cách ứng xử của mình | 67% | 33% | | 2,7 |

Bên cạnh đó, SV khi được huấn luyện kĩ năng làm việc nhóm đã có ý kiến phản hồi thêm về những điều mà họ đã học được như: *giúp thể hiện ý kiến cá nhân trong làm việc nhóm; có sự mạnh dạn, không rụt rè, trao đổi thông tin lẫn nhau; giúp cá nhân dẹp bỏ "cái tôi" quá lớn để làm việc hiệu quả hơn...*

- *Đánh giá nhận thức của SV về kĩ năng lắng nghe (xem bảng 8)*

KNM điển hình thứ ba mà chúng tôi đã lựa chọn để thực nghiệm là *Kĩ năng lắng nghe*. Đây là một kĩ năng giúp mỗi cá nhân biết tôn trọng người khác để gặt hái được những thành công nhất định trong giao tiếp. Kĩ năng này đã được nâng lên hàng nghệ thuật - Nghệ thuật lắng nghe. Rất nhiều người lầm tưởng rằng nghe và kĩ năng lắng nghe là một. Có lẽ vì thế mà kĩ năng lắng nghe không mấy được chú trọng rèn luyện. Sau khi được tập huấn về kĩ năng lắng nghe, SV đều nhận ra được những lợi ích mà kĩ năng lắng nghe mang lại. Phần lớn lựa chọn ở mức *nhiều và rất nhiều*. Trong mỗi chúng ta, ai cũng rất muốn được người khác tôn trọng mình khi giao tiếp, điều đó có nghĩa là, khi mình nói, người khác tập trung chú ý lắng nghe. Vậy nên, khi biết lắng nghe sẽ làm *thỏa mãn nhu cầu của người nói, thu thập được nhiều thông tin, hạn chế những sai lầm trong giao tiếp*, ngoài ra còn giải quyết được nhiều vấn đề. Đặc biệt, khi biết lắng nghe sẽ *tạo được không khí lắng nghe nhau trong giao tiếp (52%)*.

***Bảng 8.*** *Các lợi ích của kĩ năng lắng nghe*

| Các lợi ích | Các mức độ | | | Mean |
|---|---|---|---|---|
| | Rất nhiều | Nhiều | Ít | |
| Thỏa mãn nhu cầu người nói | 26% | 70% | 3,7% | 2,2 |
| Thu thập được nhiều thông tin | 37% | 59% | 3,7% | 2,3 |
| Hạn chế sai lầm trong giao tiếp | 41% | 51% | 7,4% | 2,3 |
| Tạo không khí biết lắng nghe trong giao tiếp | 52% | 48% | 0 | 2,5 |
| Giúp giải quyết vấn đề hiệu quả | 30% | 67% | 3,7% | 2,3 |

Ngoài ra, trong nhật kí học tập cá nhân, SV còn phản ánh lại những điều họ học được thông qua hoạt động huấn luyện kĩ năng lắng nghe của giảng viên như: *giúp bản thân thay đổi, thân thiện với mọi người; thu được nhiều thông tin từ người nói; biết tạo thiện cảm với mọi người trong giao tiếp; biết tôn trọng người khác trong giao tiếp...*

Điểm đáng chú ý khi tiến hành thực nghiệm kĩ năng lắng nghe là phải hình thành được những hành động cụ thể cho SV. Nếu có được những hành động này chứng tỏ SV đã có kĩ năng lắng nghe. Hành động mà SV làm tốt hơn cả là *tạo không khí bình đẳng, cởi mở.* Hầu như tất cả SV đều làm tốt việc này. Tuy nhiên, vì mới chỉ tham dự và luyện tập trong một khoảng thời gian hạn hẹp ở lớp thực nghiệm, nên không thể đòi hỏi SV có thể làm thuần thục và đạt được kết quả như mong đợi. Đây là những hành động cần phải được luyện tập nhiều trong các tình huống giao tiếp hàng ngày một cách có ý thức. Có luyện tập nhiều thì mới biết cách *gợi mở,* biết *bộc lộ sự quan tâm* đến người nói. Và để có thể đặt ra được những câu hỏi *phản ánh lại* những gì mà người nói vừa trình bày thì càng phải luyện tập nhiều hơn nữa.

***Bảng 9.*** *Các hành động SV đã thực hiện được sau khi huấn luyện kĩ năng lắng nghe*

| Các hành động | Các mức độ | | | Mean |
|---|---|---|---|---|
| | Rất tốt | Tốt | Chưa tốt | |
| Tạo không khí bình đẳng, cởi mở | 44% | 56% | 0 | 2,4 |
| Gợi mở | 33% | 59% | 7,4% | 2,3 |
| Bộc lộ sự quan tâm | 33% | 59% | 7,4% | 2,3 |
| Phản ánh lại | 19% | 67% | 15% | 2,0 |

Trên đây là kết quả thực nghiệm mà chúng tôi đã lựa chọn và tiến hành trên ba KNM có thể coi là cần thiết. Kết quả thực nghiệm cho thấy hầu hết những SV được tham gia khóa huấn luyện đều cảm thấy hứng thú và học được nhiều điều bổ ích cho những ngày tháng còn học tại trường và cho nghề nghiệp sau này. Điều này cũng cho thấy, dạy và học KNM không thể thiếu những hoạt động cụ thể. Người học cần được tham gia vào các hoạt động thực tế, được trải nghiệm,

khám phá những giây phút mà tự bản thân họ phải cố gắng, nỗ lực mới có thể hình thành được một kĩ năng cụ thể. Đó cũng chính là mô hình học tập trải nghiệm mà chúng tôi mong muốn áp dụng vào quá trình huấn luyện KNM sau này cho SV khối ngành SPKT tại Trường ĐHSPKT TPHCM.

**3. Kết luận**

Kết quả khảo sát ban đầu đối với SV khối ngành SPKT tại Trường ĐHSPKT TPHCM cho thấy nhận thức của SV về KNM chưa thực sự thấu đáo và cũng chưa đồng nhất. Hầu hết SV chưa được học hay huấn luyện một cách bài bản về KNM. Như vậy, cần phải giúp các em có nhận thức đúng về KNM để từ đó các em có thái độ đúng và hành động đúng - rèn luyện cho mình những KNM cần thiết.

Cũng dựa trên kết quả khảo sát, SV cho rằng *kĩ năng tự nhận thức bản thân là quan trọng nhất*. Vì để có thể thành công thì chính mỗi người phải hiểu rõ bản thân mình để có những kế hoạch học tập và hoạt động nghề nghiệp phù hợp. Sau đó là *kĩ năng lắng nghe*, *kĩ năng tự học* và *kĩ năng làm việc nhóm*.

Trong tổng số SV được hỏi có 62,9% SV chưa từng tham gia bất kì một lớp huấn luyện nào về KNM, vì vậy, 98,8% SV muốn được tham dự các lớp huấn luyện.

Từ kết quả khảo sát thực tiễn, chúng tôi đã xây dựng mô hình huấn luyện KNM theo hướng sư phạm tương tác. Chúng tôi đã tiến hành thực nghiệm ba KNM mà SV cho là quan trọng. Kết quả cho thấy, sau khi tham gia vào lớp huấn luyện, SV đã nhận thức rõ được tầm quan trọng của các kĩ năng. Đặc biệt, theo mô hình trải nghiệm, SV thực sự cảm thấy bổ ích và lí thú khi trải qua những thử thách, tham gia vào các trò chơi. Cũng từ mô hình trải nghiệm này, SV đã hình thành được cho bản thân những KNM cụ thể: Tự khám phá ra chính bản thân mình, biết hợp tác với người khác trong lúc học và lúc chơi, đồng thời biết tôn trọng người khác trong quan hệ giao tiếp hàng ngày, nghĩa là biết lắng nghe.

Từ việc tìm hiểu thực trạng và kết quả thực nghiệm, chúng tôi đưa ra một số đề xuất nhằm giúp SV khối ngành sư phạm nói riêng và SV Trường ĐHSPKT TPHCM nói chung được huấn luyện KNM trong thời gian gần nhất như sau:

- Đưa môn học KNM vào chương trình đào tạo dưới hình thức bắt buộc.
- Phòng Đào tạo cần hỗ trợ bố trí lớp học với sĩ số hợp lí, chỉ nên từ 30 - 40 SV một lớp. Bởi vì, huấn luyện KNM phải tham gia các hoạt động, phải làm việc theo nhóm, nếu sĩ số quá đông thì GV rất khó kiểm soát lớp học và kết quả huấn luyện sẽ không hiệu quả. Đây cũng là hình thức tổ chức lớp học đào tạo theo hướng CDIO của Trường ĐHSPKT TPHCM hiện nay.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Anh (2008), *Tự học của sinh viên*, Nxb Giáo dục.
2. Vũ Cao Đàm (2013), *Phương pháp luận nghiên cứu khoa học*, Nxb Giáo dục, xuất bản lần thứ 13.
3. Chu Văn Đức (2005), *Giáo trình Kĩ năng giao tiếp*, Nxb Hà Nội.
4. Nguyễn Bá Minh (2013), *Giáo trình Nhập môn khoa học giao tiếp*, Nxb Đại học Sư phạm.
5. Nguyễn Thị Oanh (2008), *Làm việc theo nhóm*, Nxb Trẻ.
6. Bùi Loan Thùy, Phạm Đình Nghiệm (2011), *Kĩ năng mềm*, Trường Đại học Kinh tế - Tài chính TPHCM.
7. Nguyễn Thị Phương Trang, Lê Khắc Cường, Bùi Loan Thùy, Vương Kim Thành (2011), *Kĩ năng viết*, Trường Đại học Kinh tế - Tài chính TPHCM.
8. Jean-Marc Denommé & Madeleine Roy (2000), *Tiến tới một sư phạm tương tác*, Nxb Thanh niên, (Nguyễn Quang Tuấn và Tống Văn Quán dịch).
9. *http://www.dol.gov/odep/topics/youth/softskills. (US. Department of Labor)*
10. *http://www.investopedia.com/terms/softskills.asp*
11. *http://www.national.careersservice.derect.gov.uk/spotlight- softskills.asp*

*(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 28-3-2015; ngày phản biện đánh giá: 02-4-2015; ngày chấp nhận đăng: 20-4-2016)*