

THỰC TRẠNG HÀNH VI GIAO TIẾP CÓ VĂN HÓA CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

LÊ VĂN QUÝ (*)

TRẦN CHÍ VĨNH LONG (**)

TÓM TẮT

Hiện nay, các trường cao đẳng và đại học ở nước ta ngày càng quan tâm, nhận thức đúng hơn về việc đào tạo kỹ năng nghề nghiệp của sinh viên. Với bài viết này, chúng tôi làm rõ phần nào thực trạng kỹ năng giao tiếp, trong đó có hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing, từ những biểu hiện đến các nhân tố ảnh hưởng; đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thời gian gần đây, trên các phương tiện thông tin đại chúng đã đề cập rất nhiều đến hành vi ứng xử của học sinh, sinh viên. Vấn đề giao tiếp của sinh viên có những biểu hiện xuống cấp, một bộ phận bạn trẻ có cách ứng xử đi ngược lại với các giá trị văn hóa của dân tộc, không đúng với cách ứng xử, không phù hợp với tư cách của người sinh viên.

Đối với sinh viên nói chung, sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing nói riêng, việc học tập những tri thức khoa học, chuyên môn trên giảng đường việc rèn luyện trau dồi nhân cách, phẩm chất đạo đức, trong đó có kỹ năng giao tiếp, mà đặc biệt là hành vi giao tiếp có văn hóa là một vấn đề cần thiết.

2. KHÁI NIỆM

Giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người với con người, qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý được biểu hiện ở quá trình trao đổi thông tin, nhận biết, rung cảm, ảnh hưởng và tác động qua lại lẫn nhau.

Hành vi giao tiếp là hành động của con người trong mối quan hệ giữa con người với con người được tuân theo những chuẩn mực nhất định của xã hội, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, cảm xúc, ảnh hưởng lẫn nhau qua việc sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm đạt được mục đích trong giao tiếp.

Hành vi giao tiếp có văn hóa là những biểu hiện cụ thể bên ngoài của con người khi tiến hành hoạt động giao tiếp, hành vi đó chứa đựng những giá trị chuẩn mực văn hóa, thực hiện theo những quy tắc giao tiếp của xã hội và được chủ thể vận dụng các phương tiện giao tiếp một cách có văn hóa, linh hoạt, sáng tạo phù hợp với từng hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp cụ thể.

3. THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

3.1. Khách thể nghiên cứu

(*) Thạc sĩ. Trường Đại học tài chính – Marketing.

(**) Thạc sĩ. Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.

Để tìm hiểu về hành vi giao tiếp của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing, chúng tôi tiến hành kiểm tra nghiên cứu trên 390 sinh viên thuộc 3 nhóm ngành gồm kinh doanh (63.3%), tài chính (32.3%) và ngành khác (4.4%) của trường Đại học Tài chính – Marketing. Trong đó: sinh viên năm nhất có 137 sinh viên chiếm 35.1%; năm hai có 134 sinh viên chiếm 34.4%; năm ba có 85 sinh viên chiếm 21.8%; năm tư có 34 sinh viên chiếm 8.7%. Trong tổng số 390 sinh viên khảo sát có 115 nam chiếm 29.5% và 275 nữ chiếm 70.5%.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Chúng tôi sử dụng 3 nhóm phương pháp cơ bản gồm phương pháp nghiên cứu lý thuyết (phân tích, tổng hợp lý thuyết,...); phương pháp nghiên cứu thực tiễn (quan sát, điều tra viết,...); phương pháp toán thống kê (tính phần trăm, điểm số trung bình, hệ số tương quan).

Bảng 1. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Độ tin cậy	
Nhóm câu hỏi	Cronbach's Alpha
Câu 1, 2, 3, 4 (Giao tiếp của sinh viên trong giờ học)	0.634
Câu 5, 6, 7 (Giao tiếp của sinh viên với bạn bè)	0.501
Câu 8, 9, 10 (Giao tiếp của sinh viên với giảng viên)	0.689
Câu 11, 12, 13 (Giao tiếp của sinh viên với viên chức văn phòng)	0.522

Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing, trong giờ học:

Bảng 2. Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing (Xét trong giờ học)

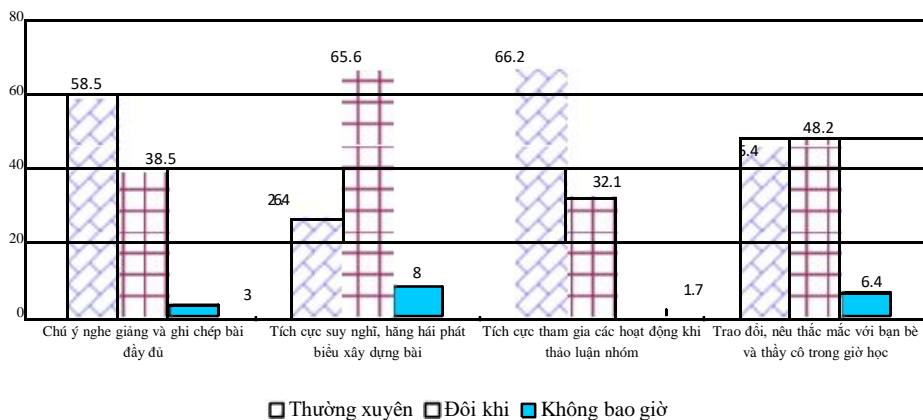
3.3. Kết quả nghiên cứu

Độ tin cậy của các câu hỏi trong phiếu trưng cầu ý kiến đã được chúng tôi tính toán độ tin cậy Alpha của Cronbach. Độ tin cậy có thể dao động từ 0 đến 1.

- + Thấp hơn 0.2: độ tin cậy không đảm bảo
- + Từ 0.4 đến thấp hơn 0.6: độ tin cậy đảm bảo
- + Từ 0.6 đến thấp hơn 0.8: độ tin cậy tốt
- + Từ 0.8 đến thấp hơn 0.95: độ tin cậy rất tốt

STT	Biểu hiện	Mức độ					
		Thường Xuyên		Đôi Khi		Không bao giờ	
		SI	%	SI	%	SI	%
1	Chú ý nghe giảng và ghi chép bài đầy đủ	228	58.5	150	38.5	12	3
2	Tích cực suy nghĩ, hăng hái phát biểu xây dựng bài	103	26.4	256	65.6	31	8
3	Tích cực tham gia các hoạt động khi thảo luận nhóm	258	66.2	125	32.1	7	1.7
4	Trao đổi, nêu thắc mắc với bạn bè và thầy cô trong giờ học	177	45.4	188	48.2	25	6.4

Biểu đồ 2. Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing (Xét trong giờ học)



Một nét đẹp trong hành vi giao tiếp của sinh viên với giảng viên trong giờ học là học tập, chăm chú, nghiêm túc khi thầy cô giảng bài. Kết quả nghiên cứu cho thấy: Biểu hiện hành vi tập trung chú ý nghe giảng và ghi chép bài đầy đủ với 58.5% sinh viên thường xuyên và chỉ có 3.1% sinh viên cho rằng

mình không quan tâm đến bài giảng. Đây là biểu hiện tích cực, thể hiện tinh thần học tập tự giác, nghiêm túc. Nhờ có hành vi học tập này, sinh viên sẽ tiếp thu kiến thức hiệu quả, đồng thời hành vi này cũng biểu hiện thái độ tôn trọng giảng viên của sinh viên.

Trong giờ học, việc tích cực suy nghĩ, hăng hái phát biểu xây dựng bài là cơ hội để sinh viên nâng cao kỹ năng thuyết phục thầy cô, bạn bè (Kỹ năng 3, thứ 3/10) nhưng *chỉ* có 26.4% sinh viên thường xuyên phát biểu.

Học tập ở đại học, việc làm việc nhóm là một trong những kỹ năng mà sinh viên thường xuyên được rèn luyện, thông qua đó sinh viên phải tích cực tham gia các hoạt động khi thảo luận nhóm. Khảo sát cho thấy có *tới* 66.2% sinh viên thường xuyên có hành vi này.

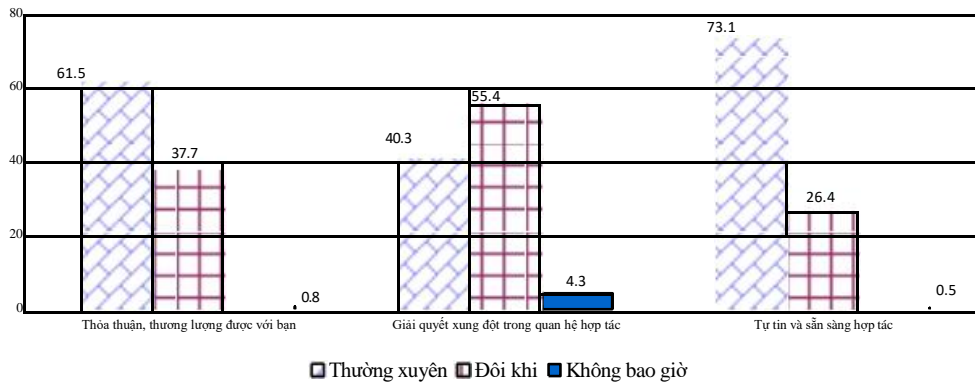
“Học thầy không tày học bạn” nên có 45.4% sinh viên trao đổi, nêu thắc mắc với bạn bè và thầy cô trong giờ học. Điều này thể hiện rõ kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp (Kỹ năng 3, thứ 2/10) khi không hỏi được những kiến thức chuyên môn từ thầy cô thì sinh viên sẽ linh hoạt chuyển sang hỏi bạn bè, các anh chị khóa trước.

Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing, đối với bạn bè:

Bảng 3. *Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing (Xét với bạn bè)*

STT	Biểu hiện	Mức độ					
		Thường Xuyên		Đôi khi		Không bao giờ	
		SI	%	SI	%	SI	%
1	Thỏa thuận, thương lượng được với bạn	240	61.5	147	37.7	3	0.8
2	Giải quyết xung đột trong quan hệ hợp tác	157	40.3	216	55.4	17	4.3
3	Tự tin và sẵn sàng hợp tác	285	73.1	103	26.4	2	0.5

Biểu đồ 3. *Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên Trường Đại học Tài chính – Marketing (Xét với bạn bè)*



Qua kết quả khảo sát sinh viên giao tiếp với bạn bè cho thấy, sinh viên tự tin và sẵn sàng hợp tác với bạn bè với tỷ lệ khá cao 73.1% sinh viên. Điều này chứng tỏ được vai trò của bạn bè trong học tập của sinh viên vì hầu hết các môn học ở trường đều có làm bài tập nhóm và thuyết trình nhóm, nên nếu như không hợp tác thì sẽ mang lại kết quả học tập không tốt, khác xa so với học tập ở phổ thông.

Thỏa thuận, thương lượng được với bạn trong học tập ở trường đại học ngoài nội dung học tập, sinh viên còn thường xuyên thỏa thuận, thương lượng với bạn bè về các vấn đề khác như: tình yêu, giải trí, vấn đề thời sự, việc làm thêm, người khác,... Do đó cần có kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp (Kỹ năng 8, thứ 7/10) nhưng chỉ có 61.5% sinh viên thường xuyên thảo luận, thương lượng với bạn thành công.

Nhưng khảo sát cũng cho thấy khi có xung đột xảy ra chỉ có 40.3% sinh viên thường xuyên giải quyết được xung đột trong quan hệ hợp tác. Điều này thể hiện rõ kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi trong giao tiếp (Kỹ năng 4, thứ 10/10) của sinh viên rất yếu. Cụ thể, bạn D.T.T.Kiều lớp 11CQT2 cho biết “Em ghét mấy đứa làm việc nhóm mà không biết giao tiếp, phân công nhiệm vụ rồi mà mấy bạn cứ làm cho có, rồi cuối cùng trễ hạn, nhiều khi em bực muốn bỏ luôn cái đề tài thuyết trình”.

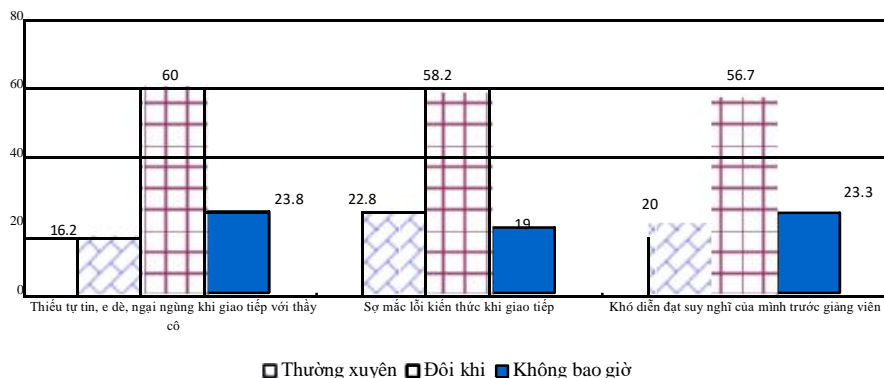
Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing, đối với giảng viên:

Bảng 4. Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên Trường Đại học Tài chính – Marketing (Xét với giảng viên)

STT	Biểu hiện	Mức độ					
		Thường Xuyên		Đôi khi		Không bao giờ	
		SI	%	SI	%	SI	%

1	Thiếu tự tin, e dè, ngại ngùng khi giao tiếp với thầy cô	63	16.2	234	60	93	23.8
2	Sợ mắc lỗi kiến thức khi giao tiếp	89	22.8	227	58.2	74	19
3	Khó diễn đạt suy nghĩ của mình trước giảng viên	78	20	221	56.7	91	23.3

Biểu đồ 4. Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên Trường Đại học Tài chính – Marketing (Xét với giảng viên)



Qua bảng 3 khảo sát cho thấy, có tới 76.2% sinh viên thiếu tự tin, e dè, ngại ngùng khi giao tiếp với thầy cô. Trong đó có 16.2% sinh viên là thường xuyên không dám giao tiếp với thầy cô. Đây cũng do đặc thù của nền giáo dục chịu ảnh hưởng của Khổng giáo, Nho giáo, đề cao vai trò của người thầy, thầy cô là “tháp ngà tri thức”.

Một trong những nguyên nhân cơ bản là sinh viên sợ mắc lỗi kiến thức khi giao tiếp với thầy cô, sợ bị thầy cô phê bình trước lớp với 81% sinh viên có cảm xúc này. Cụ thể,

Cô P.T.N.Mai giảng viên Khoa Quản trị kinh doanh, cho biết “Sinh viên thường không tự tin khi phát biểu trong lớp, phát biểu câu cú lủng củng và thường có thái độ rụt rè, sợ bị mắng khi phát biểu sai. Trong khi giảng viên ít khi mắng sinh viên vì lỗi kiến thức mà thường khuyến khích họ tích cực trong giờ học”.

Ngoài ra, khi sinh viên tự tin đối diện với thầy cô thì họ lại khó diễn đạt suy nghĩ của mình trước giảng viên với 76.7% sinh viên. Nguyên nhân là do sinh viên yếu kỹ năng

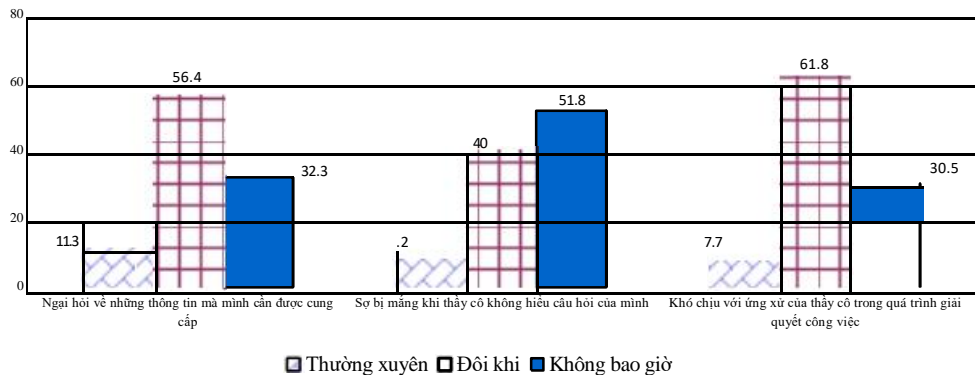
thuyết phục đối tượng giao tiếp (Kỹ năng 8, thứ 7/10).

Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing, đối với viên chức văn phòng:

Bảng 5. *Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên Trường Đại học Tài chính – Marketing (Xét với viên chức văn phòng)*

STT	Biểu hiện	Mức độ					
		Thường Xuyên		Đôi Khi		Không bao giờ	
		SI	%	SI	%	SI	%
1	Ngại hỏi về những thông tin mà mình cần được cung cấp.	44	11.3	220	56.4	126	32.3
2	Sợ bị mắng khi thầy cô không hiểu câu hỏi của mình.	32	8.2	156	40	202	51.8
3	Khó chịu với ứng xử của thầy cô trong quá trình giải quyết công việc.	30	7.7	241	61.8	119	30.5

Biểu đồ 4. *Mức độ biểu hiện hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên Trường Đại học Tài chính – Marketing (Xét với viên chức văn phòng)*



Theo quan sát của chúng tôi, khi sinh viên có việc vào văn phòng khoa, phòng ban lúc viên chức văn phòng đang nói chuyện hay làm việc bận rộn sinh viên thường ngồi im hoặc đứng quan sát. Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra 67.7% sinh viên ngại hỏi viên chức văn phòng những thông tin mà họ cần được cung cấp và 48.2% sinh viên sợ bị viên chức văn phòng mắng khi không hiểu câu hỏi của họ. Điều này cho thấy sinh viên có tâm lý e ngại viên chức văn phòng khi tiếp xúc đồng thời cũng thể hiện sinh viên yếu kém trong kỹ năng tiếp xúc, thiết lập mối quan hệ (Kỹ năng 1, thứ 9/10). Cụ thể, thầy N.T.Sang giáo vụ Khoa Quản trị kinh doanh, cho biết “Sinh viên thường vào khoa với thái độ rụt rè, đặt câu hỏi không đúng đối tượng và khi hỏi được thì lại lúng túng, thiếu trọng tâm”.

Khi gặp những phản ứng tiêu cực từ phía viên chức văn phòng, có tới 69.5% sinh viên khó chịu với ứng xử của thầy cô trong quá trình giải quyết công việc. Điều này xét từ phía góc độ sinh viên cho thấy sự kém cỏi kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi trong giao tiếp (Kỹ năng 4, thứ 10/10). Cụ thể, bạn Đ.T.T.Liễu lớp 11DQT2 cho biết “Em ngại lên xin bảng điểm học tập vì vào chẳng biết hỏi ai mà lỡ hỏi sai sợ bị mắng. Nhiều khi em biết mình bị mắng là đúng vì hỏi không đúng

người nhưng một phần cũng do trong phòng đó nhiều thầy cô nhưng không có ghi rõ ai làm việc gì nên em đành hỏi đại”.

Từ kết quả phân tích ở trên, chúng ta có thể nêu lên nhận định: Hành vi giao tiếp có văn hóa của của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing đa phần là những hành vi tích cực, phù hợp với môi trường học đường. Tuy nhiên, có tỷ lệ không nhỏ sinh viên vẫn chưa có kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi trong giao tiếp dẫn đến một số hành vi giao tiếp tiêu cực.

4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Trên cơ sở thực trạng hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing, chúng tôi đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp mà đặc biệt là hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing:

Một là, coi trọng công tác đào tạo kỹ năng mềm trong đó chú trọng kỹ năng giao tiếp cho sinh viên song song với việc đề cao tính văn hóa trong giao tiếp của sinh viên trong chương trình đào tạo kỹ năng.

Hai là, giảng viên cần quan tâm và hướng dẫn các buổi sinh hoạt lớp, sinh hoạt Đoàn thanh niên, Hội sinh viên do sinh viên tự điều khiển để sinh viên có sự tương tác hành vi giao tiếp trong môi trường văn hóa học đường.

Ba là, tổ chức thực hành nghề nghiệp thường xuyên nhằm giúp sinh viên được tiếp xúc với môi trường làm việc, với doanh nhân, với khách hàng,... để học hỏi, làm quen và rèn luyện kỹ năng giao tiếp cũng như hành vi giao tiếp có văn hóa trong môi trường thực tiễn.

Bốn là, tổ chức các hình thức câu lạc bộ nhằm tạo điều kiện cho sinh viên mở rộng phạm vi và đối tượng giao tiếp, tạo điều kiện cho các em rèn luyện kỹ năng giao tiếp đáp ứng tốt yêu cầu nghề nghiệp. Ngoài ra còn giúp các em rèn luyện hành vi giao tiếp trong môi trường đa văn hóa của các bạn sinh viên đến từ khắp mọi miền đất nước.

Năm là, bản thân mỗi sinh viên cần tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp bằng cách tham gia các hoạt động cụ thể, đặc biệt là hoạt động thực hành nghề nghiệp, thực tập tốt nghiệp, qua đó cũng góp phần giúp sinh viên hòa nhập tốt với văn hóa doanh nghiệp để có hành vi giao tiếp phù hợp.

5. KẾT LUẬN

Nâng cao hành vi giao tiếp có văn hóa của sinh viên là một việc làm khẩn thiết, góp phần thực hiện tốt nguyên lý, chủ trương giáo dục và đào tạo đạt chuẩn, đáp ứng nhu cầu của xã hội đã được Đảng và Nhà nước

ta khẳng định trong các văn kiện, chương trình hành động. Vì vậy, các cơ sở giáo dục và đào tạo cần nhận thức và định hướng các hoạt động hướng nghiệp; xây dựng chương trình, ngành học, môn học phù hợp để tăng cường kỹ năng mềm mà đặc biệt là kỹ năng giao tiếp trong đó cần chú trọng đến hành vi giao tiếp có văn hóa của người học, đảm bảo nguồn lao động chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu ngày càng khắt khe của xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Văn Quý - chủ nhiệm (2013), Bùi Đức Tâm, Trần Chí Vĩnh Long, *Thực trạng kỹ năng giao tiếp của sinh viên trường Đại học Tài chính – Marketing*, Đề tài Khoa học Công nghệ cấp Cơ sở, TP. Hồ Chí Minh.
2. Lò Thị Mai Thoan (2005), *Thực trạng khả năng giao tiếp của sinh viên sư phạm tỉnh Sơn La*, Tạp chí Tâm lý học, số 02 năm 2005.

ABSTRACT

Currently, the colleges and universities in our country are increasingly concerned, aware of occupational skills training for students. With this article, we partly clarify the reality of communicational skills, including cultural behavior of students at University of Finance - Marketing, from the expression to the influence factors; give some solutions to improve the communication cultural behavior of students.