

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

- Lê Quang Sơn (Chủ biên)
- Bùi Thị Thanh Diệu
- Hồ Thị Thuý Hằng
- Phạm Thị Mơ

GIÁO TRÌNH
GIAO TIẾP SƯ PHẠM
CỦA GIÁO VIÊN
MẦM NON



NHÀ XUẤT BẢN ĐÀ NẴNG

MỤC LỤC

Lời nói đầu	5
Chương 1: Những vấn đề chung về giao tiếp và ứng xử sư phạm	7
1.1. Khái niệm chung về giao tiếp và ứng xử sư phạm	7
1.2. Những yếu tố chi phối giao tiếp và ứng xử sư phạm.....	35
1.3. Giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non trong hoạt động sư phạm.....	37
Câu hỏi ôn tập	39
Chương 2. Sự phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ mầm non	50
2.1. Khái niệm chung về nhu cầu giao tiếp	50
2.2. Sự phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ mầm non	55
2.3. Giao tiếp và sự phát triển tâm lý trẻ em.....	64
Câu hỏi ôn tập.....	67
Chương 3: Kỹ năng giao tiếp ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ	68
3.1. Nguyên tắc giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ.....	68
3.2. Phương thức giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ.....	74
3.3. Kỹ năng giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ.....	76
3.4. Kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với các lực lượng giáo dục khác.....	88
Câu hỏi ôn tập.....	97

Chương 4. Phát triển năng lực giao tiếp và ứng xử sư phạm của giáo viên mầm non	98
4.1. Phát triển năng lực nhận thức trong giao tiếp và ứng xử sư phạm	98
4.2. Phát triển năng lực làm chủ bản thân trong giao tiếp và ứng xử sư phạm	99
4.3. Phát triển năng lực điều khiển quá trình giao tiếp và ứng xử sư phạm	110
4.4. Phát triển các kỹ năng giao tiếp và ứng xử sư phạm.....	112
Bài tập.....	131
Chương 5. Xử lý tình huống sư phạm trong trường mầm non	136
5.1. Khái niệm chung về tình huống sư phạm.....	136
5.2. Nguyên tắc giải quyết tình huống sư phạm	144
5.3. Các yếu tố tâm lý tham gia vào quá trình giải quyết tình huống sư phạm	146
5.4. Vận dụng giải quyết các tình huống sư phạm ở trường mầm non	149
Câu hỏi ôn tập và thực hành.....	167
Tài liệu tham khảo	168

LỜI NÓI ĐẦU

Ở lứa tuổi mầm non sự phát triển tâm lý của trẻ chịu sự chi phối mạnh mẽ nhất của giao tiếp với người lớn – trước hết là người mẹ khi ở nhà và cô giáo mầm non khi ở trường. Sự tiếp thu kinh nghiệm xã hội để phát triển diễn ra trong quá trình giao tiếp này. Chính vì vậy năng lực giao tiếp, ứng xử sư phạm là một trong những năng lực cốt lõi trong hoạt động sư phạm mà người giáo viên mầm non cần phải có. Năng lực này giúp người giáo viên mầm non thực hiện hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ đạt kết quả cao. Do vậy, từ trước đến nay, các chương trình đào tạo sinh viên sư phạm mầm non đều quan tâm phát triển năng lực giao tiếp ứng xử cho sinh viên. Cũng đã có nhiều tài liệu viết về giao tiếp sư phạm của giáo viên mầm non, mỗi tài liệu tiếp cận vấn đề dưới một góc độ khác nhau. Giáo trình *Giao tiếp sư phạm của giáo viên mầm non* được biên soạn theo hướng phát triển năng lực giao tiếp-ứng xử sư phạm cho sinh viên - hướng tiếp cận phù hợp với xu hướng đổi mới nội dung và phương pháp giáo dục đại học hiện nay.

Xuất phát từ mục tiêu hình thành và phát triển năng lực giao tiếp sư phạm cho sinh viên ngành giáo dục mầm non, giáo trình được chia thành 5 chương:

Chương 1 trình bày những vấn đề chung về giao tiếp và ứng xử sư phạm, như: khái niệm về giao tiếp sư phạm, ứng xử sư phạm; giao tiếp ứng xử của giáo viên mầm non trong hoạt động sư phạm; những yếu tố chi phối giao tiếp và ứng xử sư phạm.

Chương 2 trình bày sự phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ mầm non, bao gồm: khái niệm chung về nhu cầu giao tiếp; sự phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ mầm non; tầm quan trọng của việc đáp ứng nhu cầu giao tiếp của trẻ.

Chương 3 trình bày kỹ năng giao tiếp ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ, bao gồm: các nguyên tắc giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non; các phương thức giao tiếp và ứng xử của giáo

viên mầm non; các kỹ năng giao tiếp và ứng xử của người giáo viên mầm non.

Chương 4 trình bày một cách hệ thống lí thuyết và thực hành về phát triển năng lực giao tiếp và ứng xử sư phạm của giáo viên mầm non nhằm hình thành cho sinh viên những năng lực giao tiếp ứng xử sư phạm cơ bản như: năng lực nhận thức trong giao tiếp sư phạm; năng lực làm chủ bản thân trong giao tiếp sư phạm; năng lực điều khiển quá trình giao tiếp sư phạm; năng lực phát triển các kỹ năng giao tiếp sư phạm.

Chương 5 trình bày nội dung về ứng dụng xử lí tình huống sư phạm trong trường mầm non; bao gồm những những vấn đề lí luận về tình huống sư phạm và hệ thống các bài tập vận dụng để giải quyết tình huống sư phạm ở trường mầm non.

Trong quá trình biên soạn tài liệu, các tác giả đã cố gắng chất lọc, kế thừa những tài liệu truyền thống và cập nhật những thông tin mới nhất về lĩnh vực giao tiếp-ứng xử sư phạm, song khó tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của các bạn đồng nghiệp, các bạn sinh viên và đông đảo bạn đọc để cuốn sách được hoàn thiện hơn khi có dịp tái bản.

CÁC TÁC GIẢ

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ SỰ PHẠM

1.1. Khái niệm chung về giao tiếp và ứng xử sự phạm

1.1.1. Khái niệm chung về giao tiếp và ứng xử

a. Giao tiếp

Cho đến nay đã tồn tại nhiều khái niệm khác nhau, đứng trên các quan điểm khoa học khác nhau như Xã hội học, Kinh tế học, Tâm lý học... Ngay trong một khoa học như Tâm lý học cũng đã tồn tại đến khoảng 50 khái niệm chỉ sự giao tiếp như giao lưu, giao tiếp nhân sự, tiếp xúc tâm lý trong quan hệ của con người... Nhìn chung, có thể nêu lên một số cách tiếp cận vấn đề giao tiếp như sau:

***Cách tiếp cận thứ nhất: Dựa trên góc độ của các ngành ứng dụng Tâm lý học hoặc các liên ngành Tâm lý học Du lịch, Tâm lý học Kinh doanh, Tâm lý học Trị liệu, Tâm lý học Tuyên truyền, Tâm lý học Y học...** Từ giác độ này, khái niệm giao tiếp được nhìn nhận theo hai phương diện cơ bản là: nhấn mạnh đến chức năng thông tin, thông báo trong giao tiếp và tính đến hiệu quả mang tính đặc thù trong từng lĩnh vực riêng biệt của từng chuyên ngành ứng dụng.

Tâm lý học Kinh doanh xem giao tiếp là một quá trình trong đó một kích thích dưới dạng một thông điệp được một bộ phận truyền đi nhằm tác động và tạo hiệu quả khi đi tới bộ thu.

Tâm lý học Ứng dụng xem giao tiếp là một tập hợp quá trình truyền đạt và tri giác các thái độ, niềm tin và ý định, dựa vào bộ máy sinh học, tâm lý chung của loài người làm sao cho đôi bên đối thoại hiểu được nhau và đạt được các mục tiêu giao tiếp.

Tâm lý học Y học xem xét giao tiếp như là môi quan hệ giữa thầy thuốc và bệnh nhân; thầy thuốc và thầy thuốc; bệnh nhân và

bệnh nhân trong quá trình điều trị nhằm tạo ra sự tin tưởng ở khả năng chữa trị bệnh cho bệnh nhân.

***Cách tiếp cận thứ hai: Xem xét các xu hướng cơ bản trong Tâm lý học giao tiếp.** Trên bình diện Tâm lý học giao tiếp, các nhà nghiên cứu đi theo 3 hướng cơ bản:

Hướng thứ nhất: Tìm hiểu bản chất giao tiếp qua việc xác định nội hàm của khái niệm: thu hẹp hoặc mở rộng nội hàm khái niệm giao tiếp.

Ở hướng này một số tác giả thu hẹp khái niệm giao tiếp bằng cách chỉ nhấn mạnh một khía cạnh nhất định nào đó trong giao tiếp. Chẳng hạn, chỉ nhấn mạnh đến khía cạnh thông tin trong giao tiếp giữa người với người, như các tác giả E.E.Acquyt, M.A.Acgain khi quan niệm giao tiếp là sự tác động, sự truyền và tiếp nhận thông báo, sự trao đổi thông tin của con người. K.K.Platonov định nghĩa giao tiếp như là sự trao đổi thông tin giữa con người với nhau, sự trao đổi thông tin này gọi là sự tiếp xúc. Fischer quan niệm sơ đồ về giao tiếp nằm trong một quá trình truyền thông tin, bao gồm 4 yếu tố khác nhau: điểm phát - biến đổi thông tin thành mã (mã hóa); kênh thông tin; điểm thu nhận thông tin; danh mục tín hiệu.

Một số tác giả khác nhấn mạnh đến khía cạnh cảm xúc của sự giao tiếp như tác giả L.Stecxon xem giao tiếp là sự trao đổi ý nghĩ, tình cảm và xúc cảm giữa con người với nhau.

Các tác giả T.Ch.Côn và P.Oathanit, G.Bivanh, D.Giăcson nhấn mạnh khía cạnh hành động, hành vi của giao tiếp như coi giao tiếp là một tổ hợp hành vi, quá trình này tích hợp nhiều loại hành vi: hành vi ngôn ngữ, hành vi điệu bộ, hành vi cử chỉ.

Xu hướng thu hẹp nội hàm khái niệm giao tiếp đã xác định chính xác từng mặt của khái niệm giao tiếp, đồng thời chỉ dừng lại ở việc mô tả bề ngoài của quá trình giao tiếp, chưa nêu rõ bản chất bên trong của quá trình này.

Các tác giả mở rộng nội hàm khái niệm giao tiếp có xu hướng đồng nhất giao tiếp với giao lưu ở cả người và động vật. Tiêu biểu như B.V.Xocolov khi cho rằng giao tiếp là sự tác động lẫn nhau giữa

những con người với nhau và giữa những động vật có tâm lý với nhau. Các nhà tập tính học động vật N.Tinbecghen, K.Norik... định nghĩa giao tiếp ở động vật là sự trao đổi các tín hiệu, mô tả trên ba bình diện:

Bình diện định lượng: Mô tả số lượng các tín hiệu khác nhau phát ra trong một đơn vị thời gian.

Bình diện định tính: Các tư thế, các cử động cùng với hình dáng cơ thể và tần số của chúng ở một số loài động vật nhất định, trong các giao tiếp thuộc về các ứng xử hung tính, về sinh sản hay các hoạt động bản năng cha mẹ, con cái.

Bình diện giải thích hình thức: Xây dựng các mô hình toán học biểu diễn sự điều hoà về mặt thời gian của các tín hiệu quan sát được.

Một số nhà khoa học khác đã dùng thuật ngữ “Giao tiếp thính giác ở chim”, “Giao tiếp ở khi” để mô tả khía cạnh thông báo giữa các động vật.

Ở Việt Nam cũng có một số tác giả mở rộng khái niệm giao tiếp, những tác giả này cho rằng ở động vật cũng có giao tiếp, hoặc giao tiếp diễn ra cả giữa con người và thiên nhiên. Diệp Quang Ban, Đinh Trọng Lạc, chẳng hạn, cho rằng: “Giao tiếp là sự tiếp xúc với nhau giữa cá thể này với cá thể khác trong một cộng đồng xã hội. 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”¹.

Trong cuốn “Văn hoá giao tiếp” tác giả Phạm Vũ Dũng² đã định nghĩa Giao tiếp là một quá trình trao đổi và tiếp xúc với nhau giữa con người với bản thân, với xã hội, với thiên nhiên, với gia đình... trực tiếp và gián tiếp, thông qua các công cụ như tiếng nói, ngôn ngữ, hành vi, tâm lý...

¹ Xem: Diệp Quang Ban (2003), *Giao tiếp – Văn bản - Mạch lạc – Liên kết - Đoạn văn*, Nxb Khoa học xã hội, Hà Nội. Đinh Trọng Lạc (1995), Vấn đề xác định và phân loại phong cách chức năng của Tiếng Việt, *Tạp chí Ngôn ngữ*, (số 3).

² Phạm Vũ Dũng (1999), *Văn hoá giao tiếp*, Nxb. Văn hoá Dân tộc, Hà Nội.

Rõ ràng là, xu hướng mở rộng nội hàm khái niệm giao tiếp đã làm mất đi bản chất xã hội của giao tiếp, không thấy được sự khác biệt về chất giữa giao tiếp ở người và thông báo ở động vật. Giao tiếp ở người mang tính chất truyền đạt một khối lượng thông tin lớn, phức tạp gồm cả tính chất cụ thể và tính chất trừu tượng, còn ở động vật chỉ mang tính chất cụ thể, chỉ thông báo về tình huống cụ thể bên ngoài hoặc trạng thái của con vật.

Hướng thứ hai: Xem xét bản chất giao tiếp bằng việc xác định vị trí giao tiếp trong hệ thống các khái niệm, phạm trù Tâm lý học. Đại diện là hai nhà Tâm lý học A.A.Leonchiev và B.Ph.Lomov khi bàn về giao tiếp và hoạt động.

Hai tác giả này đã tạo nên một cuộc tranh luận sôi nổi về mối quan hệ giữa phạm trù hoạt động và phạm trù giao tiếp.

A.A.Leonchiev cho rằng “Giao tiếp là một dạng đặc biệt của hoạt động có đối tượng, vì nó có đầy đủ cấu trúc và đặc điểm cơ bản của hoạt động như: tính chủ thể, tính đối tượng, tính mục đích và vận hành theo nguyên tắc gián tiếp... trong đó chủ thể của giao tiếp là “tính cộng đồng” (trong tất cả các cuộc giao lưu, trừ giao lưu định hướng xã hội), hoặc “người giao lưu” (trong giao lưu định hướng xã hội). Còn đối tượng của giao tiếp không phải là một con người hay một số con người cụ thể mà là “một tương tác”, hoặc là “những quan hệ tâm lý qua lại giữa người này với người khác”³...

B.Ph.Lomov cho rằng, không nên coi hoạt động là “siêu phạm trù”, là phạm trù quan trọng nhất trong Tâm lý học. Không nên coi giao tiếp là dạng đặc biệt của hoạt động mà phải xem xét nó như một phạm trù tương đối độc lập trong Tâm lý học, bên cạnh phạm trù hoạt động. Ông viết: “Hoạt động và giao tiếp là hai mặt của sự tồn tại xã hội của con người, của lối sống. Hai mặt này luôn gắn liền với nhau trong lối sống thống nhất, hơn nữa giữa chúng luôn tồn tại sự chuyển biến từ cái này sang cái kia”, “nhiều khi giao tiếp để hoạt

³Leontyev D.A., Hanina I.B. The Problem of Communication in the Works of A. A. Leontiev (To the 75th anniversary). Kul'turno-istoricheskaya psikhologiya [Cultural-Historical Psychology], 2011. Vol. 7, no. 1, pp. 20–27. (In Russ., abstr. in Engl.)

động và hoạt động để giao tiếp. Giao tiếp thực hiện bằng hoạt động, hoạt động được tiến hành bằng phương thức của giao tiếp, giữa chúng luôn có sự chuyển hoá giữa cái này sang cái kia”. Ông còn cho rằng giao tiếp là sự tác động qua lại của những con người tham gia vào đó như những chủ thể và luôn có sự chuyển hoá giữa chủ thể và khách thể. Với sự tác động qua lại như vậy thì giao tiếp tối thiểu phải từ hai người (mà mỗi người trong hai người đó phải là chủ thể). Sự chuyển hoá giữa chủ thể và khách thể xảy ra từ lúc tiếp xúc, làm quen, tri giác lẫn nhau để nhận thức lẫn nhau và tác động lẫn nhau diễn ra liên tục, ngày càng tăng chứ không phải diễn ra trong một chủ thể nào đó⁴.

Nhìn chung, cả hai quan điểm trên đều có những điểm chưa thỏa đáng. A.A.Leonchiev lý giải chưa thật xác đáng về đối tượng, động cơ và chủ thể của hoạt động này. Còn B.Ph.Lomov lại quá đối lập mối quan hệ “chủ thể - hoạt động - đối tượng” với mối quan hệ “chủ thể - chủ thể” trong giao tiếp.

Giao tiếp là quá trình phản ánh mối quan hệ chủ thể - chủ thể. Còn hoạt động có đối tượng phản ánh mối quan hệ “chủ thể - khách thể”. Hai khái niệm này ngang bằng nhau và có quan hệ gắn bó khăng khít với nhau trong phạm trù hoạt động, là hai mặt thống nhất của cuộc sống con người, của sự phát triển tâm lý.

Hướng thứ ba: Các tác giả đi theo hướng này với mục đích xác định rõ bản chất của giao tiếp thông qua việc phân biệt khái niệm giao tiếp với các khái niệm liên quan như thông tin, quan hệ xã hội, ứng xử của các tác giả E.D. Giacopva, A.K.Uledova, Reuchlin...

Giao tiếp và thông tin: Hai khái niệm này đều có khía cạnh thông tin nhưng khác nhau ở ba điểm là:

Khái niệm giao tiếp rộng hơn khái niệm thông tin, giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý chứa đựng cả nội dung thông tin, thông báo, thông tin là một mặt cơ bản không thể thiếu được của giao tiếp.

⁴ Lomov B.Ph. (2000), Những vấn đề lý luận và phương pháp luận tâm lý học, Nxb ĐHQGHN.

Khác nhau ở tính chất của mỗi liên hệ cơ bản tham gia vào hệ thống tác động qua lại. Thông tin là mối liên hệ thông báo của chủ thể đối với các đối tượng khác nhau: con người, động vật, máy móc. Còn giao tiếp chỉ quan hệ chủ thể - chủ thể trong đó có sự tác động lẫn nhau và sự điều khiển nhau.

Thông tin chỉ số lượng các quá trình thông báo, sự chuyển giao thông báo này hay khác, còn giao tiếp có nội dung, tính chất thực tiễn, vật chất và cả tính chất tinh thần, thông báo.

Rõ ràng là trong giao tiếp có chứa đựng một nội dung thông tin còn thông tin là một mặt, một nội dung, một yếu tố của giao tiếp.

Giao tiếp và quan hệ xã hội: Đây là hai khái niệm hoàn toàn khác nhau.

Quan hệ xã hội là các quan hệ khách quan, phi nhân cách. Bản chất nó không phải là quan hệ giữa các nhân cách cụ thể. Nó không phải là quan hệ giữa người và người một cách thuần túy mà đại diện cho các nhóm người quan hệ với nhau. Quan hệ xã hội gồm có: quan hệ sản xuất, quan hệ vật chất, quan hệ xã hội giữa các nhóm, quan hệ chính trị, quan hệ tư tưởng. Còn giao tiếp là sự tiếp xúc giữa các nhân cách cụ thể, là sự hiện thực hoá các quan hệ xã hội. Giao tiếp diễn ra trong môi trường xã hội, trong các mối quan hệ xã hội. Giao tiếp là sự biểu hiện của các mối quan hệ xã hội. Quan hệ xã hội chỉ được biểu hiện qua các quá trình giao tiếp. Mặc dù khác nhau nhưng có quan hệ chặt chẽ với nhau.

Giao tiếp và ứng xử: “Ứng xử” là phản ứng của cơ thể đối với các tác động bên ngoài thể hiện thái độ hành động theo một cách nào đó đối với người khác trong hoàn cảnh cụ thể nhất định.

Theo M.Reuchlin: “Ứng xử là toàn bộ những hành động được đặc trưng bằng tổ chức đặt ra cho chúng mục đích cuối cùng mà có thể theo đuổi hữu thức hoặc vô thức, duy lý hoặc phi lý”.

Giao tiếp và ứng xử có những điểm chung là được thực hiện bởi những cá nhân khác nhau trong các mối quan hệ xã hội, chịu sự

chế ước bởi các chuẩn mực xã hội. Tuy nhiên, chúng cũng có những điểm khác nhau như:

Khái niệm giao tiếp rộng hơn khái niệm ứng xử. Giao tiếp là một quá trình còn ứng xử mang tính chất tình huống nằm trong quá trình giao tiếp.

Trong giao tiếp, người ta chú ý đến nội dung và mục đích của công việc. Thước đo của giao tiếp là hiệu quả công việc. Còn ứng xử chú ý đến nội dung tâm lý biểu hiện qua thái độ, hành vi, cử chỉ. Thước đo của ứng xử là thái độ của cá nhân và những “thuật” biểu hiện thái độ qua hành vi giao tiếp.

Trong giao tiếp chú ý nhiều đến yếu tố ý thức còn trong ứng xử vừa có yếu tố ý thức vừa có yếu tố vô thức.

Các cách tiếp cận trên đây chúng ta thấy có những hạt nhân hợp lý cơ bản là: 1) Giao tiếp là khái niệm độc lập trong Tâm lý học; 2) Giao tiếp là mối quan hệ, liên hệ có ý thức giữa con người với nhau trong cộng đồng xã hội loài người; 3) Trong giao tiếp diễn ra sự tiếp xúc tâm lý giữa các nhân cách, biểu hiện ở sự trao đổi thông tin, bày tỏ thái độ cảm xúc và tác động lẫn nhau; 4) Giao tiếp có mục đích phối hợp hành động giữa các cá nhân, bảo đảm cho sự thống nhất hoạt động chung có kết quả và tạo ra sự biến đổi ở chủ thể.

Ở Việt Nam cũng có nhiều ý kiến khác nhau về khái niệm giao tiếp, tiêu biểu như:

Phạm Minh Hạc định nghĩa giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người - người để hiện thực hoá các quan hệ xã hội giữa người ta với nhau.

Ngô Công Hoàn cho rằng giao tiếp là quá trình tiếp xúc giữa con người với con người nhằm mục đích trao đổi tình cảm, tư tưởng, vốn sống, kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp.

Hoàng Thị Anh quan niệm giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý, tạo nên quan hệ giữa hai hoặc nhiều người với nhau, chứa đựng một nội dung xã hội - lịch sử nhất định, có nhiều chức năng tác động, hỗ trợ cùng nhau: thông báo, điều khiển, nhận thức, hành động và tình

cảm... nhằm thực hiện một mục đích nhất định của một hoạt động nhất định.

Trong giáo trình “Tâm lý học xã hội” (1995)⁵, các tác giả Bùi Văn Huệ, Đỗ Mộng Tuấn, Nguyễn Ngọc Bích đã định nghĩa: “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”.

Trần Tuấn Lộ định nghĩa giao tiếp là hoạt động trong đó người này tiếp xúc và đối tác với người kia để có sự truyền thông tâm lý cho nhau hoặc để cùng nhau thực hiện một hoạt động khác sau khi đã có sự truyền thông về tâm lý.

Theo các tác giả Trần Trọng Thủy và Nguyễn Sinh Huy “Giao tiếp của con người là một quá trình có chủ định hay không chủ định, có ý thức hay không có ý thức mà trong đó các cảm xúc và tư tưởng được biểu đạt trong các thông điệp bằng ngôn ngữ hoặc bằng phi ngôn ngữ”⁶.

Như vậy, các tác giả trên có nhiều cách định nghĩa về giao tiếp khác nhau nhưng tựu trung lại ta thấy các quan điểm trên có hạt nhân hợp lý chung là đều đề cập đến ba khía cạnh: giao lưu, tác động qua lại, tri giác (nhận thức).

Giao lưu: là quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa các bên, các tư tưởng, quan điểm. Đó là quá trình trao đổi thông tin giữa hai hay nhiều bên giao tiếp với nhau có tính đến mục đích, tâm thế và ý định của nhau. Quá trình giao lưu sẽ làm giàu thêm kiến thức, kinh nghiệm của những người tham gia giao tiếp.

Tác động qua lại giữa hai bên: Trong trường hợp này, ngôn ngữ thống nhất và việc cùng hiểu biết về tình huống, hoàn cảnh giao tiếp là điều kiện cần thiết đảm bảo sự tác động qua lại có hiệu quả. Có nhiều kiểu tác động lẫn nhau giữa người và người. Đó là sự hợp tác và cạnh tranh, tương ứng với chúng là sự đồng tình hay sự xung đột.

⁵ Bùi Văn Huệ (1995), Tâm lý học Xã hội, NXB Giáo dục.

⁶ Nguyễn Sinh Huy, Trần Trọng Thủy (1996), Nhập môn khoa học giao tiếp, Nxb. GD.

Tri giác lẫn nhau: Đó là quá trình hình thành hình ảnh về người khác, xác định các phẩm chất tâm lý, đặc điểm và hành vi người đó thông qua những biểu hiện bên ngoài. Trong khi tri giác người khác cần chú ý đến các hiện tượng như ấn tượng ban đầu, lần đầu tiên gặp gỡ, sự diễn hình hoá...

Một “định nghĩa có tính công cụ” thành công về giao tiếp được xây dựng trong cuốn giáo trình “Tâm lý học đại cương” của các tác giả Nguyễn Quang Uẩn, Trần Hữu Luyến, Trần Quốc Thành xuất bản năm 1995. Theo đó, giao tiếp “là sự tiếp xúc tâm lý giữa người với người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau”. Hay nói khác đi, giao tiếp xác lập và vận hành các quan hệ người - người, hiện thực hoá các quan hệ xã hội giữa chủ thể này và chủ thể khác.

Cách phát biểu khái niệm này nêu lên được đặc trưng tâm lý của giao tiếp, nêu lên được sự tác động hai chiều của quan hệ có ý thức giữa con người với nhau trong giao tiếp, nêu được mục đích của quá trình giao tiếp.

*** Vai trò của giao tiếp**

- Đối với xã hội, giao tiếp là điều kiện của sự tồn tại và phát triển của xã hội.

- Đối với cá nhân, giao tiếp là điều kiện để hình thành và phát triển tâm lý cá nhân, nhân cách.

+ Giao tiếp là phương thức tồn tại của con người. Khác với nhiều loài động vật khác, con vật non có thể tự tồn tại mà không cần sự giúp đỡ của những con vật trưởng thành, đứa trẻ sinh ra không thể tự tồn tại, nó cần phải có sự chăm sóc, gắn bó của người lớn. Nhu cầu tiếp xúc với người khác là một trong những nhu cầu cơ bản xuất hiện sớm ở con người. Không giao tiếp với người khác, con người không thể tồn tại được. Đối giao tiếp, con người sẽ không phát triển bình thường.

+ Giao tiếp là con đường tiếp thu nền văn hóa xã hội: Nền văn hóa xã hội là toàn bộ các giá trị vật chất và tinh thần được con người sáng tạo ra và tích lũy qua nhiều thế hệ. Để trở thành con người theo

đúng nghĩa của nó, con người phải tiếp thu nền văn hóa xã hội này, biến nó thành năng lực của mình. Quá trình tiếp thu ấy được thực hiện bằng hoạt động của mình cùng với sự chỉ dẫn và giúp đỡ của người khác. Như vậy, giao tiếp là điều kiện không thể thiếu được để con người phát triển.

+ Giao tiếp giúp con người thỏa mãn và phát triển các nhu cầu khác như: nhu cầu tình cảm, nhu cầu được xã hội thừa nhận, đánh giá, được tôn trọng, được phát triển...

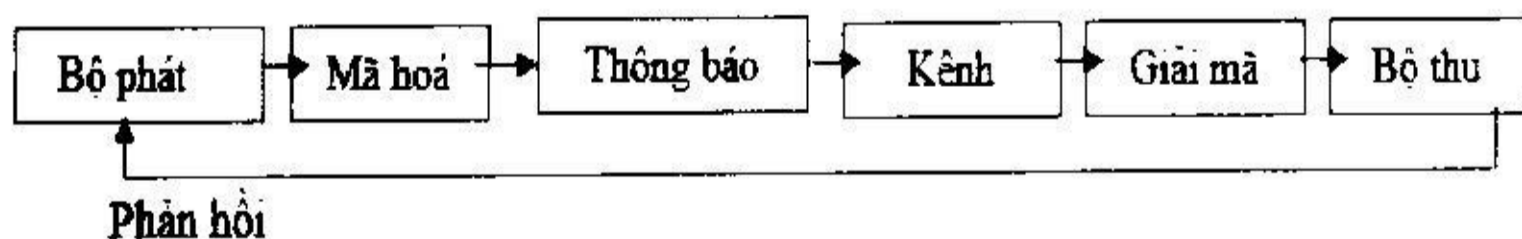
+ Qua giao tiếp, cá nhân tự so sánh, đối chiếu mình với các chuẩn mực, giá trị đạo đức... từ đó tự điều khiển, tự giáo dục để hoàn thiện nhân cách.

- Trong hoạt động sư phạm, giao tiếp là điều kiện không thể thiếu để tổ chức các hoạt động sư phạm. Năng lực giao tiếp là một trong những năng lực trụ cột của nghề dạy học.

* Cấu trúc của giao tiếp

Để đảm bảo cho quá trình giao tiếp có hiệu quả, các khoa học: Tâm lý học, Xã hội học, Tin học.v.v... đã đóng góp tích cực với những nghiên cứu và thành tựu đạt được phục vụ con người trong việc xác định cấu trúc của một quá trình giao tiếp. Vì lẽ đó nên về cấu trúc của giao tiếp đã có nhiều quan điểm khác nhau.

Ngành điều khiển học xem giao tiếp như một hiện tượng tâm lý - xã hội có tổ chức cao. Bao gồm các thành tố như ở sơ đồ 2.1



Sơ đồ 2.1. Cấu trúc của giao tiếp theo Shannon.

Trong đó:

* Bộ phát: Là người gửi thông điệp đi

* Bộ thu: Là người nhận thông tin hay bản thông điệp

* Thông điệp: Là nội dung giao tiếp. Cần phải trả lời các câu hỏi:

- Bộ phát muốn nói gì? Đã nói được gì?

- Bộ thu đã nghe được gì? Hiểu được gì? Nhớ được gì? Vận dụng được gì?

Ngôn ngữ trong thông điệp phải thống nhất giữa bộ phát và bộ thu, phải rõ ràng để tránh hiểu lầm.

* Kênh: Là đường truyền tải thông tin giữa bộ phát và bộ thu.

Nếu giao tiếp trực tiếp: Kênh là nghe, nhìn, nói, bắt tay, trang phục.v.v.

Nếu giao tiếp gián tiếp: Kênh là thư, văn bản, điện thoại, email, fax .v.v.

* Mã hoá: Là quá trình lựa chọn, sắp xếp thông tin vào một bộ mã để có thể gửi đi được.

* Giải mã: Là quá trình diễn dịch thông điệp nhận được.

* Phản hồi: Là quá trình người nhận đáp lại, phản ánh lại về thông điệp.

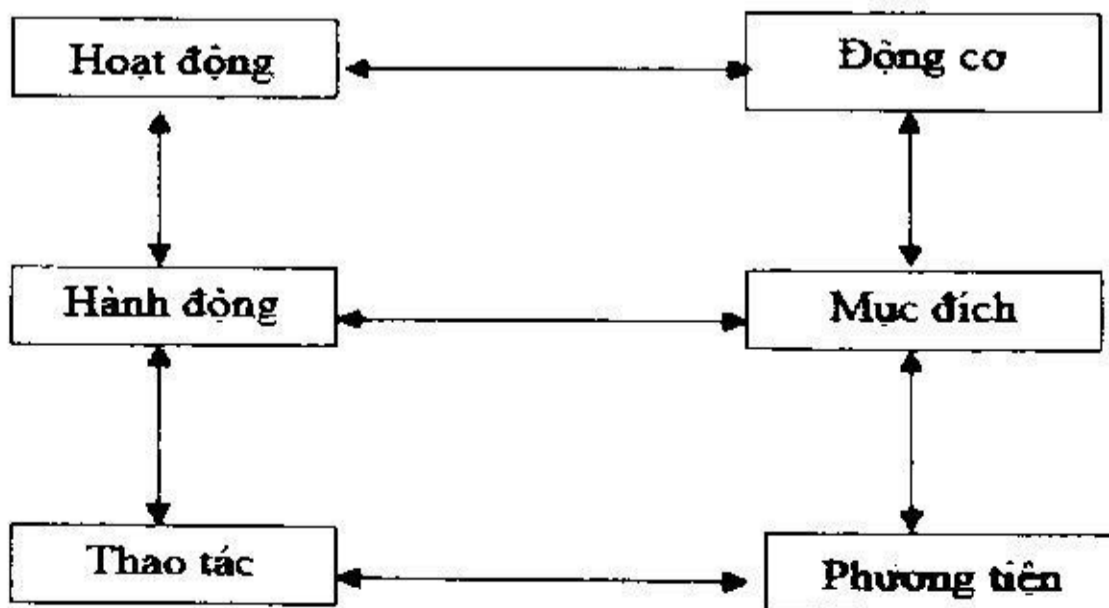
Quá trình giao tiếp có thể gặp một số cản trở làm sai lệch thông tin, cản trở quá trình hiểu biết lẫn nhau. Có thể kể đến một số cản trở như sau:

Thứ nhất là cản trở mang tính vật chất như tiếng ồn, âm thanh, ánh sáng. Ví như trong dạy học chữ viết trên bảng phải đảm bảo trẻ có thể nhìn rõ, thu nhận tốt thông tin.

Thứ hai là cản trở mang tính xã hội do khác nhau về chính trị, tôn giáo, phong tục tập quán, nghề nghiệp, trình độ học vấn ...

Thứ ba là cản trở mang tính tâm lý như sự khác nhau về tính cách, năng lực, tuổi tác, ngôn ngữ ...

Một số quan điểm cho rằng: Giao tiếp là hoạt động nên có cấu trúc như cấu trúc của hoạt động. Gồm các thành tố như ở sơ đồ 2.2.



Sơ đồ 2.2. Sơ đồ cấu trúc của hoạt động theo A.N.Leontiev

Song hành với hai quan điểm trên là cách nhìn nhận của nhiều tác giả khác, về đại thể các nhà khoa học đã đề cập đến 7 yếu tố tham gia vào quá trình giao tiếp.

Yếu tố con người: Con người với tư cách chủ thể dẫn dắt quá trình giao tiếp, họ mang đến cho quá trình giao tiếp mục đích, nội dung, nhiệm vụ giao tiếp rõ ràng, họ sử dụng toàn bộ tri thức, hiểu biết, nhận thức, quan điểm, nhu cầu, tình cảm, trí tuệ, vốn sống, kinh nghiệm và cả nghệ thuật vốn có của mình, hướng vào mục đích giao tiếp.

Con người với tư cách đối tượng giao tiếp là người nhận tin và xử lý thông tin sao cho chính xác và phù hợp với chủ thể giao tiếp. Họ cũng phải vận dụng toàn bộ tri thức, hiểu biết, vốn sống, kinh nghiệm, tình cảm của mình nhận và xử lý thông tin để có phản ứng, hành vi kịp thời nhằm đảm bảo mục đích giao tiếp có hiệu quả.

Con người trong giao tiếp ở nhiều trường hợp với tư cách đồng thời là chủ thể vừa là đối tượng để đạt mục đích giao tiếp.

Mục đích giao tiếp: Bất kỳ một thông báo phát ra đều có mục đích cụ thể. Có rất nhiều mục đích giao tiếp khác nhau: giao tiếp nhằm đạt mục đích về chính trị, kinh tế, văn hoá, nhận thức, hiểu biết lẫn nhau, chia sẻ tình cảm...

Nội dung giao tiếp: Thể hiện ở thông tin cần truyền đạt, bản thông điệp nói gì, viết gì. Nội dung thể hiện qua ý nghĩa của tin truyền đi theo sự sắp xếp dựa vào mục đích giao tiếp.

Phương tiện giao tiếp: Các phương tiện được sử dụng trong quá trình giao tiếp như ngôn ngữ nói, viết, cử chỉ điệu bộ, hành vi... Các phương tiện công cụ kỹ thuật tham gia vào quá trình giao tiếp như micrô, máy điện thoại, máy fax, máy vi tính...

Hoàn cảnh giao tiếp: Bao gồm các yếu tố không gian, thời gian giao tiếp, khoảng cách giữa đối tượng và chủ thể giao tiếp. Bối cảnh xã hội, tự nhiên, con người tại không gian và thời gian giao tiếp.v.v.. Đây là những yếu tố khách quan tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến hiệu quả của quá trình giao tiếp.

Kênh giao tiếp: Là các đường liên lạc truyền dẫn và tiếp nhận thông tin như các giác quan: mắt, tai, xúc giác, vị giác... Căn cứ vào kênh giao tiếp mà chuẩn bị tốt cho quá trình giao tiếp. Ví dụ: Giao tiếp qua kênh thính giác như điện thoại thì cần phải nói rõ, gọn, rút gọn từ...; thư thì viết rõ, dễ đọc, đúng ngữ pháp...

Quan hệ giao tiếp: Chính là tương quan về vai trò và vị trí, tuổi tác, nghề nghiệp v.v... giữa đối tượng và chủ thể giao tiếp. Chủ thể có vai trò, vị trí, tuổi tác... cao hơn, thấp hơn hoặc ngang bằng với đối tượng giao tiếp. Tùy từng mối tương quan mà có cách thức giao tiếp khác nhau.

*** Chức năng của giao tiếp**

Có rất nhiều quan điểm khác nhau về chức năng của giao tiếp:

Theo tiêu chí mục tiêu, L.A.Karpenco cho rằng giao tiếp có tám chức năng:

- Chức năng tiếp xúc - mục tiêu: việc 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 giao tiếp, 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 giao tiếp.

- 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 hướng cá nhân của đối tác.

Theo nhà ngôn ngữ học cấu trúc Jacobson (1961), giao tiếp có 6 chức năng⁷:

- Chức năng nhận thức (function cognitive): truyền đạt và lĩnh hội các sự kiện, khái niệm, giá trị.

- Chức năng cảm xúc (function emotive): tạo ấn tượng, cảm xúc tốt đẹp giữa các chủ thể giao tiếp.

- Chức năng duy trì sự tiếp xúc (function phatique): lấp chỗ trống trong các cuộc đối thoại.

- Chức năng mơ mộng (function poétique): sử dụng cách nói mang chất thơ, thú vị... để tạo ấn tượng khó phai mờ.

- Chức năng siêu ngữ (function métalinguistique): chọn lọc các cách nói, diễn đạt nghĩa bóng.

- Chức năng quy chiếu (function referentielle): tìm hiểu đặc điểm về sức khỏe, tâm lý, vị thế xã hội, hoàn cảnh riêng của người đối thoại khi giao tiếp để chọn cách tiếp cận, lời nói, cách tạo không khí phù hợp, thuận lợi cho thực hiện mục tiêu giao tiếp.

Nhà Tâm lý học Xô viết B.Ph.Lômôv cho rằng giao tiếp có ba chức năng:

- Chức năng giao tiếp - thông tin.

- Chức năng giao tiếp - điều chỉnh.

- Chức năng giao tiếp - cảm xúc.

Tác giả Nguyễn Xuân Thức phân chia chức năng của giao tiếp thành hai nhóm:

- Nhóm các chức năng thuần túy xã hội bao gồm các chức năng giao tiếp 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 giao tiếp phục vụ nhu cầu của từng thành viên trong xã hội với người khác.

⁷ Middleton, Richard (1990/2002). *Studying Popular Music*, p.241. Philadelphia: Open University Press. ISBN 0-335-15275-9.

Tác giả Chu Văn Đức chia chức năng của giao tiếp thành 2 nhóm:

- Nhóm chức năng xã hội gồm các chức năng:

+ 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:

+ 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.

Theo tác giả Nguyễn Văn Lê thì giao tiếp có ba chức năng:

- Chức năng thông tin.

- Chức năng biểu hiện tình cảm

- Chức năng liên kết con người, điều khiển, phối hợp hành động.

Tác giả Trần Trọng Thủy, Nguyễn Sinh Huy cho rằng giao tiếp 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.

Tác giả Nguyễn Quang Uẩn chia các chức năng giao tiếp thành:

- 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 hóa: 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

- Chức năng giáo dục.

Trên cơ sở các quan điểm trên, có thể thấy giao tiếp có các chức năng cụ thể như sau:

Chức năng định hướng hoạt động

Chức năng định hướng hoạt động của giao tiếp là khả năng xác định các mức độ nhu cầu, tư tưởng, tình cảm, vốn sống, kinh nghiệm... của đối tượng giao tiếp nhờ đó mà chủ thể giao tiếp đáp ứng kịp thời, phù hợp với mục đích và nhiệm vụ giao tiếp.

Trong cuộc sống đời thường, nhất là đối với những người lạ chưa quen biết, lần tiếp xúc đầu tiên thường là vừa giao tiếp vừa thăm dò để hiểu đối tượng tiếp xúc của mình, mỗi lời nói, cử chỉ, ánh mắt, nụ cười đều bao hàm những khía cạnh thông tin quan trọng để giúp chúng ta giao tiếp có hiệu quả.

Chức năng thông báo (truyền tin)

Chức năng này ra đời rất sớm trong lịch sử phát triển xã hội loài người. Chức năng thông báo có cội nguồn sinh học, động vật cũng phát ra âm thanh tín hiệu khác nhau để thông tin cho bầy đàn những nguy hiểm hoặc điều kiện thỏa mãn những nhu cầu của chúng: ăn, uống, tự vệ, sinh đẻ bảo tồn nòi giống... Nhưng ở con người thì nội dung thông báo, truyền tin phức tạp hơn rất nhiều, mang tính xã hội rất cao, đặc biệt là sự tham gia của hệ thống tín hiệu thứ hai. Chức năng thông báo có thể truyền đi bất cứ tin gì. Nội dung, phương tiện rất phong phú phụ thuộc vào trình độ phát triển của xã hội. Chức năng thông báo của giao tiếp không chỉ dừng lại ở chủ thể và đối tượng của giao tiếp mà còn thông báo từ phía nhóm xã hội, các thành viên trong nhóm để thỏa mãn những nhu cầu, lợi ích của cá nhân và các nhóm xã hội.

Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi, hoạt động

Ngay từ thời nguyên thủy, muốn kéo một vật nặng thì cần nhiều người, mọi người đã có tín hiệu hợp tác với nhau cho đúng thời điểm cần tập trung sức mạnh cơ bắp. Các tín hiệu này điều khiển hoạt động, hành động của nhiều người trong nhóm phối hợp cùng nhau.

Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi giúp con người thích ứng được dễ dàng với các quan hệ xã hội, với vị trí và vai trò mà cá nhân đảm nhận. Đối với trẻ em, nhờ có chức năng này mà tiến trình xã hội hoá “thành nhân” được thực hiện. Do vậy, thiếu hoặc “đói giao tiếp” ở trẻ sẽ dẫn đến những khiếm khuyết về sự phát triển các hành vi xã hội, dẫn đến các căn bệnh mà người ta gọi là “hội chứng nằm viện” (hospitalism).

Chức năng liên kết (nối mạch, tiếp xúc)

Chức năng này thể hiện ở chỗ giao tiếp phục vụ nhu cầu của từng thành viên trong xã hội, thực hiện nhu cầu có quan hệ giữa bản thân với người khác. Bản chất của chức năng này là nhờ có giao tiếp con người “hợp đồng” được với nhau để làm việc cùng nhau, hiểu nhau, liên hệ được với nhau xuất phát từ nhu cầu tránh sự cô đơn của con người. Đối với con người, trạng thái cô đơn, cô độc, cô lập... là một trong những trạng thái đáng sợ nhất. Việc mất mối quan hệ này gọi là “đứt mạch”. Vì vậy, chức năng tâm lý - xã hội còn gọi là chức năng nối mạch, tiếp xúc với người khác, với xã hội. Trong các quan hệ này, quan hệ nhóm giữ một vai trò đặc biệt, là loại quan hệ khá phổ biến trong chúng ta, nhất là lứa tuổi thanh - thiếu niên.

*** Phân loại giao tiếp**

Có nhiều cách phân loại khác nhau dựa trên các tiêu chí khác nhau, trong Tâm lý học thường sử dụng các cách chia sau:

Căn cứ vào sự có mặt hoặc vắng mặt của chủ thể và đối tượng giao tiếp trong một thời điểm nhất định, có hai loại

**** Giao tiếp trực tiếp***

Là sự tiếp xúc giữa các chủ thể, đối tượng giao tiếp trong khoảng thời gian và không gian nhất định bảo đảm cho các giác quan phát tin và nhận tin kịp thời thông qua các phương tiện trung gian.

Trong giao tiếp trực tiếp, nhiều phương tiện được sử dụng truyền tin như: ngôn ngữ nói, cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt nụ cười, tiếng khóc, các trang phục, trang sức...

** Giao tiếp gián tiếp*

Là loại giao tiếp được thực hiện thông qua các phương tiện truyền tin trung gian như: thư tín, sách báo, phim ảnh, fax... Hiện nay, giao tiếp gián tiếp được sử dụng rộng rãi. Tuy nhiên, nó đòi hỏi thông tin phải ngắn gọn, súc tích. Việc truyền tin và nhận tin qua giao tiếp gián tiếp phải tuân theo phải tuân theo những yêu cầu, quy định nhất định về ngôn ngữ nói và viết cũng như kỹ thuật, máy móc.

Căn cứ vào mục đích và nội dung, quy cách, những nghi thức phục vụ cho quá trình giao tiếp, có các loại sau:

** Giao tiếp chính thức*

Là giao tiếp giữa các cá nhân đại diện quyền lợi cho nhóm xã hội hoặc giữa các nhóm chính thức theo mục đích, nội dung định trước. Giao tiếp chính thức thường được thực hiện theo những nghi thức nhất định, được quy định bởi các chuẩn mực xã hội hoặc được pháp luật hướng dẫn. Ở loại này, vai trò của ngôn ngữ nói và viết rất quan trọng, được sử dụng một cách rõ ràng, mạch lạc, khúc chiết... như các cuộc họp, các chuyến đi thăm của các đoàn đại biểu Nhà nước, nhà trường, Đảng, Đoàn.v.v...

** Giao tiếp không chính thức*

Là giao tiếp không theo những quy định về nghi thức, không bị ràng buộc bởi thời gian, thường mang tính thân tình, nội dung giao tiếp thường được giữ kín và không đại diện cho nhóm xã hội nào cả.

Căn cứ vào các phương tiện giao tiếp có thể phân chia thành các loại giao tiếp sau

** Giao tiếp bằng ngôn ngữ*

Ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp chủ yếu của con người. Bằng ngôn ngữ con người có thể truyền đi bất cứ loại thông tin nào nhằm diễn tả tình cảm, ám chỉ, miêu tả sự vật hiện tượng...

Có hai loại ngôn ngữ, ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết.

Ngôn ngữ nói được sử dụng phổ biến trong giao tiếp xã hội, nó ra đời sớm trong quá trình phát triển cá thể, đơn giản, tiện lợi, dùng ở bất kỳ đối tượng nào (trừ người có khuyết tật liên quan đến nó). Ngôn ngữ nói thường được rút gọn, rất cụ thể và sinh động, nhờ có hoàn cảnh giao tiếp và những cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, giọng nói... hỗ trợ.

Ngôn ngữ viết ra đời muộn hơn ngôn ngữ nói, tác động của ngôn ngữ viết không bằng âm vị mà bằng tự vị (ký tự) - hệ thống ký hiệu tượng trưng của ngôn ngữ.

Ngôn ngữ viết phụ thuộc vào ý nghĩ, nhu cầu, tình cảm và trình độ nhận thức của chủ thể giao tiếp. Để cho đối tượng hiểu được đòi hỏi ngôn ngữ viết phải tuân theo các quy tắc nghiêm ngặt về ngữ pháp tu từ và phải viết sao cho rõ ràng, mạch lạc, dễ hiểu. Bài viết thường được chủ thể giao tiếp có ý thức lựa chọn từ, ý do vậy thường dài dòng và trau chuốt hơn ngôn ngữ nói.

** Giao tiếp phi ngôn ngữ*

Là giao tiếp bằng cách sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ như nét mặt, ánh mắt, giọng nói, cử chỉ, điệu bộ...

Giao tiếp qua nét mặt: Mỗi cá nhân có một nét mặt riêng, sự cấu tạo về hình dáng, khoảng cách không gian, sự vận động của các bộ vị như mắt, trán, lông mày, lông mi, mũi, miệng, môi, cằm,... sự phối hợp tất cả các bộ vị trên được gọi chung là nét mặt. Nét mặt của con người biểu lộ được bao nhiêu cảm xúc? Người đầu tiên tìm lời giải cho câu nghi vấn này là Darwin, ông đi đến kết luận nét mặt người có thể biểu hiện được sáu loại cảm xúc khác nhau: vui mừng, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, giận dữ, ghê tởm. Các nhà khoa học còn nghiên cứu các vùng biểu cảm trên nét mặt và đi đến kết luận: xung quanh mắt biểu lộ sự sợ hãi, sự ghê tởm bộc lộ rõ ở phần dưới khuôn mặt. Đa số sự thay đổi nét mặt diễn ra một cách vô thức. Tuy nhiên, ở một số nghề nghiệp, trong hoàn cảnh đặc biệt như diễn viên, điệp viên, phát thanh viên, các chính khách, chính trị gia,... phải luôn kiểm soát nét mặt của

mình, lúc nào cần cười, lúc nào cần ngạc nhiên, lúc nào cần lo lắng hay buồn bực...

Giao tiếp bằng mắt: “Con mắt là cửa sổ của tâm hồn”. Tần số nhìn vào mắt người khác biểu lộ thái độ đối với người đó. Cái nhìn có thể là tín hiệu của tình thương yêu. Thông qua ánh mắt có thể điều chỉnh hành vi của đối tượng giao tiếp.v.v...

Giọng nói: Sự lên giọng, xuống giọng, nhấn mạnh, thay đổi ngữ điệu câu... đều là các tín hiệu giao tiếp. Giọng nói phản ánh các thông tin về cá tính bản thân người nói, tính hướng nội hay hướng ngoại.

Ngoài các tín hiệu phi ngôn ngữ trên thì các cử chỉ như: lắc đầu, gật đầu, bắt tay, vẫy tay, xua tay, tư thế ngồi, đứng hay quỳ... đều có những nội dung tâm lý nhất định trong giao tiếp, đều phản ánh một thái độ, trạng thái xúc cảm nào đó. Cách trang phục, kiểu cách quần áo, đầu tóc... đều có ý nghĩa tín hiệu tâm lý trong giao tiếp.

** Giao tiếp vật chất*

Là loại giao tiếp thông qua hành động với vật thể. Đây là loại hình giao tiếp đã xuất hiện từ xa xưa, khi ngôn ngữ của con người chưa phát triển. Giao tiếp bằng vật chất tùy thuộc vào điều kiện lịch sử, xã hội, nền văn hoá. Vật thể vốn vô tri vô giác nhưng khi con người sử dụng nó, hành động với nó trong giao tiếp thì đã “thổi” vào nó một cái “hồn” nhất định, một bức thông điệp mang một ý nghĩa nhất định. Ví như đối với hoa - một vật vốn vô tri vô giác như bao vật khác, nhưng một khi con người đã sử dụng nó để giao tiếp thì chủ thể phải có một số kỹ năng nhất định để có thể “nói, viết” từng câu hoàn chỉnh bằng “ngôn ngữ của loài hoa”, khi gửi đi một thông điệp hoa người ta phải tuân thủ một số quy tắc cơ bản. Trong văn hóa Việt Nam, nếu đặt cúc vạn thọ lên đầu có nghĩa là “nỗi lo lắng của trí óc”, đặt lên trái tim là “nỗi đau của tình yêu”, đặt lên giữa ngực là “sự đợi chờ mệt mỏi và bất mãn” .v.v... Như vậy, có thể thấy hành động với vật chất trong giao tiếp có ý nghĩa vô cùng phong phú. Để sử dụng

được phương tiện này một cách có hiệu quả đòi hỏi cả về phía chủ thể phát thông điệp và chủ thể tiếp nhận bức thông điệp phải có những hiểu biết, kinh nghiệm giao tiếp và sự tinh tế, nhạy cảm trong giao tiếp, và cần phải học tập cách sử dụng nó. Ở nước ta, trong xu thế hội nhập kinh tế thế giới, định hướng giá trị vật chất ngày càng chiếm vị trí trọng yếu trong hệ thống giá trị mà cá nhân hướng tới. Giao tiếp vật chất ngày càng trở nên cần thiết và phổ biến trong xã giao hàng ngày. Vì vậy, giao tiếp vật chất cần được chú ý đến.

b. Ứng xử

Giao tiếp là quá trình tiếp xúc tâm lí giữa con người với con người, khi xem xét hành vi giao tiếp của con người trong hoàn cảnh cụ thể người ta thường dùng khái niệm ứng xử. Tuy nhiên khái niệm ứng xử hiện nay chưa được xác định cụ thể. Trong tâm lí học thuật ngữ “ứng xử” đang được hiểu và sử dụng theo hai hướng:

- Theo nghĩa rộng: Ứng xử là những phản ứng đáp lại đối với thế giới khách quan (thế giới vật chất bao quanh con người, người khác, kể cả những sản phẩm do con người làm ra).

- Theo nghĩa hẹp: Ứng xử là những phản ứng thể hiện thái độ của chủ thể với người khác nảy sinh trong quá trình giao tiếp.

Tác giả Ngô Công Hoàn cho rằng: *Ứng xử là hành vi, phản ứng của con người nảy sinh trong quá trình giao tiếp do những rung cảm cá nhân kích thích, nhằm lĩnh hội, truyền đạt những tri thức, vốn kinh nghiệm của cá nhân, xã hội trong những tình huống nhất định*⁸.

Trong tiếng Việt có thể hiểu ứng xử là một từ ghép của hai từ có nghĩa đơn là “ứng” và “xử”. Ứng là phản ứng trả lời trước tác nhân kích thích từ bên ngoài (ứng biến, ứng đáp, ứng phó). Chữ “ứng” là chỉ phản ứng chung cho cả người và động vật, thậm chí bất kỳ một kích thích nào vào cơ thể sống đều có phản ứng đáp lại. Phản ứng tuân theo qui luật sinh học, sự phức tạp của phản ứng là một chuỗi phản xạ kế tiếp nhau tạo thành hành vi bản năng, hành vi “khôn ngoan”. Con người về bản chất tự nhiên là “động vật cao nhất

⁸ Ngô Công Hoàn (1997), *Giao tiếp và ứng xử sư phạm*, Nxb. ĐHQG Hà Nội.

trong bậc thang tiến hóa” do đó cái nền, cái gốc phải xuất phát từ những phản ứng tự nhiên để bảo vệ giống loài. Nhưng con người là một thực thể xã hội, hành vi phản ứng của con người không chỉ tuân theo qui luật tự nhiên mà còn tuân theo qui luật xã hội. Thiên về mặt xã hội trong hành vi phản ứng của con người, người ta thường dùng từ “xử” như đối xử, xử sự, đối nhân xử thế v.v...

Như vậy khái niệm ứng xử bao hàm cả bản chất tự nhiên và bản chất xã hội của con người. Trong đó bản chất tự nhiên (cái bản năng, bản sinh vốn có của mỗi người, chủ yếu là đặc điểm hoạt động của hệ thần kinh) là cơ sở nền tảng để hình thành cái xã hội trong hành vi ứng xử của con người. Trong quá trình giao tiếp với trẻ mầm non phải chú ý đến nền tảng phát triển cơ thể trẻ để dạy trẻ cách ứng xử với thế giới xung quanh theo kiểu người.

*** Đặc trưng của ứng xử**

+ Ứng xử được thực hiện bởi các cá nhân cụ thể. Mỗi cá nhân có đặc điểm riêng về thể chất đặc biệt là đặc điểm hệ thần kinh. Vì vậy thao tác hành vi ứng xử của mỗi người khác nhau về tốc độ, cường độ, tính chất. Chẳng hạn người có hệ thần kinh linh hoạt (hung phấn và ức chế diễn ra nhanh, mạnh, linh hoạt) thường có khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin nhanh, phản ứng kịp thời, hợp lí, chính xác.

+ Hành vi ứng xử của mỗi người bao giờ cũng được thực hiện trong các quan hệ xã hội nhất định, chịu sự chế định của những yếu tố xã hội như:

- Chuẩn mực xã hội qui định cho vị trí xã hội mà cá nhân đảm nhận. Ví dụ, hành vi ứng xử của người giáo viên thường được điều tiết bởi vị trí của nhà giáo dục trong xã hội.

- Trình độ nhận thức chung của mỗi cá nhân (trình độ học vấn), tri thức cần thiết phục vụ mục đích và nội dung giao tiếp.

- Thái độ giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp.

- Phẩm chất đạo đức của mỗi cá nhân thể hiện ở lòng vị tha, tôn trọng người khác hay không...

Cái tự nhiên và cái xã hội trong hành vi ứng xử của mỗi người không tồn tại độc lập mà quan hệ mật thiết, chi phối lẫn nhau tạo nên hành vi ứng xử thông minh xuất chúng, hay khờ dại trong giao tiếp. Nói cách khác, ứng xử là sự giao thoa có tính “nghệ thuật” giữa cái tự nhiên và cái xã hội trong mỗi con người.

+ Hành vi ứng xử của mỗi người có sự tham gia của cả ý thức lẫn vô thức. Đối với trẻ em dưới 3 tuổi, hành vi ứng xử của trẻ chủ yếu do vô thức điều khiển.

Như vậy ứng xử là phản ứng nảy sinh trong quá trình tiếp xúc tâm lí giữa người với người, còn giao tiếp là một quá trình. Khi nói tới giao tiếp người ta thường chú ý tới ý thức của quá trình tiếp xúc, giao tiếp với nhau là để thực hiện một công việc nhằm đạt được mục đích nhất định. Khi nói tới ứng xử người ta chú ý đến nội dung tâm lí hơn là nội dung công việc, chú ý đến cả cái ý thức và cái vô thức trong hành vi, chú ý đến thái độ (cái ý của cá nhân) biểu hiện như thế nào qua hành vi, cử chỉ, điệu bộ. Do vậy thước đo của giao tiếp là hiệu quả công việc, còn thước đo của ứng xử là thái độ và “thuật” biểu hiện thái độ qua hành vi giao tiếp.

Tóm lại, giao tiếp và ứng xử là hai khái niệm đề cập đến sự tiếp xúc tâm lí giữa người với người, nhưng khái niệm giao tiếp rộng hơn khái niệm ứng xử. Giao tiếp là một quá trình, ứng xử là một hành vi phản ứng cụ thể nảy sinh trong quá trình giao tiếp. Khi sử dụng khái niệm giao tiếp là muốn định hướng vào mục tiêu công việc, còn khi sử dụng khái niệm ứng xử là muốn định hướng vào nội dung tâm lí, cái “bản chất xã hội” của cá nhân thể hiện ở hành vi giao tiếp. Khi đề cập đến cả hai khía cạnh này người ta dùng khái niệm “giao tiếp, ứng xử” hay “giao tiếp-ứng xử”.

1.1.2. Khái niệm giao tiếp sư phạm

Hiện nay có nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp sư phạm.

- *Loại quan niệm thứ nhất*: Coi giao tiếp sư phạm là năng lực của người giáo viên.

+ A. P. Levitov cho rằng, giao tiếp sư phạm là năng lực truyền đạt tri thức cho trẻ bằng cách trình bày rõ ràng, hấp dẫn, ngắn gọn.

+ T.V. Trakhov: Giao tiếp sư phạm là năng lực tiếp xúc với trẻ, kỹ năng tìm được cách đối xử đúng đắn với trẻ, thiết lập mối quan hệ hợp lý theo quan điểm sư phạm.

- *Loại quan niệm thứ hai:* Coi giao tiếp sư phạm là quá trình tiếp xúc tâm lý giữa giáo viên và trẻ, nhằm giúp các em tiếp thu tri thức khoa học và phát triển nhân cách. Điển hình là quan niệm của A.N. Leonchiep: Giao tiếp sư phạm là giao tiếp có tính nghề nghiệp giữa giáo viên và trẻ trong và ngoài lớp, là điều kiện đảm bảo cho hoạt động sư phạm.

- Kế thừa quan điểm của nhiều nhà tâm lý học trên thế giới, một số tác giả của Việt Nam định nghĩa quá trình giao tiếp sư phạm như sau:

+ Giao tiếp sư phạm là sự tiếp xúc trao đổi giữa giáo viên và học sinh, sử dụng các phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ, nhằm thực hiện các nhiệm vụ giảng dạy - giáo dục có hiệu quả (Nguyễn Văn Lê).

+ Giao tiếp sư phạm là giao tiếp có tính nghề nghiệp giữa giáo viên với trẻ trong quá trình giảng dạy và giáo dục, có chức năng sư phạm nhất định, tạo ra sự tiếp xúc tâm lý, xây dựng không khí tâm lý thuận lợi cùng các quá trình tâm lý khác (chú ý, tư duy...) có thể tạo ra kết quả tối ưu của quan hệ thầy trò, trong nội bộ tập thể trẻ và trong hoạt động dạy cũng như hoạt động học (Ngô Công Hoàn).

Trong hoạt động sư phạm, ngoài nhà giáo dục (giáo viên) và người được giáo dục (trẻ, học viên, sinh viên), còn có nhiều thành phần khác tham gia như phụ huynh, các lực lượng giáo dục ngoài xã hội để cùng phối, kết hợp thực hiện mục đích giáo dục. Vì vậy *giao tiếp sư phạm cần được hiểu là giao tiếp mang tính chất nghề nghiệp giữa nhà giáo dục với các chủ thể khác diễn ra trong quá trình hoạt động sư phạm nhằm thực hiện mục đích giáo dục.*

1.1.3. Khái niệm ứng xử sư phạm

Ứng xử sư phạm được hiểu theo nhiều cách khác nhau.

Theo các tác giả Trịnh Trúc Lâm và Nguyễn Văn Hộ⁹: ứng xử sư phạm được hiểu như một dạng hoạt động giao tiếp sư phạm, cũng có thể được hiểu như một quá trình sư phạm.

- Ứng xử sư phạm là một dạng hoạt động giao tiếp giữa người làm công tác giáo dục với người được giáo dục trong nhà trường, nhằm giải quyết các tình huống xảy ra trong hoạt động giáo dục và giáo dưỡng.

- Ứng xử sư phạm được hiểu như một quá trình được tạo bởi các giai đoạn kế tiếp nhau.

+ Mỗi ứng xử sư phạm đều có sự khởi đầu, sự khởi đầu này bắt nguồn từ những vấn đề do tình huống giáo dục đặt ra.

+ Giai đoạn vận động, phát triển, trong đó có sự tham gia của tất cả các yếu tố tạo nên hoạt động ứng xử. Sự vận động trải qua 3 bước: Trước ứng xử, trong ứng xử, sau ứng xử.

Kế thừa quan điểm của nhiều tác giả về giao tiếp và ứng xử trong tâm lý học, *ứng xử sư phạm còn được hiểu là hành vi phản ứng của nhà giáo dục nảy sinh trong quá trình giao tiếp sư phạm.*

Hành vi ứng xử sư phạm của nhà giáo dục phụ thuộc vào nhiều yếu tố, đó là khả năng xử lý thông tin của mỗi người, tri thức, kinh nghiệm liên quan đến tình huống giao tiếp cụ thể, ý thức nghề nghiệp người thầy và điều quan trọng là những chuẩn mực, qui chế của cơ quan giáo dục, của xã hội ấn định cho vị trí xã hội mà nhà giáo dục và đối tượng giáo dục có trách nhiệm thi hành. Ngoài ra ứng xử sư phạm còn phụ thuộc vào nội dung giao tiếp và thái độ của đối tượng giao tiếp.

Là người tổ chức và điều khiển quá trình sư phạm, hành vi ứng xử của nhà giáo dục quyết định kết quả của quá trình giao tiếp sư phạm. Để có được hành vi ứng xử hợp lý, đòi hỏi người thầy giáo phải xác định chính xác được mục đích giáo dục cần đạt, nắm vững

⁹ Trịnh Trúc Lâm và Nguyễn Văn Hộ (2014), Ứng xử sư phạm, Nxb ĐHQGHN.

những nguyên tắc cơ bản của quá trình giao tiếp sư phạm, hiểu được tâm lý của đối tượng giao tiếp trong hoàn cảnh cụ thể, trên cơ sở vận dụng một cách sáng tạo các kiến thức, kinh nghiệm vào thực tế.

** Đặc trưng của ứng xử sư phạm*

+ Ứng xử sư phạm được thực hiện bởi những nhân cách cụ thể (thầy và trò) ở những vị trí xã hội khác nhau, có trách nhiệm, quyền hạn và lợi ích xác định, đều hướng tới mục đích chung giống nhau trong môi trường sư phạm.

+ Ứng xử sư phạm chịu sự qui định, điều tiết của những chuẩn mực xã hội, qui chế của cơ quan giáo dục ấn định cho vị trí xã hội mà giáo viên và trẻ có trách nhiệm thi hành.

+ Ứng xử sư phạm chịu sự qui định của trình độ nhận thức, kinh nghiệm và hệ thống tri thức, nội dung giao tiếp, thái độ giữa chủ thể và đối tượng.

+ Hoạt động ứng xử có được nhờ sự xuất hiện của những tình huống giáo dục.

Như vậy, giao tiếp sư phạm và ứng xử sư phạm đều nhằm tới mục đích về giáo dục. Song cái khác trong ứng xử sư phạm chính là thái độ mang màu sắc cá nhân và các thủ thuật biểu hiện thái độ qua từng cử chỉ, lời nói, sắc mặt của chủ thể tham gia vào quá trình giao tiếp.

1.1.4. Đặc điểm của giao tiếp sư phạm

- Mục đích của giao tiếp sư phạm nhằm hướng dẫn đối tượng giao tiếp lĩnh hội tri thức khoa học cơ bản, hình thành kỹ năng, kỹ xảo vận dụng tri thức vào cuộc sống, phát triển trí tuệ và toàn diện nhân cách. Đây cũng là mục tiêu đào tạo khái quát của nhà trường. Mục tiêu này được cụ thể hóa ở từng cấp học, phù hợp yêu cầu phát triển của xã hội và đặc điểm tâm lý của đối tượng giao tiếp ở từng độ tuổi. Quá trình giao tiếp ở mỗi cấp học mang những nội dung cụ thể khác nhau, hướng tới những mục đích cụ thể khác nhau.

- Giao tiếp sư phạm là thành phần cấu trúc cơ bản của các phương pháp giảng dạy giáo dục. Mọi yêu cầu về cải tiến phương

pháp giảng dạy, giáo dục kéo theo cải tiến quan hệ giao tiếp giữa các chủ thể tham gia vào hoạt động giáo dục.

- Giao tiếp sư phạm là hệ thống phức tạp và là một quá trình sáng tạo trong việc tổ chức các mối quan hệ giữa các chủ thể tham gia hoạt động giáo dục, tạo ra sự hiểu biết lẫn nhau nhằm giải quyết các nhiệm vụ giáo dục đào tạo.

- Giao tiếp sư phạm thực hiện nguyên tắc, biện pháp, kỹ năng đặc trưng nhằm phát huy tính tích cực của đối tượng giao tiếp, để họ trở thành chủ thể thực sự của quá trình giao tiếp.

- Nội dung thông tin trong giao tiếp sư phạm không chỉ là tri thức khoa học, kỹ năng, kỹ xảo tương ứng mà cả nhân cách của nhà giáo dục. Hành vi ứng xử của nhà giáo dục luôn là tấm gương để đối tượng giao tiếp noi theo. Trong quá trình giao tiếp sư phạm, đối tượng giao tiếp không chỉ học tri thức mà còn học cả nghệ thuật giao tiếp ứng xử.

- Giao tiếp sư phạm được thực hiện trên các qui mô:

+ Một nhà giáo dục - Một đối tượng giao tiếp.

+ Một nhà giáo dục - Một nhóm đối tượng giao tiếp.

+ Một nhà giáo dục - Tập thể đối tượng giao tiếp.

+ Tập thể nhà giáo dục - Tập thể đối tượng giao tiếp.

1.1.5. Các giai đoạn của giao tiếp sư phạm

a. Giai đoạn định hướng trước khi giao tiếp

Định hướng trước khi giao tiếp tương ứng với giai đoạn chuẩn bị. Ở giai đoạn này, nhà giáo dục cần nắm vững đặc điểm tâm lý đối tượng giao tiếp, đặc điểm nhân cách của chính bản thân mình, từ đó xác định nội dung thông tin trao đổi; phương pháp giảng dạy, giáo dục; trên cơ sở đó lập kế hoạch, mô hình hóa quá trình giao tiếp cho phù hợp.

b. Giai đoạn mở đầu quá trình giao tiếp

Giai đoạn mở đầu quá trình giao tiếp sư phạm diễn ra khi nhà giáo dục nhận lớp mới, tổ chức tiết học mới, hoạt động giáo dục mới...

Nhiệm vụ của giai đoạn mở đầu là: làm quen với đối tượng giao tiếp (nếu là lần gặp đầu tiên), tạo được ấn tượng ban đầu với đối tượng giao tiếp, hướng đối tượng giao tiếp vào nhiệm vụ, nội dung quá trình giao tiếp mới.

c. Giai đoạn triển khai quá trình giao tiếp

Đây là giai đoạn trọng tâm của quá trình giao tiếp sư phạm nhằm thực hiện nhiệm vụ nhất định. Ở giai đoạn này, cần triển khai đầy đủ, chính xác, hấp dẫn các nhiệm vụ, nội dung của quá trình giao tiếp. Sự thành công hay thất bại của quá trình giao tiếp do giai đoạn này quyết định là chủ yếu.

Để thực hiện, đòi hỏi nhà giáo dục phải linh hoạt, sáng tạo và đảm bảo những yêu cầu sau đây:

- Ngôn ngữ ngắn gọn, súc tích, truyền cảm. Hành vi cử chỉ hợp lí, thái độ dứt khoát. Kịp thời nhận xét, khẳng định những cái đúng của từng đối tượng giao tiếp.

- Giữ kỷ luật trật tự trong lớp nhưng phải dành thời gian để đối tượng giáo dục trao đổi kiến thức, bằng lòng với những phút ồn ào hợp lí.

- Các bước của quá trình dạy học, giáo dục phải theo đúng trình tự khoa học nghiệp vụ sư phạm, nhấn mạnh nội dung trọng tâm.

- Khen ngợi, trách phạt phải phù hợp với đặc điểm tâm lí đối tượng giao tiếp.

d. Giai đoạn kết thúc quá trình giao tiếp

Ở giai đoạn này, chủ thể giao tiếp hệ thống lại những vấn đề đã thực hiện; phân tích hệ thống giao tiếp xác định chính xác kết quả; chỉ ra ưu nhược điểm, đề ra biện pháp khắc phục, phát huy; tạo ra tâm thế chào đón lần giao tiếp tiếp theo hoặc để lại ấn tượng tốt đẹp.

Các giai đoạn của quá trình hệ thống lại những vấn đề đã thực hiện có mối quan hệ mật thiết với nhau. Sự định hướng chính xác, mở đầu tốt đẹp sẽ tạo điều kiện cho quá trình triển khai nhiệm vụ giao tiếp được trọn vẹn, kết thúc diễn ra thoải mái tự nhiên để lại dấu ấn tốt đẹp về quá trình giao tiếp ở cả nhà giáo dục và đối tượng giao tiếp.

1.2. Những yếu tố chi phối giao tiếp và ứng xử sư phạm

Cũng giống như tất cả các quá trình giao tiếp khác, các yếu tố như các chủ thể tham gia giao tiếp, mục đích giao tiếp, nội dung giao tiếp, phương tiện giao tiếp, địa điểm giao tiếp, hoàn cảnh giao tiếp, môi trường giao tiếp... là các yếu tố đều có ảnh hưởng tới quá trình giao tiếp sư phạm. Tuy nhiên, trong giao tiếp sư phạm ta đặc biệt chú ý đến các yếu tố sau:

1.2.1. Mục đích giáo dục

Mục đích giáo dục tổng quát ở nước ta trong chiến lược phát triển kinh tế xã hội là nâng cao dân trí, đào tạo nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, đào tạo nên những con người có kiến thức văn hóa, khoa học, có kỹ năng nghề nghiệp, lao động tự chủ, sáng tạo và có kỷ luật, giàu lòng nhân ái, yêu nước, yêu chủ nghĩa xã hội, sống lành mạnh, đáp ứng nhu cầu phát triển đất nước trong thời kỳ hội nhập khu vực và quốc tế.

Luật Giáo dục (2005) đã viết “Đào tạo con người Việt Nam phát triển toàn diện, có đạo đức, có tri thức, có sức khỏe, thẩm mỹ và nghề nghiệp, trung thành với lý tưởng độc lập dân tộc và chủ nghĩa xã hội; hình thành và bồi dưỡng nhân cách, phẩm chất và năng lực của công dân, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ tổ quốc”.

Toàn bộ quá trình giao tiếp sư phạm của các nhà giáo dục phải hướng đến mục tiêu này.

1.2.2. Đặc điểm của đối tượng giao tiếp sư phạm

Trong giao tiếp sư phạm, nhà giáo dục là chủ thể chủ động trong việc đề ra nội dung, sử dụng các phương pháp, cách thức tác động... Nhưng muốn sự tác động đạt kết quả tốt thì không được tác động một cách chủ quan duy ý chí mà phải tìm hiểu đặc điểm của đối

tượng giao tiếp mà tác động cho phù hợp. Đối tượng giao tiếp sư phạm của người giáo viên gồm: Trẻ, sinh viên thực tập, phụ huynh trẻ, các giáo viên khác và cán bộ nhân viên trong nhà trường, các đối tượng khác (các cơ quan quản lý, các tổ chức, đoàn thể xã hội) có tham gia vào quá trình giáo dục trẻ.

Mỗi đối tượng giao tiếp có những đặc điểm tâm lý khác nhau. Do vậy, trong quá trình giao tiếp sư phạm, nhà giáo phải nắm được các đặc điểm tâm lý lứa tuổi cũng như những đặc điểm tâm lý cá nhân của đối tượng giao tiếp (khí chất, tính cách, năng lực, quan hệ tình cảm...) để có sự tác động cho phù hợp. Nhất là đối với trẻ, lứa tuổi mà nhân cách đang hình thành và phát triển, mọi tác động của giáo viên trong quá trình giao tiếp đều có thể để lại những ảnh hưởng to lớn. Vì vậy, giáo viên nên cẩn trọng trong quá trình giao tiếp với các trẻ.

1.2.3. Khung cảnh giao tiếp

Khung cảnh giao tiếp bao gồm nhiều yếu tố: địa điểm, không gian giao tiếp, điều kiện giao tiếp, cách bài trí nơi diễn ra quá trình giao tiếp...

Việc lựa chọn khung cảnh cho buổi giao tiếp là một thông điệp nói lên thái độ của chủ thể với đối tượng giao tiếp: trân trọng, nhiệt tình hay thờ ơ, thiếu tôn trọng.

Là người tổ chức quá trình giao tiếp sư phạm, nhà giáo dục cần tạo mọi điều kiện thuận lợi để quá trình tiếp nhận, trao đổi thông tin không bị nhiễu. Cần chú ý từ khâu chuẩn bị tốt đồ dùng, phương tiện dạy học, điều kiện vệ sinh, ánh sáng, chống ồn...

1.2.4. Bối cảnh xã hội hiện nay

Hiện nay giao lưu quốc tế mở rộng. Lối sống của xã hội nói chung và lớp trẻ nói riêng bị ảnh hưởng bởi lối sống của các nền văn hóa khác đặc biệt là văn hóa phương Tây. Một lối sống mới vượt ra khỏi lối sống cổ truyền của dân tộc đã hiện diện khắp nơi, làm thay đổi cách suy nghĩ, cách hành động, cách ứng xử của con người. Điều

này làm cho các nhà giáo dục phải lưu ý để có sự ứng xử thích hợp trong giao tiếp sư phạm vừa giữ được những nét đẹp của văn hóa truyền thống, vừa theo kịp với sự phát triển của thời đại.

Sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ truyền thông cũng ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình giao tiếp sư phạm. Hiện nay việc tiếp nhận, trao đổi thông tin diễn ra rộng rãi và nhanh chóng, thuận lợi. Điều này đòi hỏi nhà giáo phải nâng cao trình độ sử dụng công nghệ, luôn có sự cập nhật thường xuyên các thông tin để đáp ứng một cách kịp thời những đòi hỏi của công tác dạy học và giáo dục.

1.3. Giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non trong hoạt động sư phạm

Là bậc học đầu tiên trong hệ thống Giáo dục quốc dân, giáo dục mầm non có nhiệm vụ chăm sóc và tổ chức các hoạt động giáo dục cho trẻ em từ 0 đến 6 tuổi, nhằm tạo ra sự phát triển toàn diện về mặt thể chất và tâm lí của trẻ. Do đặc điểm của nhiệm vụ giáo dục và đối tượng giao tiếp, giao tiếp - ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ vừa mang những đặc điểm của quá trình giao tiếp sư phạm, vừa mang những đặc điểm riêng biệt phù hợp với đối tượng giao tiếp.

+ Giao tiếp giữa giáo viên mầm non trong hoạt động sư phạm nhằm hình thành ở trẻ những hành vi đặc trưng theo kiểu người, hệ thống tri thức tiền khoa học và phát triển các chức năng tâm lí và xây dựng nền tảng của nhân cách chuẩn bị cho trẻ vào học phổ thông.

+ Giao tiếp giữa giáo viên mầm non với trẻ không thực hiện nhiệm vụ tổ chức các hoạt động dạy học, mà thực hiện nhiệm vụ chăm sóc và tổ chức các loại hình hoạt động giáo dục, trọng tâm là hoạt động vui chơi.

+ Nội dung thông tin trong giao tiếp giữa giáo viên mầm non với trẻ chủ yếu là những tri thức về môi trường xung quanh, những kỹ năng cần thiết trong cuộc sống sinh hoạt hàng ngày và hành vi ứng xử chuẩn mực của giáo viên.

+ Giao tiếp giữa giáo viên mầm non với trẻ là thành phần cơ bản của cấu trúc phương pháp tổ chức các hoạt động giáo dục. Sự thay đổi phương pháp tổ chức các hoạt động giáo dục dẫn đến sự thay đổi về phương thức giao tiếp của giáo viên đối với trẻ. Theo hướng đổi mới giáo dục hiện nay, cô giáo phải lồng ghép các nội dung giao tiếp theo hướng tích hợp, lấy trẻ làm trung tâm, luôn phát huy tính tích cực sáng tạo, mạnh dạn tự tin ở trẻ.

+ Giao tiếp giữa giáo viên mầm non với trẻ là một quá trình sáng tạo, phức tạp trong việc tổ chức mối quan hệ giữa cô với trẻ, giữa trẻ với nhau thông qua phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm giải quyết những nhiệm vụ giáo dục.

+ Quá trình giao tiếp giữa giáo viên mầm non với trẻ được thực hiện qua các giai đoạn: định hướng, mở đầu, diễn biến, kết thúc.

+ Quá trình giao tiếp của giáo viên mầm non với trẻ thực hiện trên 3 qui mô:

- Giáo viên với từng trẻ
- Giáo viên với nhóm trẻ
- Giáo viên với cả lớp.

+ Đối tượng giáo dục trong trường giáo dục mầm non là những con người đang trong giai đoạn đầu tiên của quá trình xã hội hóa, ngôn ngữ và ý thức chưa phát triển. Vì vậy giao tiếp ứng xử giữa giáo viên mầm non với trẻ thực hiện những nguyên tắc, hình thức, phương pháp đặc trưng vừa mang tính khoa học, vừa mang tính nghệ thuật thể hiện phương thức ứng xử của mẹ hiền với con cái.

+ Do đặc điểm của đối tượng giáo dục, quá trình giao tiếp sư phạm của giáo viên mầm non đòi hỏi phải có sự kết hợp thường xuyên hơn với phụ huynh trẻ.

Tóm lại, giao tiếp của giáo viên mầm non với trẻ là loại giao tiếp sư phạm đặc biệt, vừa có những đặc điểm giống với giao tiếp ứng xử ở nhà trường phổ thông vừa có đặc điểm giống với giao tiếp ứng xử của tình mẫu tử.

Câu hỏi ôn tập và thực hành

Phần I: Câu hỏi ôn tập

1/ Liệt kê tất cả những khái niệm về giao tiếp mà bản thân đã biết.

2/ Phân tích những đặc trưng của quá trình giao tiếp, cho ví dụ minh họa.

3/ Phân biệt khái niệm giao tiếp với khái niệm ứng xử và rút ra những kết luận cần thiết trong quan hệ ứng xử với mọi người.

4/ Phân tích cấu trúc của quá trình giao tiếp và rút ra những kết luận cần thiết nhằm đảm bảo cho quá trình giao tiếp đạt hiệu quả.

5/ Giao tiếp của giáo viên mầm non với trẻ thuộc loại giao tiếp nào? Quá trình giao tiếp giữa giáo viên mầm non với trẻ thực hiện ở những khoảng cách nào là hợp lí nhất?

6/ Giao tiếp sư phạm, ứng xử sư phạm là gì? Giao tiếp của giáo viên mầm non với trẻ có gì giống và khác với giao tiếp sư phạm ở trường phổ thông/đại học?

Phần II: Thực hành

1/ Tiến hành Trắc nghiệm Nhu cầu giao tiếp

Anh, chị hãy trả lời các câu hỏi sau, nếu thấy phù hợp với ý kiến của mình thì ghi chữ “Đúng”, nếu không tán thành thì ghi “Không”, không cần bổ sung chi tiết gì. Sau khi đọc câu hỏi thấy xuất hiện trong đầu ý nghĩ đầu tiên là “Đúng” hay “Không” thì ghi ngay, không cần phải suy nghĩ lâu. Hãy trả lời câu hỏi theo thứ tự đã cho. Có thể gặp một số câu hỏi khó nhưng vẫn cần trả lời dứt khoát “Đúng” hay “Không”. Hãy thể hiện ý kiến tự do của mình bởi đây không có câu trả lời tốt hay không tốt.

TT	Câu hỏi	Trả lời	
		Đúng	Không
1	Tham gia vào ngày lễ kỉ niệm làm tôi rất vui.		
2	Tôi có thể nén lại những ý muốn nếu chúng mâu thuẫn với các mong muốn của các bạn tôi.		
3	Tôi thích bày tỏ mỗi thiện cảm của mình với một người nào đó		
4	Tôi chú ý nhiều đến việc gây ảnh hưởng hơn là tình bạn.		
5	Tôi cảm thấy trong quan hệ với các bạn của mình tôi có quyền hành nhiều hơn là trách nhiệm.		
6	Khi tôi được biết về thành tích của bạn tôi, không hiểu sao tôi cảm thấy kém vui.		
7	Để được thoả mãn, tôi cần phải giúp ai đó một việc gì đó.		
8	Những nỗi lo lắng của tôi biến đi khi tôi đang ở chỗ những bạn đồng nghiệp.		
9	Tôi ớn các bạn của tôi lắm rồi.		
10	Khi tôi làm một việc quan trọng thì sự có mặt của mọi người làm tôi rất bực mình.		
11	Bị dôn vào thế bí, tôi cũng chỉ nói một phần sự thật mà theo tôi nó không có hại các bạn, người quen.		
12	Trong hoàn cảnh khó khăn, tôi không hẳn chỉ nghĩ về bản thân mà chủ yếu là về những người thân của mình.		
13	Nỗi đau của bạn tôi làm tôi thương đến nỗi có thể bị ốm.		
14	Tôi thích giúp đỡ mọi người, ngay cả khi điều đó gây cho tôi những khó khăn hơn.		
15	Vì tôn trọng đối với bạn, tôi có thể tán thành về ý kiến của bạn ấy ngay cả khi bạn ấy không đúng.		
16	Tôi thích những câu chuyện thám hiểm hơn những câu chuyện về tình yêu.		

TT	Câu hỏi	Trả lời	
		Đúng	Không
17	Những cảnh bạo lực trong phim làm tôi kinh tởm.		
18	Khi có một mình tôi thường lo lắng, căng thẳng hơn khi ở giữa mọi người.		
19	Tôi cho rằng niềm vui cơ bản trong cuộc sống là giao tiếp.		
20	Tôi rất thương những con chó, con mèo hoang.		
21	Tôi thích có ít bạn bè thôi nhưng mà thân thiết.		
22	Tôi thích thường xuyên ở chỗ các bạn bè.		
23	Tôi bị xúc động lâu sau lần cãi cọ với người thân.		
24	Chắc chắn là tôi có nhiều bạn thân hơn những người khác.		
25	Đối với tôi thì lòng mong muốn đạt được kết quả lớn hơn là tình bạn.		
26	Tôi tin vào linh tính và tưởng tượng của tôi khi nhận xét người khác hơn là phán đoán họ từ mọi phía.		
27	Tôi coi sự sung túc về vật chất và uy tín có ý nghĩa hơn là sự sung sướng khi được tiếp xúc với những người cởi mở đối với mình.		
28	Tôi rất thông cảm với những người không có bạn thân.		
29	Trong quan hệ với tôi, người ta thường vô ơn.		
30	Tôi thích những câu chuyện về tính hào hiệp và tình bạn.		
31	Vì bạn bè tôi có thể hi sinh quyền lợi của mình.		
32	Hồi còn nhỏ tôi ở trong nhóm và nhóm thường xuyên cùng ở với nhau.		
33	Giả sử tôi là nhà báo thì tôi rất thích viết về sức mạnh của tình yêu và tình bạn.		

2/ Trắc nghiệm giao tiếp V.P. Da-kha-rốp

Giao tiếp là một hoạt động đặc thù của con người, chỉ có trong giao tiếp nhiều đặc trưng tâm lý của con người mới được hình thành như: ngôn ngữ, tư duy trừu tượng, ý thức và tín ngưỡng... Giao tiếp vừa là nguồn gốc để hình thành nhân cách, vừa là kết quả của các quan hệ người, các quan hệ xã hội. Thông qua giao tiếp con người lĩnh hội được các giá trị tinh thần của xã hội người như đạo đức, lương tâm, lòng tự trọng... nhiều tri thức khoa học tự nhiên, xã hội, con người được hình thành. Những xu hướng nghề nghiệp, quan điểm về thế giới tự nhiên, xã hội được hình thành phát triển trong giao tiếp.

Giao tiếp khẳng định được cái "tôi" trong cái chúng ta, khẳng định nhiều khả năng, năng lực của con người trong cải tạo tự nhiên, cải tạo xã hội. Giao tiếp trong tâm lý học hiện đại, được coi như một phạm trù quan trọng nhờ đó ta nhận ra được sự khác biệt giữa người với động vật. Giao tiếp chứa trong mình nhiều khả năng cụ thể của cá nhân.

Trắc nghiệm giao tiếp của nhà tâm lý học Liên Xô V.P. Da-kha-rốp sẽ giúp chúng ta phân định được khả năng giao tiếp của con người một cách cụ thể qua 80 câu hỏi tình huống. Những câu hỏi tình huống này đã được sử dụng trong nghiên cứu giao tiếp ở sinh viên sư phạm, trong tuyển chọn sinh viên vào trường Đại học An ninh.

Trong trắc nghiệm giao tiếp mà chúng tôi giới thiệu sau đây nhằm nghiên cứu những năng lực giao tiếp cụ thể của cá nhân, nhằm phát hiện những khả năng tiềm tàng trong giao tiếp của mỗi người. Trên cơ sở đó có định hướng phù hợp vào nghề nghiệp, vào các quan hệ người. Mỗi người qua trắc nghiệm giao tiếp này thấy được cái mạnh, cái hạn chế của mình trong quan hệ người.

Yêu cầu khi thực hiện trắc nghiệm

Đọc kỹ các tình huống theo thứ tự lần lượt từ trên xuống dưới hãy đánh dấu cộng (+) vào các cách phản ứng trả lời phù hợp với những thói quen giao tiếp của bạn, với những suy nghĩ và phản ứng của bạn một cách chân thành, trung thực.

- Thời gian thực hiện trắc nghiệm là 30 phút.

Nội dung cụ thể của trắc nghiệm giao tiếp V.P. Dakharóp

Trắc nghiệm giao tiếp V.P. Da-kha-róp

1. Sau khi đọc kỹ lần lượt từng câu hỏi và câu trả lời tương ứng a, b, c; nếu câu trả lời phù hợp với bạn sẽ được đánh dấu (+) trên bản ghi kết quả tương ứng.

2. Không gạch, xoá và ghi gì trên câu hỏi, chú ý kiểm tra số thứ tự câu hỏi và trả lời trên bản ghi kết quả cho phù hợp tránh nhầm lẫn, bỏ sót.

3. Trắc nghiệm này còn nghiên cứu năng lực tự đánh giá của mỗi người trong quá trình giao tiếp. Vì vậy mong các bạn trả lời đầy đủ, chính xác, trung thực.

Chúng tôi đề nghị các bạn thực hiện đầy đủ các hướng dẫn trên để trắc nghiệm thu được kết quả tốt.

Câu hỏi trắc nghiệm:

1. Tôi tiếp xúc, quan hệ với mọi người dễ dàng và tự nhiên.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

2. Khi giao tiếp tôi biết kết hợp hài hoà nhu cầu, sở thích của mình và mọi người.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

3. Tôi hay suy nghĩ việc riêng và ít chú ý nghe khi tiếp xúc, nói chuyện với người khác.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

4. Không dễ dàng tự kiểm chế mình khi bị người khác trêu chọc, khích bác, nói xấu.

- a. Đúng b. Hiếm khi c. Không

5. Tôi cảm thấy áy náy khi xen vào câu chuyện của người khác.

- a. Đúng b. Còn tùy người c. Không

6. Mọi người cho rằng tôi nói chuyện hấp dẫn, có duyên.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

7. Tôi gặp khó khăn khi phải tiếp thu ý kiến, quan điểm của người khác.

- a. Đúng b. Gần như thế c. Không

8. Trong tiếp xúc tôi không cố dùng tình cảm để tranh thủ sự đồng tình, ủng hộ của người khác.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

9. Tôi không thể tự mình duy trì được nề nếp trong cơ quan, trong tổ của mình.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

10. Tôi rất áy náy khi làm phiền người khác.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

11. Tôi thường cúi đầu hoặc quay mặt hướng khác khi tiếp xúc với người lạ.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

12. Nói chuyện với bạn bè thì không cần chú ý đến nhu cầu sở thích của họ.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

13. Tôi cảm thấy có thể nhắc lại bằng lời của mình những gì mà người tiếp xúc đã nói.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

14. Tôi khó giữ được bình tĩnh khi người tiếp xúc có định kiến, chụp mũ cho tôi.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

15. Không phải ai cũng biết rõ ngay là mình phải làm gì, khi nào và làm như thế nào vì thế cần phải chỉ dẫn, khuyến bảo họ ngay.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không.

16. Tôi thường diễn đạt ngắn gọn ý kiến của mình.

- a. Đúng b. Đôi lúc c. Không

17. Thậm chí khi người nói chuyện đưa ra những lý lẽ mới tôi cũng không chú ý và thường bỏ ngoài tai.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

18. Tôi thường "nói có sách mách có chứng" khi tranh luận.

- a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

19. Khi tôi tin điều gì đó 100% tôi cũng không nói như đinh đóng cột.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

20. Không phải lúc nào tôi cũng biết được thái độ đối xử của người khác đối với tôi.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
21. Tôi không đồng tình với những người niềm nở ngay lập tức tiếp chuyện với người chưa quen lắm.
- a. Đúng b. Khó trả lời c. Không
22. Tôi thấy thú vị khi quan tâm tới việc riêng của người khác.
- a. Đúng b. Tùy lúc c. Không
23. Tôi có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi.
- a. Đúng b. Tùy lúc c. Không
24. Tôi thường không bình tĩnh lắm trong khi tranh cãi.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
25. Kinh nghiệm cho thấy rằng tôi biết cách an ủi người đang có điều gì lo lắng, buồn phiền.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
26. Tôi không thích nhiều lời vì đằng sau những lời lẽ ấy chẳng có gì đáng chú ý cả.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
27. Nhiều vấn đề không giải quyết được vì mọi người không chịu nhường nhịn nhau trong khi tranh luận.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
28. Tôi chưa học được cách thuyết phục có hiệu quả người khác.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
29. Tôi biết cách xây dựng bầu không khí tin tưởng, giúp đỡ lẫn nhau trong cơ quan
- a. Đúng b. Không tin tưởng lắm c. Không
30. Ngay lập tức tôi có thể thờ ơ lãnh đạm khi nhìn thấy đứa trẻ khóc.
- a. Đúng b. Hiếm khi c. Không
31. Trong giao tiếp, mở đầu câu chuyện đối với tôi rất khó khăn.
- a. Đúng b. Tùy lúc c. Không

32. Tôi ít khi có ý định tìm hiểu ý đồ của người tiếp xúc với tôi.
- a. Đúng b. Trung bình c. Không
33. Tôi hay để ý đến chỗ ngập ngừng, lưỡng lự, khó nói của người nói chuyện vì những chỗ đó cho tôi nhiều thông tin quan trọng về họ hơn cả những gì họ đã nói ra.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
34. Mọi người nói rằng tôi không có khả năng tự chủ cảm xúc khi tranh luận
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
35. Tôi có cách ngăn cản người hay nói.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
36. Tôi luôn sẵn sàng học cách nói gọn gàng, sáng sủa, dễ hiểu.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
37. Không nên giữ khư khư ý kiến nếu biết rằng nó sai lầm trong khi tranh luận.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
38. Nếu người khác có ý kiến trái ngược tôi không phí thời gian thuyết phục họ.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
39. Tôi thường tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
40. Tôi rất nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè, người thân.
- a. Đúng b. Trung bình c. Không
41. Tôi cần nhiều thời gian để thích nghi với đơn vị mới.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
42. Nhiều việc mà người khác quan tâm tôi cũng để ý tới.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
43. Thường xảy ra trong thực tế là người nói chuyện nói một đằng, còn tôi biết ngụ ý về vấn đề khác.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

44. Mọi người đã làm cho tôi mất cân bằng cảm xúc.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
45. Tôi không biết cách nào ngăn cản người hung hăng trong khi tranh luận.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
46. Tôi chưa có kỹ năng diễn đạt nguyện vọng của mình một cách ngắn gọn.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
47. Nhiều khi tôi nhận thấy đại đa số người ta giữ nguyên ý kiến của mình đến cùng khi tranh luận.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
48. Thực tế cho thấy thuyết phục lại người nói chuyện với tôi không khó khăn lắm.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
49. Trong khi nói chuyện tôi thường giữ vai trò tích cực, sôi nổi.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
50. Điều khó chịu của người thân làm tôi áy náy, băn khoăn khá lâu.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
51. Tôi không bao giờ từ chối tiếp xúc với người lạ.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
52. Nếu quan tâm, để ý tới tất cả những gì mà người khác làm thì chỉ tốn thời giờ vô ích mà thôi.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
53. Đôi khi mọi người nói rằng tôi không quan tâm tới bạn bè lắm.
- a. Đúng b. Khó trả lời c. Không
54. Tôi biết tự kiềm chế mình.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
55. Khi người nói chuyện càng lúng túng bối rối tôi càng ít tác động vào họ.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
56. Không phải lúc nào tôi cũng diễn đạt suy nghĩ của mình dễ hiểu, ngắn gọn.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

57. Tiếc rằng nhiều người hay thay đổi quan điểm khi nghe ý kiến của người khác (gió chiều nào, che chiều ấy)
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
58. Người ta cho rằng tôi hơn hẳn họ trong việc thuyết phục người khác.
- a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không
59. Khi giải quyết việc gì trong cơ quan tôi cũng cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm việc đó.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
60. Nhiều lần người ta nói rằng tôi không nhạy cảm đến thái độ tiếp xúc của người khác.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
61. Tôi không gặp khó khăn khi tiếp xúc với (đại đa số mọi người) đám đông.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
62. Khi không hiểu người khác muốn gì thì không thể nói chuyện với người đó có kết quả được.
- a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không
63. Tôi khó tập trung theo dõi lời người khác nói chuyện.
- a. Đúng b. Đôi khi c. Không
64. Mọi người khó lòng làm tôi mất bình tĩnh.
- a. Đúng b. Tùy lúc c. Không
65. Khi người nói chuyện bị (tình cảm) xúc động chi phối, tôi không làm họ ngừng lời.
- a. Đúng b. Tùy lúc c. Không
66. Tôi cảm thấy nhiều người nói chuyện rời rạc, không chính xác cần phải uốn nắn cho họ ngay.
- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
67. Tôi rất ngạc nhiên vì nhiều người không để ý đến thái độ phản ứng của người nói chuyện.
- a. Đúng b. Khó trả lời c. Không

68. Nếu tôi cần thuyết phục người nào đó thì tôi thường thành công.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
69. Tôi hay thiếu tự tin trong khi trò chuyện.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
70. Tôi không thường xuyên "nắm bắt" được trạng thái của người khác.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
71. Tôi biết cách làm cho người lạ gần gũi tôi hơn.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
72. Tôi thường cố gắng tìm hiểu nhu cầu của người khác.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
73. Tôi biết ngay khi người nói chuyện lạc đề.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
74. Nhiều người nói rằng họ muốn học cách giữ bình tĩnh như tôi.
 a. Đúng b. Tùy lúc c. Không
75. Tôi thường buộc phải nêu lên những điểm mấu chốt hóc búa trong khi tranh luận.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
76. Tôi không hài lòng về mình vì còn nói hơi nhiều.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
77. Tôi gặp không ít khó khăn khi phải thay đổi quan điểm, trong tình thế câu chuyện đã theo hướng khác.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
78. Tôi không thể làm cho người khác đồng tình với quan điểm của tôi, cả khi họ không tin vào chính mình nữa.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
79. Tôi không có tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong cơ quan.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
80. Nếu ai đó cạnh tôi mà đau khổ buồn phiền thì tôi cũng cảm thấy động lòng.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không

CHƯƠNG 2

SỰ PHÁT TRIỂN NHU CẦU GIAO TIẾP CỦA TRẺ MẦM NON

Con người vừa có bản chất tự nhiên, vừa có bản chất xã hội. Trong quá trình phát triển cá thể, bản chất tự nhiên có trước làm nền tảng cho sự xuất hiện bản chất xã hội. Chẳng hạn, ngay từ khi mới ra đời, trong cấu tạo của não đã có vùng ngôn ngữ, khoang miệng và thanh quản có cấu tạo phù hợp sẵn sàng cho việc học nói. Từ bản chất tự nhiên, cơ thể vận động để thích ứng với môi trường, từ vận động đến tâm lí, đến sự hình thành và phát triển bản chất xã hội phải thông qua việc thỏa mãn nhu cầu. Trẻ sinh ra đã có nhiều nhu cầu khác nhau: nhu cầu dinh dưỡng, nhu cầu vận động, nhu cầu tiếp nhận ấn tượng từ thế giới bên ngoài, nhu cầu gắn bó với người khác... Nhờ sự thỏa mãn các loại nhu cầu này mà trẻ được phát triển một cách toàn diện.

Trong số các loại nhu cầu, nhu cầu gắn bó sau này phát triển thành nhu cầu giao tiếp. Đây là loại nhu cầu có ý nghĩa rất quan trọng, sự thỏa mãn nhu cầu này là điều kiện tiên quyết để trẻ lớn lên thành người.

2.1. Khái niệm chung về nhu cầu giao tiếp

2.1.1. Khái niệm nhu cầu giao tiếp

Nhu cầu là biểu hiện mối quan hệ tích cực của cá nhân đối với hoàn cảnh, là sự đòi hỏi tất yếu của con người cần phải thỏa mãn để tồn tại và phát triển.

Trong suốt cuộc đời của mình, con người có rất nhiều nhu cầu cần được thỏa mãn. Theo A. Maslow - nhà Tâm lý học nhân văn người Mỹ - con người có 5 nhu cầu cơ bản đó là: Nhu cầu sinh lí, nhu cầu an toàn, nhu cầu xã hội, nhu cầu được tôn trọng và nhu cầu tự khẳng định. Để được thỏa mãn những nhu cầu đó, con người phải có

quan hệ với người khác. Vì thế, nhu cầu cơ bản đầu tiên con người cần thoã mãn là nhu cầu giao tiếp.

Vậy nhu cầu giao tiếp là gì? Nhu cầu giao tiếp là đòi hỏi tất yếu của con người được tiếp xúc với người khác nhằm đảm bảo sự tồn tại và phát triển con người với tư cách là một nhân cách, một chủ thể, một thành viên của xã hội.

Có nhiều ý kiến khác nhau về nguồn gốc, tính chất của nhu cầu giao tiếp. Các nhà Phân tâm học cho rằng: nhu cầu giao tiếp được bắt nguồn từ đam mê tình dục (hạt nhân là libido). K.Z.Lorenz đã đồng nhất sự phát triển nhu cầu giao tiếp với sự phát triển các giai đoạn bản năng mà tất cả các động vật sống cộng sinh đều có. I.X.Côn cũng cho rằng: Con người là một thực thể xã hội - nhu cầu giao tiếp và tiếp xúc về tình cảm với người khác là một nhu cầu bẩm sinh.

Phần lớn các nhà Tâm lý học Liên Xô (cũ) đều cho rằng: nhu cầu giao tiếp của con người xuất hiện rất sớm, dường như bẩm sinh, ngay từ 2 - 3 tháng tuổi, trẻ sơ sinh đã có những phản ứng bằng xúc cảm khi người lớn đến gần. Trẻ nheo miệng cười khi có tiếng gọi thân quen từ xa. Nhu cầu giao tiếp được hình thành trên nền tảng của sự tiếp xúc với những người xung quanh mà trước hết là người mẹ. Nó được hình thành và hoàn thiện dần cùng với mức độ xã hội hoá của trẻ.

Trong thời kỳ phát triển tiếp theo, nhu cầu giao tiếp, quan hệ của trẻ em đã có sự thay đổi rõ rệt. Bên cạnh quan hệ với thế giới đồ vật, trẻ thiết lập quan hệ bạn bè. Ở giai đoạn đầu của mỗi quan hệ này, trẻ mới chỉ chơi cạnh nhau. Đến giai đoạn sau trẻ có nhu cầu và biết chơi cùng nhau, phối hợp hành động với nhau, thích chơi với nhau trong trò chơi và thích cùng nhau nhập vai vào các mối quan hệ trong xã hội người lớn. Trò chơi đóng vai theo chủ đề là biểu hiện sự phát triển cao của nhu cầu, quan hệ chơi cùng nhau và đó chính là con đường thoã mãn nhu cầu giao tiếp của trẻ em.

Đến lứa tuổi thiếu niên và thanh niên, nhu cầu giao tiếp phát triển mạnh mẽ và phong phú. Thanh niên cảm thấy cần được tiếp xúc rộng

rãi và đa dạng. Đối tượng tiếp xúc mở rộng với nhiều người khác nhau, không phân biệt giới tính, lứa tuổi và phạm vi giao tiếp cũng mở rộng ra ngoài xã hội.

Nhu cầu giao tiếp là mặt bên trong của tính tích cực giao tiếp, là nguồn gốc và là động lực của hoạt động giao tiếp. Nếu không có nhu cầu giao tiếp thì không có tính tích cực giao tiếp và sẽ dẫn đến tình trạng chậm phát triển ngôn ngữ, chậm phát triển trí tuệ, tính chủ động sáng tạo thấp, chậm thiết lập mối quan hệ hợp tác với mọi người. Biểu hiện ra bên ngoài là cảm xúc yếu, nghèo nàn. Vì vậy, để phát triển năng lực giao tiếp, phát triển tính tích cực giao tiếp thì trước hết và cơ bản là phải giáo dục phát triển nhu cầu giao tiếp cho mỗi người.

Vậy, chúng ta có thể khẳng định nhu cầu giao tiếp là một loại nhu cầu tinh thần của con người, nó giúp con người thỏa mãn nhu cầu trao đổi thông tin, những hiểu biết, trao đổi xúc cảm, tình cảm, thiết lập quan hệ với người khác. Đó là một trong những nhu cầu quan trọng của con người nhất thiết phải được thỏa mãn để tồn tại và phát triển với tư cách là một chủ thể, một nhân cách. Nhu cầu giao tiếp là nguồn lực khơi dậy tính tích cực giao tiếp của cá nhân - một trong những điều kiện hình thành và phương thức biểu hiện tâm lý, nhân cách, biểu hiện “tính người” của con người.

Nhu cầu giao tiếp của trẻ mầm non có những đặc điểm sau:

Đối tượng thỏa mãn nhu cầu giao tiếp là con người. Đối tượng chủ yếu của sự thỏa mãn nhu cầu giao tiếp thay đổi tùy thuộc vào lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp, định hướng giá trị của mỗi người.

Với lứa tuổi mầm non, đối tượng thỏa mãn nhu cầu giao tiếp là người thân quen sẽ mang lại cho trẻ cảm giác an toàn, trẻ mạnh dạn, tự tin, tích cực hoạt động. Nếu đối tượng giao tiếp là người lạ, trẻ ở tuổi nhà trẻ thường sợ hãi thu mình lại; với tuổi mẫu giáo các cháu thường có thái độ thăm dò, chờ đợi thụ động sự quan tâm của họ. Vì vậy, lần đầu tiên tiếp xúc với trẻ, người lớn cần tỏ thái độ cởi mở, vui vẻ, thể hiện sự yêu thương thực sự để tạo ra cảm giác an toàn đối với trẻ.

Đối tượng thỏa mãn nhu cầu giao tiếp của trẻ mầm non dễ thay đổi. Chẳng hạn, trẻ cần được sự yêu thương quan tâm của mẹ nhưng vì một lí do nào đó từ phía người mẹ, trẻ không được thỏa mãn thì trẻ dễ dàng chấp nhận đối tượng giao tiếp là người khác thương yêu trẻ.

Đối tượng giao tiếp bao giờ cũng có ngôn ngữ chung với chủ thể giao tiếp, nhất là giao tiếp giữa những người thân quen. Ngôn ngữ chung là toàn bộ những hành vi ứng xử mà chủ thể và đối tượng giao tiếp nhận thức được dễ dàng. Nhiều trường hợp chưa nói hết câu, chưa diễn đạt hết hành vi ứng xử mà đối tượng đã và chủ thể đã hiểu hết ý của nhau.

Sự thỏa mãn nhu cầu giao tiếp của trẻ phụ thuộc vào nhiều điều kiện:

- Phải có thời gian giao tiếp đầy đủ. Thời gian giao tiếp với trẻ thường do cha mẹ và giáo viên xây dựng. Ở lớp, thời gian trẻ được tiếp xúc với cô và các bạn thường từ 6 giờ 30 đến 16 giờ hoặc 17 giờ. Thời gian trẻ tiếp xúc với cha mẹ và người thân trong gia đình thường vào buổi sáng sớm, buổi tối, buổi trưa và những ngày nghỉ.

Trong thực tế, nhiều gia đình cha mẹ lo làm ăn, không đủ thời gian tiếp xúc với con cái; hoặc ở lớp mầm non do sĩ số lớp đông, tần số giao tiếp của cô với từng trẻ ít, nên việc thỏa mãn nhu cầu giao tiếp của trẻ bị hạn chế. Để trẻ được thỏa mãn đầy đủ nhu cầu giao tiếp, hiện tượng này cần được khắc phục.

- Môi trường gia đình của trẻ có nhiều thuận lợi, không khí gia đình đầm ấm, mọi thành viên trong gia đình luôn dành cho trẻ những gì tốt đẹp nhất. Trong hoàn cảnh như vậy trẻ không chỉ được thỏa mãn nhu cầu giao tiếp với người thân mà còn có điều kiện được quan hệ với nhiều người trong xã hội. Nếu gia đình không thực sự là tổ ấm, thường có sự bất hòa, xung đột... trẻ bị bỏ rơi, thiếu sự quan tâm của cha mẹ hay người thân, thì trường mầm non phải trở thành không gian giao tiếp phong phú thân thiện, đầy lòng nhân ái để bù đắp những thiệt thòi từ phía gia đình cho trẻ.

- Sự thỏa mãn nhu cầu giao tiếp của trẻ còn phụ thuộc vào ý thức chủ quan của người lớn. Khi trẻ có nhu cầu giao tiếp, người lớn

quan tâm tạo mọi điều kiện để thỏa mãn, trẻ sẽ nhanh chóng thích nghi, mạnh dạn trong quan hệ với mọi người, hình thành được nhiều thói quen giao tiếp tốt. Ngược lại, nếu người lớn không quan tâm, thậm chí lấy việc thỏa mãn nhu cầu giao tiếp của trẻ để trừng phạt như tỏ thái độ lạnh nhạt, ghét bỏ, giận hờn... hoặc quá nuông chiều sẽ làm ảnh hưởng xấu đến sự phát triển nhân cách của trẻ. Vì vậy giáo viên và người lớn trong gia đình phải kịp thời thỏa mãn nhu cầu giao tiếp cho trẻ, không nên lấy chính việc thỏa mãn nhu cầu giao tiếp cho trẻ làm hình phạt đối với các cháu (trừ trường hợp đặc biệt).

2.1.2. Biểu hiện nhu cầu giao tiếp của trẻ mầm non

Trên cơ sở nhu cầu gắn bó, nhu cầu giao tiếp của trẻ được hình thành và phát triển. Khi trẻ có nhu cầu giao tiếp thường biểu hiện ở những dấu hiệu sau:

Trẻ có cảm xúc trước sự xuất hiện của người khác: Vui sướng khi được người khác hỏi han, trò chuyện, buồn rầu khi họ bỏ đi.

Trẻ chú ý quan tâm tới người khác, quan sát họ một cách chăm chú, lắng nghe giọng nói của họ, dịch chuyển hướng vào người đó, chạm vào họ...

Trẻ mong muốn người khác chú ý đến mình, hướng sự chú ý của họ về phía mình. Trẻ cố gắng thể hiện mình với người khác, để người khác hiểu và quan tâm tới trẻ, tỏ thái độ với cái mà trẻ làm. Chẳng hạn, có trẻ cả buổi chưa được cô quan tâm, đến giờ vẽ trẻ cố gắng vẽ thật nhanh, sau đó mang sản phẩm lên khoe giáo viên.

Trẻ rất nhạy cảm với sự đánh giá của người lớn và của trẻ khác, tỏ ra vui sướng, buồn rầu hoặc thay đổi hành vi trước sự đánh giá của họ.

Nhu cầu giao tiếp của trẻ được thỏa mãn đầy đủ sẽ tạo điều kiện cho thể chất và tâm lý phát triển tốt, ngược lại nếu trẻ bị bỏ rơi, bị đánh đập hoặc thiếu người chăm sóc thường sẽ là nguyên nhân dẫn đến rối loạn hành vi, đó là biểu hiện của “đói giao tiếp”. Khi bị “đói giao tiếp”, trẻ sẽ buồn rầu, sợ sệt, im lặng, nhút nhát, suy nhược, trầm cảm. Hoặc ngược lại, trẻ có hành động giận dữ, chống đối, hung tính hoặc ức chế... Trẻ có thể bị rối loạn bài tiết như đại dầm, ỉa đùn,

hành động thất thường... Những biểu hiện hành vi trên là nguy cơ của những rối loạn nhân cách sau này. Giáo viên và người lớn cần phải khắc phục nhanh chóng tình trạng này bằng việc yêu thương trẻ một cách thực sự, quan tâm thường xuyên và tổ chức các hoạt động phù hợp cho trẻ tham gia.

2.2. Sự phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ mầm non

2.2.1. Sự phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ dưới 3 tuổi

a. Nhu cầu giao tiếp của trẻ trong năm đầu

Thực tế chứng minh rằng khi lọt lòng mẹ, trẻ đã muốn được áp sát vào da thịt mẹ, muốn được bám núu, vỗ về, ôm ấp, âu yếm. Người mẹ thường rất nhạy cảm đáp ứng ngay những nhu cầu này của con, giữa mẹ và con đã tạo nên quan hệ gắn bó mật thiết.

Trong quá trình chăm sóc, người mẹ thường xuyên thỏa mãn mọi nhu cầu của trẻ bằng những cử chỉ, lời nói âu yếm dịu dàng. Mỗi lần được thỏa mãn trẻ tỏ ra hài lòng dễ chịu và đáp lại bằng những phản ứng khác nhau.

Phản ứng đầu tiên của trẻ đáp lại sự âu yếm của người mẹ là phản ứng “lặng người”, biểu hiện: trẻ ngừng vận động chân tay, mắt lim dim chờ đón cử chỉ âu yếm của người mẹ. Đây là phản ứng sơ khai nhất của trẻ trong quá trình trẻ tiếp xúc với mẹ và người khác, xuất hiện khoảng nửa tháng sau khi sinh. Sau này tùy theo cách giáo dục và nếp sống của gia đình, kèm theo cử chỉ, điệu bộ ánh mắt..., phản ứng lặng người thể hiện sự thỏa mãn, sự phân đối, lặng người vì bất ngờ, vì giận hờn trước sự ứng xử của người khác...

Sau phản ứng lặng người là phản ứng mỉm cười. Khoảng hơn một tháng, trẻ biết mỉm cười trước sự âu yếm của mẹ và người lớn. Đây thực sự là dấu hiệu của sự thể hiện cảm xúc theo kiểu người, nên tăng quan trọng cho sự phát triển nhiều hành vi phản ứng đặc trưng của con người sau này.

Từ phản ứng mỉm cười trẻ biết cười thành tiếng, cười hồn nhiên. Trẻ rất thích được người lớn trò chuyện, “hóng chuyện” với người lớn. Khi được tiếp xúc với người lớn, cùng với tiếng cười trẻ

có phản ứng vận động của toàn thân: nét mặt rạng rỡ, mắt nhìn nhanh nhẹn, chân tay khua lung tung, miệng cười vui nhộn và luôn phát ra những âm thanh “gừ gừ, ư ư...”. Đó là phức cảm hơn hờ xuất hiện vào khoảng tháng thứ ba, thứ tư. Phức cảm hơn hờ thể hiện trạng thái giao tiếp tích cực, trẻ được thỏa mãn nhu cầu tiếp xúc với người khác; cơ thể trẻ khỏe mạnh, phát triển bình thường phấn khích.

Nhờ quan hệ tích cực với người lớn, vốn kinh nghiệm của trẻ tăng lên, các chức năng tâm lí phát triển, điều đó lại làm cho nhu cầu giao tiếp phát triển. Trẻ 5-6 tháng tuổi thích trò chuyện với người lớn mặc dù trẻ chỉ mới phát ra những âm tiết ê a chưa rõ ràng. Khoảng 6 đến 7 tháng tuổi, giao tiếp của trẻ có sự lựa chọn, trẻ phân biệt được người lạ và người thân quen, thích giao tiếp với người thân quen, bắt chước hành vi của họ. Với người lạ, trẻ tỏ ra sợ hãi, không có nhu cầu giao tiếp. Trẻ thích sự chăm sóc, giao tiếp của người quen hơn người lạ. Tuy nhiên, nếu người lạ tỏ thái độ vui vẻ âu yếm với trẻ, sự sợ hãi nhanh chóng qua đi, trẻ sẵn sàng giao tiếp với họ. Trẻ 9-10 tháng tuổi vui mừng khi được người lớn khen và sợ hãi mếu máo khi bị người lớn mắng. Trẻ thích chơi các trò chơi với người lớn như “ú òa”, “chi chi chành chành”... Trẻ 11-12 tháng tuổi biết thể hiện cảm xúc đơn giản. Trẻ thích gần gũi người lớn, biết âu yếm người lớn. Khi giao tiếp với người lớn trẻ có thể nói được một số từ đơn.

Tóm lại, giao tiếp của trẻ với người lớn trong năm đầu là giao tiếp xúc cảm trực tiếp (giao tiếp tiền ngôn ngữ) và được coi là hoạt động chủ đạo quyết định trực tiếp sự phát triển tâm lí của trẻ.

Người lớn cần thường xuyên thoả mãn nhu cầu giao tiếp của trẻ. Nếu trẻ bị “đói” giao tiếp, không nhận được sự khuyến khích của người lớn, trẻ sẽ trở nên thụ động, nhút nhát và gây trở ngại lớn cho sự hình thành nhân cách sau này.

Khi chăm sóc và giáo dục trẻ mầm non ở giai đoạn này, giáo viên mầm non cần lưu ý:

Với trẻ từ 3-12 tháng, giáo viên mầm non cần thường xuyên ôm ấp, vỗ về khi chăm sóc trẻ. Giáo viên tận dụng mọi thời gian, cơ hội

để trò chuyện với trẻ như khi cho trẻ ăn, khi thay tã, khi thay quần áo, khi chơi đùa, khi trò chuyện với trẻ, sử dụng ngôn ngữ kết hợp với điệu bộ, cử chỉ phi ngôn ngữ như ánh mắt dịu dàng, nét mặt biểu cảm, âu yếm để khơi gợi ở trẻ cảm xúc tích cực như vui tươi, hớn hở đáp lại. Ngoài phương tiện giao tiếp là ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, từ 6 tháng trở đi, giáo viên mầm non cần sử dụng đồ vật là một phương tiện giao tiếp với trẻ và cùng trẻ hành động với đồ vật như đánh trống, kéo bóng bay, rung xúc xắc, lăn bóng... Đối với trẻ từ 9 tháng trở đi, khi giao tiếp với trẻ, giáo viên mầm non cần dùng các câu hỏi như “ở đâu?”, “cái gì?”... để giúp trẻ định hướng trong không gian và nhận biết các đồ vật xung quanh, đồng thời nhận ra mối liên hệ giữa ngôn ngữ với đồ vật, từ đó phát triển khả năng hiểu và ghi nhớ từ. Khi trẻ chơi với bạn, giáo viên mầm non cần chú ý trẻ dạy trẻ biết nhường nhịn, chia sẻ, không tranh giành đồ chơi với bạn. Thông qua lời nói hay thái độ khích lệ của người lớn, trẻ sẽ nhận ra chia sẻ đồ chơi là đúng và lần sau sẽ lặp lại hành vi này, từ đó dần dần ở trẻ những hành vi thói quen tốt. Khi giao tiếp với trẻ mầm non, giáo viên mầm non phải gắn lời nói với đối tượng, với tình huống cụ thể.

b. Nhu cầu giao tiếp của trẻ ấu nhi

Sang tuổi ấu nhi, nhu cầu giao tiếp tiếp tục phát triển mạnh, không chỉ dừng lại ở quan hệ mẹ con mà trẻ còn muốn tiếp xúc với nhiều người ở nhiều độ tuổi khác nhau, trong điều kiện không gian thời gian khác nhau.

Nhờ sự trưởng thành về mặt sinh học và sự quan tâm của người lớn, giao tiếp của trẻ ấu nhi có nhiều thay đổi:

Đối tượng giao tiếp của trẻ được mở rộng, trẻ được giao tiếp với nhiều người ở nhiều độ tuổi với những khung cảnh không gian, thời gian khác nhau đã giúp trẻ cọ xát, nhập tâm được nhiều kinh nghiệm trong cuộc sống.

Nhu cầu hành động với đồ vật phát triển kéo theo nhu cầu giao tiếp với người lớn phát triển. Trẻ muốn khám phá thế giới đồ vật, nhưng khả năng của trẻ còn hạn chế, chưa tự thỏa mãn được nhu cầu

hành động. Do đó, trẻ hướng tới người lớn nhiều hơn để được người lớn hướng dẫn cách hành động. Giao tiếp ở tuổi này được gọi là “giao tiếp công việc”.

Do đặc điểm của khủng hoảng độc lập tuổi lên ba, trong quan hệ giao tiếp ý thức chưa phát triển, khả năng nhận ra mình chưa rõ ràng, tính tự kỷ của trẻ rất cao, mới chỉ biết mình mà chưa biết người vì vậy trẻ hay nhõng nhẽo, bắt mọi người phải chiều theo ý mình nhất là đối với người thân.

Trẻ biết chú ý đến bạn, nhưng chủ yếu vẫn chơi một mình, chơi cạnh nhau mà chưa biết chơi cùng nhau. Vì vậy quan hệ với bạn cùng tuổi ở độ tuổi này thường xảy ra nhiều xung đột.

Tính chất của các mối quan hệ giao tiếp có sự thay đổi. Khi giao tiếp với mẹ và mọi người trong gia đình, trẻ thường được thỏa mãn tối đa mọi nhu cầu. Nhưng trong quan hệ với mọi người ngoài xã hội trẻ không dễ dàng được thỏa mãn như trước nữa, phải có những hành vi ứng xử khác nhau tuân theo những luật lệ, những yêu cầu người lớn đặt ra. Điều đó tạo điều kiện cho ý thức được hình thành và phát triển nhanh chóng.

Chỉ có trong quan hệ giao tiếp, ngôn ngữ của trẻ mới được hình thành và phát triển, ngôn ngữ phát triển lại tạo điều kiện cho quá trình giao tiếp với mọi người được dễ dàng hơn, nội dung thông tin trẻ lĩnh hội được nhiều, tạo điều kiện cho các chức năng tâm lý phát triển.

Giao tiếp luôn có ý nghĩa rất lớn đối với sự hình thành và phát triển tâm lý trẻ ấu nhi, là điều kiện tiên quyết để trẻ lớn lên thành người. Nếu nhu cầu giao tiếp ở tuổi này không được thỏa mãn (bị đối giao tiếp), trẻ có những biểu hiện của rối nhiễu hành vi như: buồn rầu, sợ sệt, nhút nhát, thu mình lại hoặc giận dữ, chống đối. Thậm chí, trẻ có những hành động bất thường như ỉa đùn, đá dẫm... Hiện tượng này cần phải được khắc phục nhanh chóng bằng sự quan tâm kịp thời của người thân, cô giáo và những người lớn khác. Nếu không trẻ có nguy cơ rối loạn tâm lý.

Khi giao tiếp với trẻ ở giai đoạn này, giáo viên mầm non cần dạy trẻ nghe, hiểu ngôn ngữ của người khác và nói rõ ràng cho người khác hiểu mong muốn, suy nghĩ của mình. Khi dạy, khi tổ chức hoạt động với đồ vật, hoạt động chăm sóc, giáo viên mầm non phải cho trẻ cơ hội được nói thay vì bắt trẻ nghe và ghi nhớ một cách thụ động. Khi trẻ thực hiện đúng yêu cầu, giáo viên mầm non cần khen ngợi, động viên bằng cách xoa đầu, ôm, thơm má, cử chỉ âu yếm, ánh mắt trìu mến. Ngược lại, khi trẻ thực hiện không đúng hoặc làm ngược lại yêu cầu, giáo viên mầm non cần tỏ thái độ nghiêm khắc để trẻ chỉnh sửa thông qua ánh mắt, cử chỉ, tránh quát mắng, dọa nạt làm trẻ sợ hãi. Trẻ rất hay bắt chước người lớn nên trong quá trình giao tiếp với trẻ, với đồng nghiệp, với phụ huynh và những người xung quanh, giáo viên mầm non cần tỏ thái độ lịch sự, tươi cười, sử dụng ngôn ngữ văn minh, lịch sự.

Với trẻ 24-36 tháng, giáo viên mầm non tiếp tục mở rộng môi trường giao tiếp cho trẻ, khuyến khích trẻ mạnh dạn giao tiếp với mọi người xung quanh. Giáo viên mầm non cần dạy trẻ nói đúng, nói rõ những điều trẻ cần nói, giúp trẻ sửa “ngôn ngữ tự trị”, sửa tật nói ngọng, nói lắp, nói ngược... Thời kì này, tự ý thức bắt đầu hình thành, nhu cầu tự khẳng định của bản thân phát triển lấn át các nhu cầu khác. Vì vậy giáo viên mầm non cần tôn trọng ý kiến riêng của trẻ, tạo bầu không khí chan hoà, dễ chịu giữa trẻ với người lớn để tăng thêm lòng tự tin giao tiếp. Ngoài việc giao tiếp bình thường, giáo viên mầm non cần dành thời gian kể chuyện, đọc thơ, hát cho trẻ nghe để truyền tới trẻ những sắc thái cảm xúc của con người, mặt khác việc này còn giúp trẻ được học ngôn ngữ theo phong cách nghệ thuật, làm cho ngôn ngữ giao tiếp của trẻ trở nên mềm mại, uyển chuyển, dễ đi vào lòng người.

2.2.2. Sự phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ mẫu giáo

**** Nhu cầu giao tiếp với bạn bè***

Hoạt động chủ đạo thay đổi làm cho nhu cầu giao tiếp thay đổi. Ở tuổi ấu nhi hoạt động chủ đạo của trẻ là hoạt động với đồ vật, sang

tuổi mẫu giáo (MG) hoạt động vui chơi mà trung tâm là trò chơi đóng vai theo chủ đề chiếm ưu thế. Đặc trưng của trò chơi đóng vai theo chủ đề là phản ánh chức năng xã hội của người lớn, mối quan hệ của họ. Trẻ không thể tự chơi một mình được, phải có bạn cùng chơi, vì vậy giao tiếp với bạn trở thành nhu cầu bức thiết của trẻ.

Ở tuổi mẫu giáo bé, trẻ có nhu cầu chơi với bạn nhưng khả năng hợp tác với bạn chưa cao, trẻ vẫn lấy mình làm trung tâm, biết mình mà chưa biết người, đồ chơi muốn cái đẹp, quà đòi phần nhiều.

Đến tuổi mẫu giáo nhỡ và mẫu giáo lớn, nhu cầu chơi với bạn vẫn tiếp tục phát triển mạnh. Quan hệ bạn bè trong nhóm chơi đã bền vững hơn, tính hợp tác, tính cạnh tranh thể hiện rõ rệt. Vị trí của mỗi trẻ trong nhóm và vai trò “thủ lĩnh” được hình thành. Nhân cách của trẻ đã chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi nhân cách của bạn bè trong nhóm chơi.

** Nhu cầu giao tiếp với người lớn*

Bước vào tuổi mẫu giáo trẻ muốn được người lớn quan tâm tới mình nhiều hơn không chỉ vì muốn được người lớn thương yêu chăm sóc, mà còn muốn được người lớn thỏa mãn nhu cầu hiểu biết, khám phá của mình về thế giới bằng việc giải đáp những câu hỏi: Là gì?, Tại sao? Ở đâu? v.v... Giao tiếp ở tuổi này được gọi là giao tiếp “*nhận thức cùng người lớn*”.

Trẻ quan tâm đến người lớn, muốn được giao tiếp với họ còn vì lí do muốn tìm hiểu các mối quan hệ xã hội phức tạp, được làm việc như người lớn, mong được người lớn động viên khuyến khích. Không những thế trẻ đã tinh tế nhận ra thái độ đánh giá, thái độ cảm xúc của người lớn trước việc làm của mình, muốn được đánh giá mình là ngoan. Trẻ còn nhận ra được vị trí của mình trong các mối quan hệ xã hội, biết xưng hô và hành động phù hợp với vị trí của mình trong quan hệ ấy. Nhờ vậy nhân cách của trẻ được hoàn thiện nhanh trong quan hệ tiếp xúc với người lớn, nên giao tiếp của trẻ ở giai đoạn này còn được gọi là *giao tiếp nhân cách*.

Xét theo từng giai đoạn phát triển, ở đầu độ tuổi mẫu giáo bé (3-4 tuổi), trẻ vẫn chỉ chơi một mình thì cuối tuổi này, trẻ có nhu cầu tìm bạn để cùng chơi. Khi giao tiếp với bạn, trẻ biết giải thích và kể cho các bạn nghe những điều mà trẻ đang làm. Tuy vậy, sự giao tiếp với bạn lúc này chưa phải là sự phối hợp cùng nhau mà chỉ là để phô diễn cho bạn thấy những việc làm của mình. Chúng không thờ ơ với bạn, nhưng cũng chưa biết phối hợp hoạt động với bạn để cùng thực hiện một công việc chung. Trẻ thể hiện sự ganh đua khi chơi với bạn. Chẳng hạn, khi theo dõi trẻ chơi lắp ráp, trẻ có thể xông vào cướp đồ chơi của bạn và thao tác khác bạn, dù cô giáo hoặc cha mẹ có đưa cho trẻ đồ chơi thay thế trẻ vẫn đòi đồ chơi của bạn. Trẻ mạnh dạn hơn khi giao tiếp với người lạ, bớt xấu hổ khi người lạ hỏi chuyện. Trẻ có thể chơi thành thạo một số trò chơi và hiểu được trong khi chơi phải biết chờ đợi, phải lần lượt nhưng đôi khi trẻ vẫn chưa đủ kiên nhẫn nên vẫn xảy ra sự tranh giành với bạn. Nhu cầu tình cảm, nhu cầu giao tiếp với người lớn phát triển mạnh. Trẻ thêm khát tình yêu thương của mọi người xung quanh, trẻ vui sướng khi được yêu thương và lo sợ khi bị thờ ơ, lạnh nhạt.

Đến tuổi mẫu giáo nhỡ (4-5 tuổi), các quan hệ của trẻ tiếp tục được mở rộng, nội dung giao tiếp của trẻ phong phú hơn thời kì trước. Lúc này trẻ xuất hiện tình cảm với bạn bè. Tình bạn có vai trò quan trọng trong hoạt động giao tiếp. Trẻ thích chơi với bạn cùng giới, biết nhường đồ chơi cho bạn khi chơi. Tất nhiên không phải lúc nào trẻ cũng muốn và làm việc này một cách tự nguyện. Trẻ cũng có tình cảm với cô giáo và biết cách quan tâm cô giáo, có thể giúp cô giáo nhiều việc. Khi giao tiếp với cô giáo, trẻ có thể nói tự nhiên, không còn xấu hổ như trước nữa. Nhu cầu nhận thức phát triển mạnh, trẻ rất hay nói, hay hỏi và hỏi đến tận cùng của vấn đề, luôn đòi hỏi người lớn phải trả lời câu hỏi của mình.

Trẻ mẫu giáo lớn (5-6 tuổi) biết bảo ban, nhường nhịn, thậm chí là có hành vi chăm sóc khi giao tiếp với bạn bè hoặc với những em nhỏ tuổi hơn mình. Trẻ có thể vận dụng ngôn ngữ để biểu lộ tình cảm, thái độ, mong muốn hoặc diễn đạt cách nghĩ của mình, có thể

tiếp nhận ý kiến của bạn để thay đổi hành vi và suy nghĩ của mình. Trẻ biết phân biệt được các cảm xúc khác nhau của người khác. Trong quá trình giao tiếp với bạn, trẻ thường thể hiện nhu cầu tự khẳng định và đã có năng lực ảnh hưởng đến bạn như làm thủ lĩnh nhóm chơi, giữ vị trí quan trọng trong nhóm chơi, phân vai cho bạn, có thể giải thích rõ ràng luật chơi cho bạn hiểu... Trẻ thích tham gia hoạt động tập thể như múa, hát, biết lắng nghe khi người khác nói chuyện.

Khi giao tiếp với trẻ ở độ tuổi mẫu giáo, giáo viên mầm non cần tổ chức đầy đủ các dạng hoạt động vui chơi, thông qua đó trẻ được thoả mãn nhu cầu giao tiếp của mình. Giáo viên mầm non cần tổ chức tốt các mối quan hệ giao tiếp bạn bè, chủ yếu là thông qua tổ chức trò chơi, mà trung tâm là trò chơi đóng vai theo chủ đề. Giáo viên hướng dẫn, gợi ý trẻ tự chọn địa điểm chơi, tự chọn bạn chơi, tự do kết bạn; khuyến khích trẻ làm quen với nhau, hỏi tên bạn, rủ bạn chơi cùng... Giáo viên giúp trẻ biết sống và chơi hoà thuận với nhau, dạy trẻ biết tuân thủ những quy tắc ban đầu của sinh hoạt tập thể như nhường nhịn, giúp đỡ bạn, chia sẻ đồ chơi với bạn, chấp nhận sự phân chia đồ chơi... Từ đó, giáo viên dần dần hình thành ở trẻ nhu cầu muốn cùng nhau hoạt động và tập cho trẻ bước đầu biết phối hợp với nhau trong hoạt động và sinh hoạt hàng ngày.

Giáo viên mầm non cần dạy trẻ quy tắc giao tiếp như không nói hõn, không nói trống không, không nói tục chửi bậy, không bịa chuyện, không đánh người khác, không ngắt lời khi người khác đang nói, không la hét quát to, không chạy nhảy xô đẩy nhau... Giáo viên cần dạy trẻ có sự giao tiếp thân mật trong các vai chơi, các bạn trai nhường nhịn các bạn gái, cùng tham gia vào các vai chơi vui vẻ, không tranh giành đồ chơi của nhau... Đồng thời, giáo viên giáo dục trẻ hành vi giao tiếp có văn hoá như chào hỏi, xin lỗi, cảm ơn... Giáo viên tổ chức các hoạt động dạo chơi hay tham quan cho trẻ được giao tiếp với nhiều đối tượng khác nhau như chú công an, chú bộ đội, bác lao công, bác bảo vệ... Cần hình thành cho trẻ những thói quen giao tiếp bằng ngôn ngữ với người lớn: biết lễ độ, lịch sự, cời mở khi trò

chuyện. Khi tổ chức lớp học, giáo viên hướng dẫn trẻ biết lắng nghe, sửa chữa, bổ sung cho bạn, biết đặt câu hỏi khi giao tiếp với bạn bè và những người xung quanh; tổ chức cho trẻ đóng một số vở kịch đơn giản dựa vào những truyện cổ tích, ngụ ngôn... mà trẻ đã biết để phát triển ở trẻ khả năng diễn đạt, đối thoại và những xúc cảm thâm mĩ, xúc cảm đạo đức cho trẻ.

Giáo viên cần từng bước mở rộng nhóm chơi, mở rộng vốn kinh nghiệm về hoạt động cùng nhau của trẻ, kịp thời biểu dương những hành vi tốt, uốn nắn, ngăn chặn những hành vi không tốt, hướng dẫn trẻ tự giải quyết những xích mích trong khi chơi. Giáo viên chú ý phát triển vốn từ cho trẻ: danh từ, động từ, tính từ và những từ mang tính chất văn học, những từ tượng hình, tượng thanh, trái nghĩa, đồng nghĩa... đơn giản. Khi đọc sách, kể chuyện cho trẻ nghe, giáo viên mầm non không chỉ đọc diễn cảm kết hợp với cử chỉ điệu bộ mà còn cần phải giải thích cho trẻ những từ mới, từ khó... Giáo viên mầm non nên tận dụng mọi cơ hội để nói chuyện với trẻ và khuyến khích trẻ kể lại những việc mà trẻ quan tâm. Giáo viên hướng dẫn trẻ tự nói lên suy nghĩ của mình và tự biểu đạt suy nghĩ, tình cảm của bản thân; chú trọng hình thành ở trẻ những động cơ tốt trong giao tiếp, đặc biệt là những động cơ xã hội.¹⁰

Tóm lại, cùng với nhu cầu giao tiếp bạn bè, nhu cầu giao tiếp với người lớn của tuổi mẫu giáo phát triển mạnh, giáo viên và người lớn phải tạo mọi điều kiện để trẻ được vui chơi cùng bạn bè và quan tâm thường xuyên đến trẻ bằng những hành vi mẫu mực với tình thương yêu chân thành. Trong mối quan hệ giữa giáo viên mầm non với trẻ, người giáo viên phải thể hiện tình cảm yêu thương, thái độ tôn trọng, tin tưởng trẻ, tạo cơ hội cho trẻ bộc lộ những suy nghĩ, tâm tư nguyện vọng của mình, khuyến khích trẻ thể hiện sự quan tâm của mình với giáo viên, bạn bè, với mọi người, mọi sự vật xung quanh. Nhờ vậy mà giáo viên hiểu trẻ hơn, trẻ hiểu nhau hơn. Trên cơ sở đó, trẻ biết yêu trường, yêu lớp, yêu cô giáo và yêu bạn bè.

¹⁰ Vũ Thị Thu Hà (2017). Nhiệm vụ của giáo viên trong việc xây dựng môi trường giao tiếp cho trẻ mầm non. *Tạp chí Giáo dục*, Số đặc biệt, tháng 8/2017, tr19-22.

2.3. Giao tiếp và sự phát triển tâm lý trẻ em

Giao tiếp có vai trò quan trọng trong sự hình thành và phát triển nhân cách của con người. Tâm lý, nhân cách con người là kinh nghiệm lịch sử - xã hội chuyển thành kinh nghiệm của cá nhân thông qua hoạt động và giao tiếp. Nhân cách chỉ có thể hình thành, phát triển, tồn tại và thể hiện trong hoạt động và trong mối quan hệ giao tiếp với những nhân cách khác.

Mỗi người khi mới sinh ra đều có tiềm năng để trở thành nhân cách, trở thành người theo đúng nghĩa của nó. Chỉ thông qua giao tiếp với những người xung quanh, con người mới có thể “xã hội hoá”, mới có thể hình thành và phát triển nhân cách.

Trong diễn tiến của xã hội, các cá nhân có sự tác động lẫn nhau. Mỗi cá nhân qua giao tiếp sẽ học hỏi được những kinh nghiệm xã hội, những hành vi xã hội thích hợp và hiểu được tác dụng, ý nghĩa của những kinh nghiệm, những hành vi đó trong điều kiện xã hội mà họ đang sống. Mọi phẩm chất nhân cách con người chỉ có thể hình thành và phát triển thông qua giao tiếp với mọi người. Những phẩm chất như: khiêm tốn, trung thực, kiên trì, nhẫn nại, nhân hậu, tôn trọng mọi người... mà con người có được là nhờ học tập và rèn luyện thông qua hoạt động và giao tiếp, nhờ con người gia nhập vào các quan hệ xã hội, lĩnh hội các chuẩn mực đạo đức và hệ thống giá trị xã hội. Qua quan hệ giao tiếp, chúng ta được tăng trưởng về tri thức, hiểu thấu đáo hơn về “thế thái nhân tình”, giúp ta hiểu mình hơn, hình thành được cá tính theo hướng tích cực, tạo ra sự hài hoà cân đối trong đời sống vật chất và tinh thần. Mỗi khi giao tiếp, tương tác với người khác, chúng ta có dịp quan sát, ghi nhận các phản ứng, các thái độ phản hồi của họ, nhờ đó mà biết cách tự tìm hiểu, nhìn nhận, đánh giá mình.

Khó có thể hình dung sự phát triển nhân cách của mỗi người nếu không tạo ra được sự phát triển song song các phẩm chất, năng lực của cá nhân và của người khác trong mối quan hệ giao tiếp. Trong quá trình phát triển, con người dần lĩnh hội, học tập, rèn luyện

và khẳng định năng lực của mình qua hoạt động vui chơi, học tập, lao động. Đồng thời, qua giao tiếp con người được đánh giá, được nhìn nhận theo quan hệ xã hội, con người đóng góp các giá trị, phẩm chất nhân cách của mình cho người khác, cho xã hội. Chính nhân cách được hình thành và phát triển, bộc lộ trong hoạt động và giao tiếp. Đến đây, chúng ta có thể rút ra những kết luận sau:

Giao tiếp là một điều kiện không thể thiếu được của sự tồn tại xã hội loài người nói chung và mỗi người nói riêng.

Qua giao tiếp, con người gia nhập vào các quan hệ xã hội.

Qua giao tiếp, con người trao đổi với nhau về nhận thức tình cảm, hành động... truyền đạt cho nhau những tri thức, kinh nghiệm về lao động sản xuất, sinh hoạt cộng đồng...

Từ đó, con người tác động lẫn nhau, ảnh hưởng lẫn nhau, dẫn đến hiểu biết về nhau.

Qua giao tiếp, cá nhân lĩnh hội được các chuẩn mực đạo đức, đánh giá được hành vi của mình và của người khác. Do đó, con người có thể tự điều khiển, điều chỉnh mình, tự giáo dục, tự hoàn thiện nhân cách bản thân theo các chuẩn mực mà xã hội quy định.

Cho dù kinh tế phát triển, khoa học kỹ thuật công nghệ đem lại mức sống cao đến đâu đi chăng nữa thì con người vẫn phải hợp tác, liên kết lại với nhau vì lợi ích, hạnh phúc chung, vẫn phải giao tiếp với nhau. Xã hội loài người càng phát triển, ảnh hưởng của khoa học kỹ thuật càng mạnh mẽ vào đời sống xã hội thì vai trò của giao tiếp giữa người với người càng có ý nghĩa sâu sắc.

Đối với sự hình thành và phát triển nhân cách của trẻ mầm non, giao tiếp cũng là một điều kiện không thể thiếu được.

Nhu cầu giao tiếp tạo ra tính tích cực hoạt động của trẻ trong quan hệ với người khác, qua đó nhân cách của trẻ được hình thành và phát triển nhanh.

Việc thỏa mãn nhu cầu giao tiếp giúp trẻ phát triển tốt về mặt thể chất, nhất là lứa tuổi sơ sinh. Hành vi bế bồng xoa nắn, vỗ về của

người lớn giúp cho máu lưu thông, cơ bắp vận động, kích thích các cơ quan hoạt động mạnh, trẻ mau lớn.

Sự giao tiếp thường xuyên giúp cho cha mẹ và giáo viên phát hiện kịp thời những khiếm khuyết về cơ thể, để có biện pháp can thiệp sớm giúp trẻ phát triển bình thường về mặt thể chất.

Giao tiếp là con đường xã hội hóa của trẻ, những phẩm chất tâm lí và những hành vi tâm lí đặc trưng theo kiểu người chỉ có thể được hình thành trong quá trình trẻ giao tiếp với người khác.

Thông qua giao tiếp trẻ nhập tâm được những sắc thái cảm xúc khác nhau của người lớn dành cho trẻ, dần dần trẻ biết thể hiện cảm xúc theo kiểu người trong quan hệ với người khác.

Nhờ có giao tiếp trẻ mới hình thành được dáng đi thẳng đứng, biết cách hành động với đồ vật theo kiểu người.

Chỉ thông qua giao tiếp trẻ mới lĩnh hội được ngôn ngữ, biết sử dụng ngôn ngữ để đạt mục đích của mình trong quan hệ với người khác.

Trong quan hệ với người khác, trẻ lĩnh hội được những kinh nghiệm xã hội loài người, phát triển được các chức năng tâm lí như cảm giác, tri giác, tư duy, tưởng tượng và hình thành được những phẩm chất nhân cách phù hợp với yêu cầu phát triển của xã hội.

Nhờ có giao tiếp trẻ mới có điều kiện so sánh mình với người khác, nhận ra được chính mình, hoàn thiện nhân cách của mình ngày càng tốt hơn.

Tóm lại, thông qua quá trình giao tiếp trẻ được chăm sóc giáo dục, được phát triển toàn diện về thể chất và tâm lí. Giao tiếp là điều kiện tiên quyết để trẻ lớn lên thành người.

Câu hỏi và bài tập

Phần I: Câu hỏi ôn tập

1/ Phân tích khái niệm, đặc điểm nhu cầu giao tiếp. Cho ví dụ minh họa.

2/ Tại sao nhu cầu được áp sát vào da thịt mẹ, muốn được ôm ấp vỗ về xoa nắn của trẻ em mới lọt lòng lại không gọi là nhu cầu giao tiếp?

3/ Nhu cầu giao tiếp có nguồn gốc sinh học hay nguồn gốc xã hội? Hãy chứng minh cho quan điểm của mình.

4/ Nhu cầu giao tiếp và sự thỏa mãn nhu cầu giao tiếp có ý nghĩa như thế nào đối với sự phát triển tâm lí trẻ mầm non?

5/ Dựa vào những cơ sở nào để biết trẻ có nhu cầu giao tiếp?

6/ Trình bày đặc điểm phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ em từ 0 đến 3 tuổi, cho ví dụ minh họa và rút ra kết luận sự phạm cần thiết.

7/ Trình bày đặc điểm phát triển nhu cầu giao tiếp của trẻ em tuổi mẫu giáo, cho ví dụ minh họa và rút ra kết luận sự phạm cần thiết.

Phần II: Bài tập thực hành

1/ Tại sao trẻ em dưới 6 tháng tuổi gửi vào nhà trẻ lại thích nghi với môi trường nhà trẻ nhanh hơn trẻ em qua độ tuổi này mới gửi vào nhà trẻ? Khi trẻ bắt đầu đi học, giáo viên mầm non làm gì để các cháu thích nghi nhanh chóng với môi trường sống mới? Hãy đưa ra lời khuyên hợp lí cho những người mẹ muốn gửi con vào nhà trẻ.

2/ Trong quan hệ giao tiếp với mọi người, tại sao trẻ em từ 3 đến 4 tuổi thường xung mình ở ngôi thứ ba? Hãy rút ra kết luận sự phạm từ hiện tượng này.

3/ Là giáo viên mầm non bạn xử lí như thế nào nếu thấy một cháu ở độ tuổi mẫu giáo thường bị các bạn cùng nhóm loại ra khỏi cuộc chơi? Tại sao bạn ứng xử như vậy?

CHƯƠNG 3

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

CỦA GIÁO VIÊN MẦM NON

3.1. Nguyên tắc giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ

3.1.1. Khái niệm về nguyên tắc giao tiếp ứng xử

Triết học đã chỉ rõ, mọi sự vật hiện tượng trong thế giới khách quan vận động và phát triển theo qui luật riêng của chúng, hoạt động của con người trong bất cứ lĩnh vực nào muốn đạt hiệu quả phải tuân theo những qui luật ấy. Những luận điểm thể hiện qui luật vận động của thế giới khách quan buộc con người phải tuân theo khi hành động chính là nguyên tắc.

+ Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những quan điểm chỉ đạo định hướng thái độ và hành vi ứng xử, đồng thời chỉ đạo việc lựa chọn các phương pháp phương tiện giao tiếp của cá nhân.

+ Theo tác giả Ngô Công Hoàn, nguyên tắc giao tiếp ứng xử của giáo viên mầm non là những quan điểm nhân sinh định hướng chỉ đạo những hành vi tiếp xúc của giáo viên với trẻ ở các tình huống khác nhau trong trường mầm non.

3.1.2. Hệ thống nguyên tắc giao tiếp ứng xử của giáo viên mầm non

3.1.2.1. Giáo viên mầm non yêu thương trẻ như yêu thương chính con em mình

Yêu thương trẻ như yêu thương chính con em mình có nghĩa là trong quá trình giao tiếp với trẻ, mọi hành vi ứng xử của cô phải xuất phát từ tình cảm chân thành, yêu thương trẻ đúng mực như chính người mẹ, người cha yêu thương con cái và người anh, người chị yêu thương những em nhỏ của mình.

Cơ sở của nguyên tắc:

- Theo các nhà Phân tâm học, nguyên tắc đầu tiên quan trọng nhất trong việc chăm sóc trẻ thơ là nguyên tắc "Tình yêu được che

chở”. Bản năng về tình mẫu tử càng phát triển bao nhiêu, thể chất và tâm lí càng phát triển bấy nhiêu. Nếu thiếu tình thương, trẻ rơi vào tình trạng bất lực yếu ớt, rối loạn thần kinh. Đó là nguyên nhân của những rối nhiễu tâm lí sau này.

- Trong các loại tình cảm, tình cảm của những người thân trong gia đình, nhất là tình mẫu tử là loại tình cảm đặc biệt thiêng liêng mang tính bản năng tự nhiên. Xuất phát từ tình yêu thương con cái, người mẹ rất nhạy cảm, tận tụy hy sinh hết thảy vì con. Các hành vi chăm sóc con nhỏ của người mẹ thường tỉ mỉ, thận trọng chu đáo, nhờ vậy trẻ có cảm giác an toàn, phát triển tốt.

- Trẻ mầm non nhất là lứa tuổi nhà trẻ rất bé bỏng, yếu ớt, cần được chăm sóc chu đáo từ phía người lớn. Thời gian trẻ thức, hoạt động để lĩnh hội kinh nghiệm xã hội loài người chủ yếu diễn ra ở trường mầm non, cô giáo mầm non là người thay mẹ để chăm sóc giáo dục trẻ. Muốn hoạt động chăm sóc giáo dục trẻ đạt kết quả tốt, cô giáo mầm non phải yêu thương trẻ như yêu thương chính con em mình, từ đó mới có hành vi giống với hành vi chăm sóc của người mẹ hiền với con nhỏ.

- Là người mẹ thứ hai của trẻ (mẹ dưỡng), cô giáo mầm non thiếu đi bản năng đích thực của người mẹ đẻ trong quan hệ với các cháu, nhưng điều đó lại giúp cô ứng xử khách quan hơn khi chăm sóc trẻ. Hơn nữa cô lại là người có tri thức khoa học tổng hợp về chăm sóc giáo dục tuổi mầm non. Nếu cô kết hợp được tình thương và sự hiểu biết khoa học trong cách ứng xử sẽ đem lại hiệu quả cao trong quá trình giáo dục trẻ.

Cách thực hiện nguyên tắc

- Giáo viên mầm non nêu cao ý thức trách nhiệm nghề nghiệp, tận tụy thường xuyên chăm sóc trẻ một cách chu đáo, dần dần cô sẽ có tình cảm với trẻ.

- Giáo viên mầm non đặt mình vào vị trí của người mẹ và những người thân trong gia đình trẻ để có được sự đồng cảm.

- Như người mẹ hiền, giáo viên mầm non phải công bằng trong ứng xử, quan tâm tới mọi trẻ, không để trẻ nào chịu thiệt thòi, thiếu sự chăm sóc của cô.

- Dạy trẻ cách xưng hô thân thiện với cô là “con”. Cách xưng hô này của trẻ gợi cho cô phải có hành vi ứng xử như người mẹ hiền của các cháu. Đồng thời nó còn nhắc nhở cô dạy trẻ theo đúng khuôn mẫu hành vi của người con. Đó là sự nối tiếp quan hệ xã hội “Mẹ - con” từ gia đình vào nhà trường mầm non.

- Mọi hành vi ứng xử của giáo viên mầm non không được phép tùy tiện, luôn mang tính khoa học, yêu thương đúng mức, thỏa mãn hợp lí các loại nhu cầu theo từng độ tuổi và đặc điểm tâm lí cũng như hoàn cảnh của từng cháu.

3.1.2.2. Giáo viên mầm non giao tiếp với trẻ bằng hành vi nhẹ nhàng, cởi mở vui vẻ

Trong quá trình giao tiếp với trẻ, hành vi, cử chỉ, lời nói của cô luôn luôn phải thể hiện sự nhẹ nhàng, âu yếm, cởi mở, vui vẻ.

Cơ sở của nguyên tắc:

- Đặc điểm thần kinh của trẻ dễ hưng phấn. Mọi tác động mạnh trong lời nói, hành vi của cô với các cháu như dọa nạt, quát mắng dễ làm cho trẻ sợ hãi, bị tổn thương đến tâm lí. Nếu hành vi của cô nhẹ nhàng, vui vẻ, âu yếm trẻ sẽ vui vẻ mạnh dạn, tích cực trong giao tiếp.

- Đời sống tình cảm của trẻ phát triển mạnh. Trẻ giàu xúc cảm, dễ xúc cảm và xúc cảm mạnh, luôn muốn mọi người dành tình cảm cho mình, yêu thích cái đẹp, sống hồn nhiên vui tươi. Quá trình giao tiếp của giáo viên mầm non muốn đem lại kết quả tốt thì hành vi ứng xử của cô phải phù hợp với đặc điểm tâm lí giàu cảm xúc của trẻ.

Cách thực hiện:

- Giáo viên mầm non phải làm chủ tình cảm của mình trong mọi hoàn cảnh, trong quá trình tiếp xúc với trẻ không được thể hiện sự buồn phiền bức tức, trút giận lên đầu trẻ.

- Lời nói và hành vi của giáo viên mầm non luôn thể hiện sự dịu dàng, vui vẻ, nhanh nhẹn để tạo cảm giác an toàn cho trẻ, từ đó trẻ mới bộc lộ tính hồn nhiên của mình, dễ dàng tiếp nhận lời dạy của cô.

- Dạy trẻ phải như chơi với trẻ, giáo viên mầm non phải nhập vai cùng các cháu. Khi cần, giáo viên đóng một vai cụ thể trong trò chơi để giao tiếp với trẻ một cách tự nhiên dễ dàng.

3.1.2.3. Nguyên tắc dạy - dỗ

Trong quá trình giao tiếp với trẻ, giáo viên mầm non luôn phải dạy trẻ mẫu hành vi ứng xử phù hợp với yêu cầu của chuẩn mực đạo đức. Việc dạy cần dùng tình cảm để dỗ dành (dỗ để dạy)

Cơ sở của nguyên tắc:

- Tuổi mầm non là giai đoạn đầu tiên của quá trình xã hội hóa con người. Tư duy ngôn ngữ của trẻ chưa phát triển, vốn kinh nghiệm ít. Trẻ khó hiểu những lời giải thích phức tạp của giáo viên. Trong khi đó khả năng bắt chước lại rất nhanh, vì vậy việc dạy mẫu hành vi ứng xử là cần thiết.

- Ý chí của trẻ chưa phát triển, hành vi của trẻ bị chi phối chủ yếu bởi xúc cảm. Trẻ dễ bị ám thị, dễ thay đổi hành vi khi người khác dùng tình cảm để dụ dỗ hoặc đe dọa, vì vậy muốn trẻ thay đổi hành vi, giáo viên và người lớn nên dùng tình cảm để dỗ dành.

- Lao động của người giáo viên nói chung và giáo viên mầm non nói riêng tạo nên những nhân cách phát triển toàn diện. Công cụ lao động tạo nên sản phẩm ấy lại chính là nhân cách của người giáo viên. Do đặc điểm nghề nghiệp và đặc điểm đối tượng lao động, nhân cách của người giáo viên mầm non phải mẫu mực hơn ai hết, điều đó thể hiện ở những hành vi ứng xử đúng đắn làm gương cho trẻ noi theo.

Cách thực hiện nguyên tắc:

+ Giáo viên mầm non dạy mẫu hành vi ứng xử cho trẻ bằng cách:

- Dạy theo mẫu ứng xử của giáo viên, muốn vậy giáo viên mầm non phải ý thức rõ vị trí trách nhiệm của mình, từ lời nói đến hành vi

cử chỉ, điệu bộ, ở mọi nơi, mọi lúc luôn luôn phải chuẩn mực làm gương cho trẻ noi theo.

- Dạy trẻ theo mẫu hành vi ứng xử của bạn. Cô chọn những trẻ thường có hành vi đúng mực huấn luyện thêm để trẻ làm gương cho bạn noi theo.

- Dạy theo mẫu hành vi ứng xử của các nhân vật chính nghĩa trong các tác phẩm nghệ thuật: thơ, chuyện, tranh ảnh, phim hoạt hình...

Những mẫu hành vi ứng xử của trẻ khi được hình thành cần rèn luyện thành thói quen, nếp sống sinh hoạt ổn định của trẻ. Ngoài ra giáo viên mầm non cần giáo dục trẻ những định hướng giá trị phù hợp với đặc điểm lứa tuổi như bé ngoan, bạn tốt... để trẻ bắt chước noi theo.

+ Trong quá trình giao tiếp với trẻ, giáo viên mầm non phải đồ dành trẻ trong những trường hợp sau:

- Khi trẻ khóc, cô phải dỗ cho trẻ nín bằng những cách thay thế đối tượng thỏa mãn nhu cầu. Chẳng hạn trẻ mới đến lớp khóc đòi theo mẹ, cô phải bế bồng âu yếm đưa đồ chơi cho trẻ.

- Dỗ những trẻ có cá tính bướng bỉnh hoặc nhút nhát.

- Dỗ trẻ để tập cho trẻ một số thói quen hành vi tốt như vệ sinh trước khi ăn, giờ nào việc ấy, khi ăn không ngậm thức ăn v.v...

- Dỗ trẻ còn có nghĩa là khuyên nhủ, động viên, vỗ về, âu yếm thường xuyên khi tiếp xúc với trẻ.

3.1.2.4. Tôn trọng nhân cách trẻ trong giao tiếp

Tôn trọng nhân cách trẻ có nghĩa là trong quan hệ giao tiếp, giáo viên mầm non phải coi trẻ là con người có đầy đủ quyền được vui chơi, được quan tâm chăm sóc đầy đủ, được học tập, được đối xử bình đẳng.

Cơ sở của nguyên tắc:

- Trẻ mầm non là những con người bé bỏng cần được quan tâm chăm sóc chu đáo, được hưởng mọi quyền lợi của con người

trong xã hội. Điều này đã được ghi rõ trong “Công ước Quốc tế về Quyền trẻ em”.

- Trẻ em là những người chủ tương lai của đất nước, nhân cách đang trong giai đoạn hình thành và phát triển mạnh. Mỗi trẻ em là một chủ thể hoạt động tích cực có đời sống tâm lí phức tạp với những đặc trưng riêng. Giáo viên mầm non phải tôn trọng những quyền lợi và đặc điểm riêng của trẻ.

+ Cách thực hiện

- Tuyệt đối giáo viên mầm non không được đánh trẻ, không được mắng trẻ bằng những lời lẽ thiếu văn hóa làm xúc phạm đến thân thể và nhân cách trẻ.

- Giáo viên mầm non không được áp đặt thô bạo, mọi yêu cầu đưa ra phải phù hợp với đặc điểm riêng từng trẻ.

- Lắng nghe ý kiến của trẻ một cách chăm chú, nhiệt tình, tạo mọi điều kiện thuận lợi để các cháu bộc lộ nhu cầu, nguyện vọng và khả năng của mình.

- Trân trọng những thành tích của trẻ dù là nhỏ bé, khuyến khích động viên trẻ tích cực hoàn thành nhiệm vụ của mình.

3.1.2.5. Nguyên tắc đồng cảm trong giao tiếp

Đồng cảm trong giao tiếp có nghĩa là giáo viên biết đặt mình vào hoàn cảnh và vị trí của trẻ để hiểu như trẻ hiểu, nghĩ như trẻ nghĩ, từ đó có hành vi ứng xử phù hợp.

Cơ sở của nguyên tắc:

- Mọi quá trình giao tiếp chỉ có hiệu quả khi chủ thể giao tiếp biết đặt mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để hiểu được họ và rung cảm cùng với họ.

- Trẻ em suy nghĩ và cảm thụ trước mọi vấn đề khác với người lớn. Việc giáo viên mầm non đặt mình vào vị trí của trẻ để hiểu trẻ khi tiếp xúc với các cháu càng cần thiết hơn. Không những thế, sự đồng cảm của giáo viên đối với trẻ còn tạo ra sự an toàn, giúp trẻ mạnh dạn tích cực hoạt động.

Cách thực hiện nguyên tắc:

- Giáo viên phải thực sự quan tâm đến trẻ, tìm hiểu rõ hoàn cảnh gia đình, đồng thời nắm vững những đặc điểm tâm lí trẻ, phác thảo chân dung tâm lí chính xác, trên cơ sở đó mới có cách ứng xử phù hợp.

- Trong từng tình huống giao tiếp, cô đặt mình vào vị trí của trẻ vui buồn cùng các cháu, gọi ra những điều trẻ muốn nói mà không dám nói ra.

- Ân cần tạo mọi điều kiện để thỏa mãn mọi nguyện vọng của trẻ một cách đúng đắn, cùng trẻ vượt qua khó khăn trong mọi hoạt động.

Tóm lại, để giao tiếp với trẻ đạt kết quả cao, giáo viên mầm non phải tuân theo một hệ thống nguyên tắc. Mỗi nguyên tắc có một ý nghĩa nhất định, trong đó nguyên tắc thương yêu trẻ như chính con em mình được coi là quan trọng nhất chi phối mọi hành vi cử chỉ của cô đối với trẻ.

3.2. Phương thức giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ

Phương thức là cách thức (hình thức) đã được qui định để tiến hành công việc. Là giáo viên đồng thời là người mẹ thứ hai của trẻ, hành vi ứng xử của giáo viên đối với trẻ phải thể hiện phương thức ứng xử của mẹ hiền và phương thức ứng xử của giáo viên.

3.2.1. Phương thức ứng xử của mẹ hiền

Giống như hành vi ứng xử của mẹ hiền với con cái, giáo viên mầm non tiếp xúc trực tiếp với trẻ qua xúc giác như bế bồng, xoa nắn, vỗ về, nâng niu, áp ủ v.v. Cách thức này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với tuổi vườn trẻ, vì nó không chỉ là hành vi chăm sóc bình thường mà còn là sự truyền cảm xúc trực tiếp của người mẹ cho con, nhờ đó tâm lí và cơ thể trẻ phát triển tốt. Trẻ rời gia đình đến nhà trẻ, cô tiếp tục duy trì hình thức tiếp xúc trực tiếp để hình thành quan hệ gắn bó giữa cô với trẻ, giúp trẻ có cảm giác an toàn khi xa mẹ và dễ dàng nhập tâm những lời dạy của cô.

+ Giáo viên mầm non tinh tế, nhạy cảm nhanh chóng nhận ra những nhu cầu của trẻ, tận tụy đáp ứng một cách kịp thời.

Do bản năng, người mẹ thường rất nhạy cảm tinh tế nhận ra những biến đổi nhỏ bé nhất của con mình. Giáo viên mầm non không phải là người sinh ra trẻ, nhưng bằng tinh thần trách nhiệm yêu thương trẻ một cách thực sự, chỉ sau một thời gian ngắn, sau khi vào nghề cô sẽ có được sự linh cảm nghề nghiệp như sự linh cảm của người mẹ hiền với con cái.

+ Bằng những lời nói nhẹ nhàng kèm theo cử chỉ âu yếm như xoa đầu, mỉm cười, sửa lại quần áo cho trẻ... giáo viên mầm non tạo điều kiện cho trẻ được gần gũi tiếp xúc trực tiếp với cô, đồng thời phải khích lệ động viên thường xuyên để giúp trẻ tự tin vào mình.

+ Để hiểu rõ đặc điểm của từng trẻ như người mẹ hiểu con cái của mình, giáo viên mầm non dành nhiều thời gian chăm sóc từng trẻ, cố gắng trò chuyện tự nhiên với các cháu. Khi nói chuyện, cô âu yếm nhìn thẳng vào mặt trẻ để rèn luyện cho trẻ thói quen tập trung chú ý vào đối tượng khi đang giao tiếp.

3.2.2. Phương thức ứng xử của giáo viên

Trong thực tế, không phải người mẹ nào cũng có đầy đủ tri thức khoa học về chăm sóc con cái, hơn nữa xuất phát từ tình mẫu tử, đôi khi người mẹ thiếu sáng suốt, dễ chiều theo ý muốn của trẻ một cách vô nguyên tắc. Là người có tri thức khoa học tổng hợp về giáo dục mầm non, hành vi ứng xử của giáo viên không chỉ dịu dàng tận tụy như người mẹ hiền mà còn phải mang tính khoa học, hướng vào mục tiêu phát triển toàn diện nhân cách của trẻ.

+ Để trẻ phát triển tốt về mặt thể chất, giáo viên mầm non thỏa mãn hợp lí nhu cầu dinh dưỡng cho trẻ, kết hợp với việc tổ chức rèn luyện những vận động khéo léo, đa dạng từ đơn giản đến phức tạp. Trong các hoạt động, giáo viên hướng dẫn, giải thích động viên trẻ thực hiện tốt những yêu cầu hành động, từ đó hình thành được thói quen hành vi vệ sinh văn minh ở các cháu.

+ Giáo viên mầm non yêu thương trẻ đúng mực, bản thân phải là tấm gương sáng về ứng xử trong quan hệ với mọi người, nhân mạnh những gương điển hình về quan hệ ứng xử để trẻ noi theo.

+ Giáo viên mầm non sắp xếp đồ dùng, đồ chơi trong lớp gọn gàng, trang trí lớp học hài hòa thể hiện tính thẩm mỹ, tổ chức hướng dẫn tốt các hoạt động tạo hình, hát múa v.v. Những việc làm trên nhằm hướng dẫn trẻ biết cảm thụ và sáng tạo cái đẹp.

+ Giáo viên mầm non nhiệt tình giải đáp thắc mắc của trẻ về thế giới xung quanh, chú ý tổ chức tốt các hoạt động vui chơi để rèn luyện độ nhạy cảm của các giác quan cho trẻ, kích thích trẻ tích cực suy nghĩ sáng tạo bằng việc tạo những tình huống hấp dẫn, không ép trẻ học trước chương trình.

Tóm lại, với tri thức khoa học tổng hợp về giáo dục mầm non và lòng thương yêu trẻ như chính người mẹ, giáo viên mầm non là mẫu hình nhân cách hoàn chỉnh để trẻ nhập tâm bắt chước. Để xứng đáng với vị trí vai trò của mình, giáo viên mầm non phải rèn luyện một cách toàn diện. Trong quan hệ giao tiếp với trẻ, hai phương thức ứng xử của mẹ hiền và giáo viên luôn thường trực, đan xen vào nhau, vừa tận tụy yêu thương vừa phải mang tính khoa học.

3.3. Kỹ năng giao tiếp và ứng xử của giáo viên mầm non với trẻ

3.3.1. Kỹ năng định hướng

Kỹ năng định hướng trong giao tiếp là kỹ năng dựa vào sự tìm hiểu hoàn cảnh và quan sát biểu hiện bên ngoài của đối tượng giao tiếp để phán đoán chính xác về đặc điểm tâm lý của đối tượng giao tiếp, nhờ đó dự đoán trước những phản ứng có thể có của những đối tượng này và chủ động các phương án ứng xử phù hợp nhằm đạt hiệu quả cao trong giao tiếp. Đây là nguyên tắc “Biết mình, biết người, trăm trận trăm thắng”.

Định hướng trong giao tiếp, bao gồm định hướng trước khi giao tiếp và định hướng trong quá trình giao tiếp.

Thực chất của việc định hướng trước khi tiếp xúc với đối tượng giao tiếp là thông qua hồ sơ và nhiều kênh thông tin khác, nhà giáo

dục tìm hiểu tính cách, năng lực, khí chất, tình cảm, hoàn cảnh gia đình... của đối tượng giao tiếp trước khi gặp gỡ để xây dựng phác thảo chân dung tâm lý của đối tượng giao tiếp. Trên cơ sở đó, chuẩn bị nội dung, lập kế hoạch, mô hình hoá quá trình giao tiếp.

Định hướng trong quá trình tiếp xúc: Khi bắt đầu tiếp xúc nhà giáo dục tri giác nhanh, chính xác lời nói và những vận động trên nét mặt, cử chỉ, hành vi, điệu bộ... của đối tượng, từ đó phán đoán chính xác nội dung và diễn biến tâm lý bên trong của họ để điều chỉnh quá trình giao tiếp cho phù hợp.

Trước khi tiếp xúc tuy ta đã có dự đoán để xây dựng mô hình nhân cách về đối tượng giao tiếp, nhưng đó chỉ là mô hình giả định. Mô hình ấy có thể trùng khớp, có thể chỉ đúng một phần về đối tượng trên thực tế. Do đó, để tránh những định kiến, sai lầm trong giao tiếp, giáo viên mầm non phải linh hoạt, mềm dẻo, có một thái độ thiện cảm, tạo cảm giác thoải mái cho đối tượng giao tiếp để họ bộc lộ trung thực những đặc điểm tâm lý cá nhân của mình, từ đó giúp chính xác hóa chân dung tâm lý của đối tượng giao tiếp làm cho việc giao tiếp đạt kết quả cao.

Như vậy, kỹ năng định hướng trong giao tiếp của giáo viên mầm non có ý nghĩa rất quan trọng, nó quyết định thái độ và hành vi của nhà giáo khi tiếp xúc với đối tượng.

Để thực hiện tốt kỹ năng định hướng, giáo viên phải:

- Thu thập đầy đủ thông tin về đối tượng giao tiếp qua việc đọc hồ sơ trẻ, tìm hiểu qua giáo viên khác đã giảng dạy, qua bạn bè của trẻ...
- Có kỹ năng quan sát, kỹ năng lắng nghe
- Có vốn sống, vốn kinh nghiệm phong phú
- Có kiến thức về tâm lý lứa tuổi
- Tránh định kiến

Giáo viên mầm non có thể định hướng trong quá trình giao tiếp với trẻ bằng những cách sau:

- Thông qua hồ sơ và nhiều kênh thông tin khác nhau, giáo viên mầm non tìm hiểu hoàn cảnh gia đình của trẻ về các mặt như kinh tế, quan hệ tình cảm, điều kiện và phương pháp giáo dục con cái v.v. Trên cơ sở đó, cô định hướng cho cả quá trình tiếp xúc lâu dài với trẻ. Công việc này cần được thực hiện vào đầu năm học hoặc thời gian trước khi nhận cháu vào lớp.

- Để định hướng cho một quá trình tiếp xúc cụ thể, giáo viên cần tri giác nhanh, chính xác lời nói và những vận động trên nét mặt, cử chỉ, hành vi, điệu bộ từ đó phán đoán chính xác nội dung tâm lí bên trong của trẻ để định ra cách ứng xử phù hợp với hoàn cảnh tiếp xúc.

3.3.2. Kỹ năng định vị

Định vị là biết xác định vị trí của mình trong giao tiếp và biết đặt mình vào vị trí của của đối tượng giao tiếp để hiểu và thông cảm với họ.

Kỹ năng định vị thể hiện:

- Tùy thuộc vào hoàn cảnh, nội dung giao tiếp, giáo viên mầm non đặt mình vào vào vị trí khi là giáo viên, khi là vị trí của người mẹ hoặc vị trí là người bạn của trẻ để có hành vi ứng xử phù hợp.

- Khi giao tiếp với trẻ, giáo viên đặt mình vào vị trí, hoàn cảnh của trẻ để hiểu sâu sắc tâm tư nguyện vọng suy nghĩ của chúng, hiểu như trẻ hiểu, nghĩ như trẻ nghĩ từ đó mới có sự đồng cảm với các cháu. Muốn vậy ngoài việc tìm hiểu hoàn cảnh, cô phải nắm vững đặc điểm tâm lí lứa tuổi và đặc điểm tâm lí riêng của từng trẻ để có cách ứng xử phù hợp.

3.3.3. Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp

3.3.3.1. Kỹ năng mở đầu quá trình giao tiếp

Mở đầu quá trình giao tiếp diễn ra khi giáo viên mầm non nhận lớp mới, tổ chức tiết học mới, hoạt động giáo dục mới; hoặc khi lần đầu tiên gặp cha mẹ trẻ, gặp đồng nghiệp; khi bắt đầu một hoạt động giao tiếp.

Mục tiêu của giai đoạn mở đầu là làm quen với đối tượng giao tiếp (nếu là lần gặp đầu tiên), tạo thiện cảm ban đầu, hướng họ vào nội dung, nhiệm vụ của quá trình giao tiếp.

Những nội dung cơ bản cần thực hiện trong giai đoạn mở đầu quá trình giao tiếp là:

- Làm quen với đối tượng giao tiếp
- Nêu mục đích, ý nghĩa của việc giao tiếp
- Giới thiệu những nội dung cơ bản của vấn đề giao tiếp
- Phổ biến những qui định, yêu cầu của hoạt động, dặn dò nhiệm vụ đối tượng giao tiếp phải thực hiện...

- Mở đầu không chỉ cho một lần giao tiếp mà là cho cả quá trình giao tiếp lâu dài về sau trong quá trình chăm sóc, giáo dục trẻ, giáo viên mầm non phải tạo được cảm giác an toàn và tốt đẹp ở trẻ, ở phụ huynh và đồng nghiệp ngay lúc đầu gặp gỡ.

Ví dụ: Trẻ tới lớp lần đầu, giáo viên thể hiện ngay thái độ vui vẻ, âu yếm, nhẹ nhàng xưng tên mình cho trẻ biết. Nếu trẻ chưa làm quen với cô và lớp, cô đề nghị phụ huynh nán lại ít phút với trẻ, đồng thời cô quan tâm ngay đến nhu cầu, tâm trạng của cháu, dễ dàng để tạo cảm giác an toàn cho trẻ. Nếu trẻ ở tuổi mẫu giáo, cô tạo ra một lí do nào đó để khen ngợi trẻ (quần áo đẹp, dép đẹp, mái tóc đẹp...). Cô giới thiệu với trẻ về sự hấp dẫn của đồ chơi, trò chơi, các bạn trong lớp v.v. Nếu trẻ khóc đòi về cô phải kiên trì dỗ dành.

- Mở đầu cho một quá trình tiếp xúc cụ thể hay tổ chức hoạt động mới, giáo viên mầm non phải tạo ra tình huống hấp dẫn để thu hút sự chú ý của trẻ vào nội dung hoạt động mới.

Trường hợp họp phụ huynh vào đầu năm học:

- + Chào hỏi phụ huynh, cảm ơn các vị phụ huynh đã đến dự họp
- + Ôn định trật tự để cuộc họp được bắt đầu
- + Nêu lý do cuộc họp
- + Giới thiệu họ tên, nhiệm vụ làm chủ nhiệm lớp
- + Cung cấp những thông tin về bản thân có liên quan tới công việc làm chủ nhiệm lớp như số điện thoại, địa chỉ nhà riêng... để phụ huynh liên lạc khi cần.

+ Tỏ ý vui mừng được làm công tác chủ nhiệm lớp và mong muốn có sự hợp tác tốt với phụ huynh để hoạt động học tập và tu dưỡng của trẻ trong lớp đạt kết quả tốt.

+ Giới thiệu về nội dung cuộc họp sẽ tiến hành.

+ Đề nghị một vị phụ huynh giúp làm nhiệm vụ thư ký cho cuộc họp.

Trường hợp gặp cá nhân phụ huynh của trẻ:

+ Chào hỏi phụ huynh

+ Giới thiệu họ, tên, nhiệm vụ làm chủ nhiệm của mình (nếu là lần đầu gặp riêng).

+ Hỏi thăm tình hình gia đình (nếu đến thăm gia đình).

+ Nêu lý do cuộc gặp mặt hoặc chuyến viếng thăm.

Yêu cầu

- Trang phục lịch sự, mô phạm;

- Phong thái tự tin;

- Ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc hấp dẫn;

- Hành vi cử chỉ điều bộ chuẩn mực;

- Tỏ rõ thiện chí của mình.

3.3.3.2. Kỹ năng điều khiển diễn biến của quá trình giao tiếp

Kỹ năng điều khiển bản thân: giáo viên mầm non luôn làm chủ bản thân mình trong cả quá trình tiếp xúc. Muốn vậy, giáo viên phải tự nhận thức bản thân mình, biết điều khiển diễn biến tâm lý của mình trong mọi hoàn cảnh giao tiếp, kiềm chế xúc cảm của mình trước những tác động không có lợi cho quá trình giao tiếp.

Giáo viên mầm non phải thu hút được sự chú ý của đối tượng giao tiếp, lắng nghe trẻ nói, quan sát hành vi cử chỉ điều bộ của trẻ, nhạy cảm, tinh tế, nhanh chóng nhận ra ý nghĩ tâm trạng của trẻ. Tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể và đặc điểm của đối tượng, giáo viên biết nói gì, làm gì khi cần thiết để kiềm chế hoặc thúc đẩy quá trình giao tiếp.

Giáo viên mầm non phải linh hoạt, mềm dẻo trong việc sử dụng ngôn ngữ, hành vi, cử chỉ, điệu bộ, hướng nội dung giáo dục sao cho thích ứng với nguyện vọng của trẻ.

Kết thúc quá trình giao tiếp, cô đưa ra những tín hiệu (một lời thông báo, một tình huống bất ngờ...) để trẻ biết phải dừng lại quá trình giao tiếp, làm thế nào tạo ra được sự lưu luyến chờ đón quá trình giao tiếp tiếp theo.

3.3.4. Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

3.3.4.1. Kỹ năng sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ

Phương tiện phi ngôn ngữ được sử dụng trong giao tiếp là những biểu hiện của cơ thể như dáng vẻ, ánh mắt, nụ cười, hành vi, cử chỉ điệu bộ...

Sự vận động của phương tiện phi ngôn ngữ mang nhiều thông tin khác nhau nhưng chỉ có tính định hướng mà thiếu sự chính xác rành mạch. Phương tiện phi ngôn ngữ có ý nghĩa làm nền, hỗ trợ, bổ sung hoặc làm chính xác hóa cho nội dung ngôn ngữ nói. Đây là phương tiện giao tiếp chủ yếu của trẻ em dưới 3 tuổi và những người câm điếc.

Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ gồm những thành phần sau:

+ *Hành vi tiếp xúc da kề da, thịt kề thịt* như xoa nắn, bế bồng ôm ấp, hôn hít...

Phương tiện này thực hiện chức năng truyền cảm xúc trực tiếp và tạo ra cảm giác an toàn ở trẻ, được thực hiện chủ yếu đối với trẻ từ 0 đến 3 tuổi.

+ *Ánh mắt*

Đôi mắt là cửa ngõ của tâm hồn, thể hiện nhiều thông tin khác nhau của đời sống nội tâm chủ thể giao tiếp như tình cảm, trí tuệ, tính cách. Do vậy có nhiều kiểu ánh mắt khác nhau: nhìn triu mến, nhìn nhân hậu, nhìn nghiêm khắc, nhìn chăm chú, nhìn giận giữ, nhìn thông cảm v.v.

Trong giao tiếp sư phạm, ánh mắt thực hiện chức năng tín hiệu đồng ý hay không đồng ý, tín hiệu tình cảm, mức độ nhu cầu, điều khiển hành vi...

+ *Nụ cười*

Nụ cười thể hiện tình cảm, tính cách của con người. Giống như ánh mắt, nụ cười có nhiều kiểu khác nhau: cười hiền hậu, cười mãn nguyện, cười sung sướng, cười mỉa mai, cười gượng ép...

Trong giao tiếp sư phạm, nụ cười có tác dụng tạo bầu không khí vui vẻ, thoải mái, cảm giác an toàn, giúp trẻ tích cực hoạt động.

+ *Nét mặt*

Nét mặt là sự phối hợp của các bộ phận khác nhau trên khuôn mặt như mồm, mắt, các cơ ...

Nét mặt mang giá trị giao tiếp rất đa dạng, phức tạp, thể hiện tâm trạng, tính cách, năng lực của mỗi người. Có rất nhiều kiểu nét mặt khác nhau, nét mặt buồn rầu, nét mặt ngờ ngác, nét mặt rạng rỡ, nét mặt căng thẳng, nét mặt đôn hậu, nét mặt khác khổ, nét mặt sung sướng ...

Sắc thái nét mặt còn phụ thuộc vào giới tính, nghề nghiệp, tuổi tác. Ngoài ra mỗi dân tộc khác nhau, phong tục tập quán khác nhau mức độ biểu cảm ở nét mặt cũng khác nhau.

Sự biểu cảm trên nét mặt làm ảnh hưởng đến tiến trình giao tiếp sư phạm. Nét mặt của giáo viên mềm non dịu hiền, vui vẻ thường mang lại không khí vui vẻ, giao tiếp thuận lợi. Ngược lại nét mặt của giáo viên buồn rầu, căng thẳng bức tức làm cho quá trình giao tiếp nặng nề thậm chí trẻ sợ hãi.

+ *Điều bộ tư thế, cử chỉ, tác phong* là sự phối hợp nhiều bộ phận khác nhau của cơ thể, mang tính linh hoạt, cơ động.

Các thành phần tạo nên điều bộ, tư thế, tác phong thể hiện tính cách, thói quen, của chủ thể giao tiếp và chịu sự chi phối của lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp, lễ nghi. Có nhiều kiểu điều bộ, cử chỉ,

tác phong: đàng hoàng đĩnh đạc, hấp tấp, vội vàng, chậm chạp, luộm thuộm, khúm núm, dứt khoát...

Trong giao tiếp sư phạm, điệu bộ, tư thế, cử chỉ, tác phong thực hiện nhiều chức năng: truyền đạt, lĩnh hội kinh nghiệm, điều khiển, điều chỉnh hành vi, khích lệ, ngăn cấm, chấm dứt quá trình giao tiếp.

+ *Trang phục* thể hiện ở quần áo, dày dép, mũ nón, đồ trang sức...

Trang phục thể hiện tính cách, sở thích, thẩm mỹ, hoàn cảnh, thái độ, nghề nghiệp của chủ thể giao tiếp.

Trong giao tiếp sư phạm, trang phục của giáo viên thực hiện chức năng giáo dục thẩm mỹ, giáo dục đạo đức, luôn đảm bảo tính mô phạm.

Ngoài các thành phần trên đây, trong quá trình giao tiếp với trẻ, giáo viên mầm non còn sử dụng phương tiện vật chất như tặng phiếu bé ngoan, tặng quà, tặng đồ chơi.

** Cách sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ của giáo viên mầm non trong hoạt động sư phạm*

Trong quan hệ ứng xử với trẻ, cử chỉ, hành vi, cách bế bồng, xoa nắn, vỗ về... phải thống nhất với sự biểu cảm của giáo viên mầm non. Khi vui, khi hài lòng hoặc khen ngợi trẻ, tốc độ hành vi của giáo viên phải nhanh, nhẹ nhàng, nhịp điệu hài hòa. Khi nghiêm khắc, tốc độ hành vi của giáo viên chậm, dứt khoát, cường độ mạnh hợp lí. Thao tác hành vi của cô phải đảm bảo những yêu cầu sau: Hợp lí về tính chuẩn mực, phù hợp với đặc điểm tâm lí của trẻ, thao tác phải như mẹ hiền, đảm bảo cho trẻ cảm giác an toàn tuyệt đối trong vòng tay của cô.

Tùy hoàn cảnh giao tiếp, ánh mắt của giáo viên mầm non nhìn trẻ có nhiều hình thức khác nhau, nhưng trong bất kỳ hoàn cảnh nào luôn phải thể hiện sự thân thương trìu mến, ngay cả cái nhìn nghiêm khắc, răn đe cũng xuất phát từ lòng khoan dung độ lượng để trẻ sợ mà sửa lỗi lầm.

Giáo viên mầm non có thể cười với trẻ theo nhiều kiểu nhưng bản chất của nó phải phản ánh được chuẩn mực xã hội. Với trẻ, nụ cười của cô luôn thể hiện sự nhân hậu, cười kích thích hành vi đúng của trẻ, củng cố lòng tự tin cho các cháu.

Tác phong của cô cần thể hiện sự nhanh nhẹn, gọn gàng, dứt khoát nhưng nhẹ nhàng. Trang phục chuẩn mực, đẹp, phù hợp với hoàn cảnh, nội dung chăm sóc và tổ chức các hoạt động cho trẻ.

3.3.4.2. Phương tiện ngôn ngữ

Ngôn ngữ là một thứ tiếng nói của một dân tộc. *Ngôn ngữ là một hệ thống ký hiệu từ ngữ được dùng làm phương tiện của giao tiếp và công cụ của tư duy.*

Ngôn ngữ có những tính chất sau:

Ngôn ngữ tồn tại một cách khách quan trong đời sống tinh thần của xã hội, là sản phẩm của một nền văn hóa nhất định. Vì vậy ngôn ngữ mang tính kế thừa, phát triển liên tục cùng với sự phát triển của nền văn hóa xã hội. Những thứ tiếng khác nhau mang những đặc điểm thể hiện văn hóa của những cộng đồng, dân tộc khác nhau.

Ngôn ngữ gồm: các thành phần từ vựng, ngữ pháp, ngữ âm; Hai phạm trù là ngữ pháp và logic; Hai hình thức là tiếng nói và chữ viết.

Ngôn ngữ mang tính chất ký hiệu tượng trưng, có thể truyền đi bất kỳ một loại thông tin nào, đặc biệt là để diễn tả các trạng thái tâm lí, đời sống tinh thần của con người. Nhờ đặc điểm này mà con người hợp tác với nhau để tổ chức xã hội ngày càng văn minh hơn.

* Đặc điểm của ngôn ngữ trong giao tiếp

Ngôn ngữ là phương tiện chủ yếu được sử dụng trong giao tiếp. Việc sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp thực chất là hoạt động ngôn ngữ của mỗi người bao gồm hai quá trình tương tác lẫn nhau: tiếp nhận lời nói (nghe, đọc) và tạo lập lời nói (nói, viết). Trong quá trình giao tiếp, dù nói hay viết thì hoạt động ngôn ngữ của mỗi người vừa thể hiện đặc điểm chung của xã hội, vừa thể hiện đặc điểm riêng của cá nhân.

Đặc điểm xã hội của ngôn ngữ

Ngôn ngữ nói trong giao tiếp vừa chứa đựng nghĩa xã hội (nội hàm của khái niệm, của từ) vừa hàm chứa ý của cá nhân (thái độ của người nói). Ý trong giao tiếp sự phạm thể hiện thái độ thiện cảm, chân thành, nhân hậu của giáo viên mầm non đối với trẻ. Để giao tiếp với trẻ có hiệu quả, lời nói của cô phải thể hiện nghĩa chính xác, ý rõ ràng.

Ngôn ngữ nói được sử dụng trong hoàn cảnh cụ thể, do vậy mang tính tình huống (không gian, thời gian, đối tượng, mục đích rõ ràng) và có sự hỗ trợ của phương tiện phi ngôn ngữ. Trong quá trình giao tiếp, khi xét nội dung lời nói của người đối thoại phải gắn với hoàn cảnh cụ thể, đồng thời phải kết hợp với việc quan sát sự vận động của phương tiện phi ngôn ngữ, nếu không dễ hiểu sai lời nói.

Trong giao tiếp người ta thường sử dụng hai cách nói: hàm ngôn và hiển ngôn, đòi hỏi người nghe phải áp dụng phương pháp lưỡng phân ngữ nghĩa để phân biệt đâu là hàm ngôn, đâu là hiển ngôn. Còn khi nói, tùy thuộc vào nội dung, hoàn cảnh giao tiếp, đặc điểm đối tượng, người nói có thể dùng cách nói hàm ngôn hay hiển ngôn.

Tính chất xã hội trong ngôn ngữ viết được thể hiện ở mệnh đề ngữ pháp, các dấu thanh v.v. Những đặc điểm này chung cho cả xã hội, giúp ta hiểu được nghĩa của câu. Một từ đứng trong các ngữ cảnh khác nhau, vị trí khác nhau làm cho nghĩa của câu khác nhau. Do vậy người viết phải tuân thủ đúng qui tắc ngữ pháp của thứ tiếng mà mình sử dụng.

Đặc điểm cá nhân của ngôn ngữ nói:

Chất giọng là sắc thái âm thanh của lời nói. Mỗi người có chất giọng khác nhau (giọng trầm, âm, giọng thanh, hoặc giọng khàn, giọng the the...). Sự khác nhau về chất giọng phụ thuộc vào hai yếu tố, đó là đặc điểm giải phẫu sinh lý của cơ quan phát âm và thái độ cảm xúc của cá nhân đối với nội dung của lời nói. Chất giọng có tác dụng thu hút sự chú ý của người nghe và có sức thuyết phục làm thay đổi thái độ của họ. Muốn đạt được kết quả trong giao tiếp, đòi hỏi người nói phải có chất giọng truyền cảm hấp dẫn.

Nhịp điệu lời nói thể hiện ở tốc độ của lời nói nhanh hay chậm, liên tục hay rời rạc, đơn điệu, nhát gừng hay hợp lí. Trong giao tiếp sư phạm, nhịp điệu lời nói có ảnh hưởng lớn đến hoạt động trí tuệ của trẻ, vì vậy giáo viên phải sử dụng nhịp điệu lời nói một cách linh hoạt sao cho phù hợp với nội dung giao tiếp, đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp.

Cách dùng từ: có nhiều cách dùng từ khác nhau (từ cụ thể, từ khái quát, từ nghĩa bóng, từ nghĩa đen, từ sáo rỗng...) và cách dùng từ thể hiện trình độ học vấn, trí tuệ, đạo đức, tính cách của người nói. Khi giao tiếp, tùy thuộc vào đối tượng người nghe, nội dung giao tiếp, người nói dùng từ sao cho phù hợp và đảm bảo tính chính xác.

Cách diễn đạt: mỗi người có cách diễn đạt khác nhau (rõ ràng, ngắn gọn khúc chiết, logic hoặc dài dòng không rõ ý), điều đó tùy thuộc vào khả năng tư duy. Trong giao tiếp người nói phải diễn đạt rõ ràng mạch lạc, chính xác để người nghe lĩnh hội được thông tin nhanh chóng.

Phong cách ngôn ngữ: là tổng thể những đặc điểm tâm lí cá nhân thể hiện qua cách phát âm, giọng điệu, cách dùng từ, cách diễn đạt, mật độ thông tin, tạo ra những ấn tượng ưu thế trong giao tiếp về mặt ngôn ngữ. Phong cách ngôn ngữ có nhiều loại (phong cách khoa học, phong cách nghệ thuật, phong cách hành chính, phong cách sinh hoạt). Qua phong cách ngôn ngữ của mỗi người, ta có thể phân biệt được đặc điểm giao tiếp của mỗi người về các mặt: tính cởi mở, tính kín đáo, tính nói nhiều, tính hùng biện. Để giao tiếp có hiệu quả, mỗi cá nhân cần hình thành cho mình nhiều phong cách ngôn ngữ khác nhau. Việc sử dụng phong cách ngôn ngữ phải tùy thuộc vào hoàn cảnh, nội dung, đối tượng giao tiếp cụ thể.

Đặc điểm cá nhân trong ngôn ngữ viết cũng được thể hiện ở cách dùng từ, cách diễn đạt và phong cách ngôn ngữ. Ngoài ra còn thể hiện ở đường nét, kiểu chữ, cách trình bày. Để nâng cao hiệu quả giao tiếp bằng chữ viết, đòi hỏi người viết phải diễn đạt rõ ràng, đúng chính tả, trình bày sạch sẽ, mạch lạc.

Cách sử dụng ngôn ngữ của giáo viên mầm non trong hoạt động sư phạm

Đối với trẻ mầm non, ngôn ngữ nói vừa là phương tiện vừa là nội dung của quá trình giao tiếp giữa giáo viên mầm non với trẻ. Việc dạy trẻ tập nói là một trong những nhiệm vụ chủ yếu của quá trình giáo dục tuổi mầm non, nhất là đối với tuổi vườn trẻ.

Chữ viết chưa phải là phương tiện giao tiếp của giáo viên mầm non với trẻ. Cuối tuổi mẫu giáo (mẫu giáo lớn), việc dạy trẻ làm quen với chữ viết mới được coi là một trong những nội dung chuẩn bị cho trẻ vào học trường phổ thông. Vì vậy ngôn ngữ của giáo viên mầm non phải đảm bảo những yêu cầu sau:

- Phát âm chuẩn tiếng Việt, rõ, chậm.
- Dùng từ chính xác, phù hợp với đặc điểm tâm lí lứa tuổi và nâng cao tính phức tạp của từ.
- Giọng truyền cảm, hấp dẫn, tốc độ lời nói chậm, phù hợp với hoàn cảnh và nội dung giao tiếp.
- Diễn đạt rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu, không dùng cách nói hàm ngôn với trẻ đồng thời dạy trẻ cách diễn đạt ở mọi hoàn cảnh giao tiếp.
- Ngôn ngữ luôn thể hiện sự văn minh, lịch sự để các cháu bắt chước.
- Đối với mẫu giáo lớn, chữ viết mẫu của cô phải chuẩn, đẹp, đúng mẫu tiếng Việt theo hướng dẫn mới giáo dục.

Tóm lại, quá trình giao tiếp giữa giáo viên mầm non với trẻ muốn đạt kết quả tốt, người giáo viên phải thực hiện một hệ thống kỹ năng bao gồm: kỹ năng định hướng, kỹ năng định vị, kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp, kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp. Tùy thuộc vào từng giai đoạn của quá trình giao tiếp, giáo viên mầm non thực hiện các kỹ năng sao cho phù hợp, linh hoạt. Trong hệ thống kỹ năng, kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp là được sử dụng thường xuyên ở mọi nơi, mọi lúc trong quá trình giao tiếp.

3.4. Kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với các lực lượng giáo dục khác

Đối tượng giao tiếp, ứng xử đối với cô giáo mầm non là rất rộng. Ngoài trẻ và đồng nghiệp trong trường, giáo viên còn có quan hệ với các tổ chức xã hội, cha mẹ trẻ, cán bộ chính quyền cấp uỷ Đảng, các cơ quan thông tin báo chí... Ở trong trường gồm Ban giám hiệu, các tổ chuyên môn, giáo viên, trẻ lớp chủ nhiệm và trẻ các lớp khác. Ngoài nhà trường: chủ yếu là cha mẹ trẻ, hội phụ huynh. Ngoài ra do yêu cầu của công tác chăm sóc, giáo dục trẻ mà cần liên hệ với các tổ chức, cá nhân khác ở cộng đồng, ở địa phương...

Dù giao tiếp với ai cũng cần những nguyên tắc chung:

- Hướng thiện, tôn trọng người giao tiếp
- Chân thành, trung thực, thẳng thắn
- Tự tin, bình tĩnh, làm chủ bản thân
- Khiêm tốn, cầu thị
- Cởi mở, hài hước
- Giản dị...

Dù là giao tiếp với đối tượng nào (ít tuổi hay nhiều tuổi, cương vị xã hội thế nào, có thành tích hay có khuyết điểm, cùng giới hay khác giới, đồng nghiệp hay trẻ...) những đòi hỏi trên ở góc độ nào đó phải được coi là nguyên tắc chỉ đạo trong giao tiếp, ứng xử. Đúng ở góc độ nào đó thì đó là những phẩm chất, hành vi thể hiện nhân cách của một con người trong quan hệ xã hội.

Những yêu cầu trên được coi là nguyên tắc vì nó là kim chỉ nam trong quan hệ ứng xử. Nó tạo ra động cơ, điều chỉnh suy nghĩ, hành vi trong xử thế để có hiệu quả tối ưu của hoạt động giao tiếp, nó xoá nhoà đi những mặc cảm, tạo ra bầu không khí thân thiện, sự hiểu biết lẫn nhau để đạt tới công việc chung trong hoạt động giáo dục hoặc phối hợp hoạt động giáo dục. Những yêu cầu trên khi được tuân thủ sẽ giúp các chủ thể trong khi giao tiếp không phải giữ kẽ, không phải đề phòng, không phải “cánh giác” khi trình bày ý kiến cá nhân.

Chính vì vậy nó giúp bộc lộ được cái thật, cái bản chất của mỗi cá nhân và mỗi người tập trung suy nghĩ, đề xuất được những ý tưởng, biện pháp sáng tạo nhằm giải quyết nội dung cần bàn bạc.

Nếu một giáo viên mầm non quán triệt những nguyên tắc trên, khi gặp gỡ trao đổi với một trẻ có khuyết điểm sẽ tác động có hiệu quả hơn khi chúng ta thành kiến, mặt sát trẻ đó...

Một số điều nên thực hiện và cần tránh khi giao tiếp:

Chào hỏi hợp lý, chuyện trò cởi mở.

Chào hỏi là hành vi đầu tiên và sau cuộc gặp gỡ để để lại ấn tượng tốt đẹp với người giao tiếp. Chào hỏi là thể hiện tình cảm chân thành khi gặp nhau, chào hỏi là một hoạt động thể hiện tổng hợp những hành vi của chủ thể khi giao tiếp bao gồm sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ, nét mặt, nụ cười, điệu bộ toàn cơ thể.

Khi nào thì chào hỏi? Chào hỏi ai?

Lần đầu tiên gặp nhau trong ngày thì chào hỏi, khi đến phòng làm việc, đến nhà nhau thì chào hỏi, giờ đầu vào lớp thì chào hỏi...

Chào hỏi những người quen biết, đồng nghiệp, trẻ, khách đến trường làm việc nếu gặp nhau, chào các đồng chí lãnh đạo nhà trường...

Ai chào trước khi gặp nhau?

Về nguyên tắc thì người ít tuổi chào người hơn tuổi, học trò chào thầy trước, nhân viên nên chào các đồng chí lãnh đạo trước, nam nên chào nữ trước mỗi khi gặp nhau, khách đến nhà, đến trường thì chào chủ trước...

Trên thực tế và trong quan hệ tình cảm, bình đẳng tôn trọng lẫn nhau thì không nhất thiết phải đợi ai chào trước rồi mới đáp lễ mà thường thì sự chào hỏi diễn ra như đồng thời khi thấy cần thể hiện tình cảm, sự chân thành...

Chú ý một số trường hợp cụ thể sau đây:

a) Chào hỏi với trẻ

Khi vào lớp học, nhất thiết phải nghiêm chỉnh, nét mặt tươi cười và nói ngắn gọn như “cô chào các con!”, “mời tất cả các con

ngồi xuống!”... hoặc một câu chúc như *“chúc các con chơi vui!”*... Điều quan trọng khi chào cả lớp, nói câu gì thì cũng phải thể hiện đó là tình cảm tâm huyết, mong muốn thực lòng của giáo viên, không phải là xã giao, khách sáo. Nếu xuất phát từ *“cái tâm”* của giáo viên thì cử chỉ, giọng nói, ấn tượng, cách nhìn trẻ phải thể hiện được sự chân thành, cởi mở... có sức thuyết phục, cảm hoá các em.

Không ít cô giáo khi vào lớp đã tạo cho lớp một trạng thái tâm lý nặng nề như cô không vui, phê bình trẻ gay gắt một sơ suất nào đó của một số em trong lớp, ví dụ các em không đứng yên, ồn ào... Những điều cần nhắc nhở trẻ không nên gay gắt từ đầu giờ vì sẽ tạo ra cho cả lớp một trạng thái nặng nề, có thể lớp sẽ yên lặng nhưng sẽ rơi vào trạng thái không thoải mái, thiếu năng động sáng tạo, không dám phát biểu, thiếu tự tin, không tập trung suy nghĩ theo dõi, góp phần xây dựng bài. Những điều cần khuyên bảo các em nên để cuối tiết học, nhắc nhở nghiêm túc, có thể phê bình một cách nghiêm khắc...

Chào hỏi trẻ khi giáo viên vào lớp có một ý nghĩa rất quan trọng vì đó là cử chỉ không chỉ thể hiện tình cảm cô trò, sự tôn trọng các em trẻ mà còn là một nghệ thuật sư phạm gây ở trẻ hào hứng, tạo ra trạng thái hưng phấn, tự tin ở các em đối với giờ học.

Chào trẻ ngoài lớp học cũng là một hành vi giao tiếp thể hiện nghệ thuật sư phạm. Ở những chỗ đông người, ngoài đường, không cách xa, đang đi trên xe... không cần thiết phải bằng ngôn ngữ mà bằng nụ cười, nét mặt, gật đầu, một cái vẫy tay nhẹ... cũng thể hiện là “chào”. Điều quan trọng nhất phải có nét mặt tươi tắn, tự nhiên và nhìn thẳng vào các em. Nếu gặp nhau ở khoảng cách gần thì ngoài cử chỉ nên có một câu chào bằng ngôn ngữ. Tùy khung cảnh gặp trẻ mà có câu chào hợp lý, có thể là một câu hỏi “Con đi học à”; “các con đi chơi à”; “giờ này về có đói bụng không?”; “các con đi đâu đấy?”; v.v... cũng có thể là một câu chúc nếu thấy các em đang hoạt động gì đó, ví dụ “chúc con thật vui nhé!” (nếu trẻ đang vui chơi hoạt động); “chúc các con đạt thành tích cao nhé!” (nếu đang thi một hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp...); cũng có thể là một lời nhắn nhủ.

một lời khuyên nhưng thể hiện nhẹ nhàng, chẳng hạn “các con đi đường cẩn thận nhé!”; “các con về nhà nhé, bố mẹ đang mong đó”...

Chào hỏi với trẻ ở ngoài giờ lên lớp là một hoạt động rất sinh động, phong phú, có tác dụng giáo dục rất lớn vì không gian, thời gian mở rộng, đối tượng giao tiếp phong phú, giáo viên cần tranh thủ thời cơ, qua tiếp xúc với trẻ ngoài giờ học có thể hiểu biết rất nhiều về từng em như tính cách, hoàn cảnh, sở thích, khả năng, thái độ, quan hệ bạn bè... qua tiếp xúc ngoài giờ học, những phút ra chơi có khả năng tác động đến cá nhân, tập thể trẻ.

b. Chào hỏi với đồng nghiệp trong trường

Cần chủ động, cởi mở chào hỏi trước tất cả các thầy cô giáo, cán bộ công nhân viên trong trường. Nhưng đối với người có tuổi, các thầy cô lãnh đạo nhà trường thì không nên giơ tay bắt trước. Nhưng nếu bắt tay người có tuổi và các thầy cô lãnh đạo thì bắt bằng hai tay để thể hiện sự kính trọng theo truyền thống “**Kính lão đắc thọ**” nắm chặt tay, nhưng không nên quá mạnh nhất là với phụ nữ, nhiều chị đeo nhẫn sẽ làm họ đau. Khi bắt tay, chào hỏi phải nhìn thẳng, tươi cười, đứng thẳng, đầu có thể hơi cúi (đối với những người lớn tuổi) nhưng tránh khúm núm. Chào hỏi, bắt tay phải thể hiện sự tự tin, tự trọng và tôn trọng người đang giao tiếp.

Bộ Giáo dục và Đào tạo chưa có một quy định xưng hô trong lễ tiết học đường như trong quân đội, vì trong học đường là môi trường dân sự. Tuy nhiên xưng hô phải thể hiện sự thân mật, tôn trọng và sự cầu thị của người giáo viên.

Tốt nhất nên gọi các thầy cô ở trường là “thầy cô”; trong sinh hoạt không nên chào hỏi, gọi chức danh người đối thoại, nó sẽ làm mất đi sự thân mật, sự chân tình (trừ một vài trường hợp như khi nhận nhiệm vụ, khi báo cáo công việc... nhưng cũng phải tính toán, đừng để người giao tiếp cảm thấy xã giao, tăng bốc, hay xu nịnh...)

Cũng có thể xưng hô “chị em” đáng tuổi gì thì gọi là thế... nhưng chỉ trong giao tiếp tay đôi. Nhiều thầy cô đáng tuổi cha mẹ, tốt nhân nên gọi là thầy cô, không nên xưng hô chú cháu, cô cháu... sẽ

dẫn đến sự khó xử của đối tượng giao tiếp vì các thầy cô đó không thể gọi giáo viên là cháu được vì không có họ hàng.

Cần lưu ý đặc biệt giao tiếp, chào hỏi với đồng nghiệp khi có học trò: cần tránh để trẻ hiểu lầm thầy cô thiếu tôn trọng nhau, cần thực hiện nguyên tắc “không bàn tán đến những nhược điểm người vắng mặt” (dù đó là nhược điểm đúng của người vắng mặt), chỉ một câu nói vô tình sẽ có thể dẫn đến sự hiểu lầm rất tác hại cả cho người phát ngôn và người vắng mặt. Chẳng hạn có một cô giáo đến dự giờ muộn, một cô giáo nói đùa “*chắc cô ấy lại mãi tâm sự với người yêu rồi!*” sau khi vào lớp có người thông báo “*cô giáo phải cấp cứu vì đau ruột thừa*”. Ví dụ trên chắc các bạn đã thấy trong suy nghĩ của trẻ nghĩ gì về câu nói của giáo viên - người nhận định về đồng nghiệp.

Điều đáng quan tâm là khi có học trò, giao tiếp với đồng nghiệp cần thận trọng nhưng đừng để mất đi không khí tự nhiên, thoải mái và có tác dụng giáo dục. Cần có một phong cách đàng hoàng, linh hoạt đi dôm, hài hước nhưng không quá trớn, đùa cợt, nói năng để trẻ hiểu lầm là thiếu tế nhị, thích chơi trội... Cần biết làm chủ bản thân, hoà với không khí chung, gợi chuyện để mọi người đều có thể tham gia vào cuộc trò chuyện đừng để những người có mặt cảm thấy “*thừa*”.

Chào hỏi, giao tiếp với đồng nghiệp, với trẻ ngoài giờ lên lớp là một kỹ năng cụ thể và khi giao tiếp phải vận dụng tổng hợp các kỹ năng vận dụng tri thức nhiều lĩnh vực, trước hết là tri thức của tâm lý học, giáo dục học và sự hiểu biết các vấn đề về văn hoá, xã hội, lịch sử, chính trị, nghệ thuật...

c. Thăm hỏi, chuyện trò với phụ huynh trẻ

Đây là đối tượng giao tiếp phức tạp, phong phú nhất, chào hỏi, nói chuyện cũng khó xử với giáo viên nhất là giáo viên chưa có kinh nghiệm sư phạm.

Chào hỏi với phụ huynh càng cần sự cởi mở, chân tình nhưng phải thể hiện được phong thái của một thầy cô giáo đó là đàng hoàng, chững chạc, tự tin, bao dung, thể hiện sự lắng nghe, chia sẻ, đồng cảm. Để tạo ấn tượng “*yên tâm*” của các bậc cha mẹ. Đối với các bậc cha mẹ của những trẻ có sai sót càng cần thầy cô cởi mở chân tình.

Chào hỏi giao tiếp với phụ huynh trẻ có nhiều đối tượng:

- Cha mẹ của những trẻ ngoan, có thành tích, ưu điểm trong học tập rèn luyện, có những năng khiếu cần bàn bạc phối hợp với gia đình tạo cơ hội, điều kiện cho các em phát triển.

- Chào hỏi, giao tiếp với những cha mẹ của trẻ có những thiếu sót cần khắc phục khó hơn rất nhiều lần cha mẹ của những trẻ ngoan.

- Chào hỏi, ứng xử với cha mẹ trẻ khi họ đến trường theo yêu cầu của giáo viên chủ nhiệm và khi giáo viên chủ nhiệm đến nhà trẻ để thăm hỏi, trao đổi cũng khác nhau.

- Chào hỏi, ứng xử với các bậc cha mẹ có trình độ (là cán bộ khoa học, các nhà quản lý, văn nghệ sĩ, các doanh nhân có hiểu biết) khác với những người có trình độ thấp, nhận thức xã hội không đúng đắn, có thái độ bao che khuyết điểm của con cái... (thậm chí có những phụ huynh làm ăn phi pháp, có những hành vi tiêu cực trong xã hội, quan hệ gia đình không bình thường)

- Phương châm giao tiếp đối với cha mẹ trẻ nói chung là: lắng nghe, chia sẻ, đồng cảm. Với các bậc cha mẹ, dù đối tượng nào cũng cần tránh thái độ gay gắt, áp đặt, dạy khôn, lên lớp, trách cứ, nặng lời... cần bình tĩnh, giải thích thuyết phục bàn bạc tìm cách giải quyết có hiệu quả yêu cầu, mục tiêu định trao đổi giải quyết.

Những lúng túng của giáo viên mầm non khi đi thăm gia đình trẻ,

Lúng túng đầu tiên là xác định mục tiêu thăm và trao đổi không rõ ràng.

Cần xác định rõ mục tiêu mỗi lần đến thăm gia đình trẻ. Cũng không ít giáo viên khi trẻ “*có vấn đề*” nghĩa là khi có những biểu hiện không tốt mới đến thăm gia đình trẻ để tìm hiểu, để bàn bạc cách giải quyết.

Đương nhiên, với những trẻ tạm gọi là cá biệt cần thiết thăm, gặp gỡ trao đổi thường xuyên với gia đình. Đối với giáo viên mầm non nên đặt ra mục tiêu mỗi tuần thăm một gia đình trẻ, một năm học thăm mỗi gia đình một lần.

Thông thường những chuyến thăm gia đình trẻ nhằm:

* Tìm hiểu hoàn cảnh đơn thuần

* Tìm hiểu trình độ, truyền thống, phương pháp giáo dục con cái của các cha mẹ.

* Trao đổi, bàn biện pháp giáo dục trẻ (kể cả trẻ ngoan, trẻ chưa ngoan)

* Bàn biện pháp phối hợp thực hiện các mục tiêu, nội dung hoạt động thể dục thể thao, văn nghệ, hoạt động xã hội...

* Phổ biến những yêu cầu của nhà trường, tham khảo đóng góp ý kiến của các bậc cha mẹ hoặc yêu cầu cha mẹ về những điều kiện quan tâm tới con em của họ.

Cần lưu ý mỗi lần thăm gia đình trẻ, không nên chỉ bó gọn trong một mục tiêu đã định sẵn. Cần thu lượm nhiều thông tin trong mỗi lần đi. Giáo viên mầm non có kinh nghiệm mỗi lần về đều có ghi nhật ký những nội dung trao đổi với cha mẹ trẻ để theo dõi tiến triển của trẻ nhất là đối với trẻ chưa ngoan.

Lúng túng thứ hai là xưng hô khi nói chuyện

Đến nhà trẻ khi chưa xác định các thành viên trong gia đình thì nên chào hỏi thế nào? Đó là một thực tế nhiều giáo viên mầm non lúng túng. Tốt nhất là *xưng hô vô nhân xưng, dùng các đại từ chỉ số đông*. ví dụ: chào các ông, các bà, chào các anh các chị... (nếu không gặp trẻ giới thiệu thầy cô) thì tự giới thiệu “Tôi tên là...? Là giáo viên dạy lớp em...”, và nói lý do đến thăm (nên tìm một lý do nhẹ nhàng, thân thiện cho dễ tiếp xúc)

Nghệ thuật sư phạm là ở chỗ không gây sự căng thẳng, tạo ra sự “đề phòng”, “cảnh giác” cho các bậc cha mẹ nhất là những gia đình của những trẻ chưa ngoan.

Khi nào chưa xác định rõ quan hệ của các thành viên đang tiếp chuyện thì phải tìm hiểu cho rõ nếu không ai giới thiệu về các thành viên đang tiếp chuyện, cách hỏi cũng nên tế nhị, nhẹ nhàng; ví dụ hỏi người đang gần nhất, đang tiếp chuyện (có thể là người có tuổi hoặc

ít tuổi trong số người có mặt). Tùy tuổi tác mà xưng hô mà hỏi “thưa anh (bác) nhà ta có đông không? Em ... (nêu tên em trẻ) quan hệ với anh (bác) là thế nào ạ?...”

Khi đã hiểu rõ mối quan hệ những người có mặt thì cần hỏi thăm, hỏi chuyện người cao tuổi nhất chẳng hạn ông (bà) trẻ, khách đến thăm, họ hàng của trẻ đang có mặt...

Việc xác định rõ quan hệ của những người có mặt không chỉ là để tiện xưng hô, mà điều quan trọng hơn thế là để lựa chọn nội dung trao đổi cho phù hợp. Khi có người lạ, giáo viên mầm non không nên trao đổi những thiếu sót của trẻ và của gia đình trong việc giáo dục con cái. Nhiều giáo viên mầm non có kinh nghiệm khi gặp người lạ (khách của gia đình) đã không trao đổi những thiếu sót của trẻ mà “*hẹn nhỏ*” với cha mẹ trẻ “*tôi có chút việc bàn với bác (anh, chị) về em..., nhưng hôm nay bác (anh, chị) bận, ngày mai, ngày kia mời bác (anh, chị) qua thăm trường... hoặc tôi sẽ lại qua thăm bác...*” (nếu việc cần trao đổi thì phải *hẹn có giới hạn thời gian* để cha mẹ trẻ có tâm thế và bố trí thời gian làm việc, không nên cho người lạ biết việc hẹn đó).

Cần phải theo đuổi vấn đề trao đổi với cha mẹ trẻ đến khi có kết quả.

Không ít giáo viên mầm non khi trao đổi với cha mẹ trẻ về những giải pháp giáo dục trẻ chỉ một lần mà không theo dõi việc thực hiện những yêu cầu, những biện pháp đã trao đổi như thế nào. Kiểu trao đổi “*đánh trống bỏ dùi*” sẽ ít có kết quả giáo dục và sẽ làm mất uy tín của giáo viên. Nhiều giáo viên có kinh nghiệm, có tâm huyết phải ghi nhật ký vì ghi nhật ký với từng trẻ, với từng vấn đề trao đổi với gia đình để theo dõi, theo đuổi vấn đề kết hợp trong giáo dục đến kết quả cuối cùng.

Đã có giáo viên mầm non góp ý với gia đình về nề nếp ngăn nắp trong sinh hoạt gia đình, không nói tục chửi thề,... và đã đeo đuổi việc góp ý ấy với gia đình trẻ trong nhiều năm và khuyến khích từng thành công nhỏ của gia đình đến khi gia đình là môi trường

không gian, môi trường giáo dục tốt, cuối cùng cha mẹ trẻ phải khẳng định “*thầy/cô không chỉ giáo dục cháu... mà còn giáo dục cả chúng tôi!*”. Đến khi xây dựng được quan hệ giữa nhà trường và gia đình có hiệu quả như vậy thì những tác động, những gợi ý giáo dục của giáo viên mầm non sẽ được các bậc cha mẹ tôn trọng và bảo nhau thực hiện nghiêm túc.

d. Với cơ quan ngoài trường học

Ngoài những đối tượng thường xuyên phải trao đổi nói trên, giáo viên mầm non cũng còn phải tiếp xúc với một số cán bộ cấp ủy Đảng, chính quyền xã, phường, tổ dân phố, công an, phụ nữ, Đoàn thanh niên địa phương hoặc một số cơ quan văn hoá xã hội, các cơ sở kinh tế, cơ sở sản xuất, v.v...

Chào hỏi, trao đổi với cán bộ, cơ quan ngoài nhà trường, giáo viên mầm non cần luôn nhớ phải giữ uy tín cho trường.

Luôn phải đặt bản thân là đại diện, là thành viên của nhà trường vì vậy phải thận trọng, đàng hoàng, tránh phát ngôn bừa bãi, mơ hồ thiếu cơ sở nhất là khi nhận định về đồng nghiệp, về phong trào của nhà trường, đặc biệt khi nhận xét về thiếu sót... vì giáo viên mới về trường, chưa hiểu đầy đủ thực tế nhận xét chủ quan nếu không đúng sẽ dẫn tới sự hiểu lầm lẫn nhau.

- Nếu được nhà trường cử bàn về công việc nên có giấy giới thiệu của nhà trường. Trước khi đi gặp gỡ trao đổi với các cơ quan ngoài nhà trường cần trao đổi với giáo viên chủ nhiệm hoặc các đồng chí phụ trách của nhà trường (Ban giám hiệu, Tổng phụ trách, Bí thư Đoàn trường...) để thống nhất nội dung cần trao đổi. Làm như vậy giáo viên vừa thể hiện ý thức trách nhiệm và hiệu quả sẽ tốt hơn, tránh được những lúng túng khó khăn khi trao đổi với các đối tác.

Câu hỏi ôn tập & Bài tập thực hành

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1: Trình bày nội dung, phân tích cơ sở khoa học và cách thực hiện hệ thống nguyên tắc giao tiếp giữa cô giáo MN với trẻ.

Câu 2: Phân tích nội dung của phương thức giao tiếp ứng xử giữa cô giáo MN với trẻ.

Bài tập thực hành:

1. Rèn luyện kỹ năng định hướng trong giao tiếp trong các trường hợp: nhận lớp mới, tổ chức họp phụ huynh...

2. Rèn luyện kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp

3. Rèn luyện kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

CHƯƠNG 4

PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ SỰ PHẠM CỦA GIÁO VIÊN MẦM NON

4.1. Phát triển năng lực nhận thức trong giao tiếp và ứng xử sự phạm

4.1.1. Nhận biết trạng thái cảm xúc

Sự biểu hiện bên ngoài của cảm xúc bao gồm: 1) Những động tác biểu hiện ra bên ngoài (nét mặt, điệu bộ, cử chỉ, vận động thân thể, ngôn ngữ); 2) những thể hiện đa dạng của thân thể (trong hoạt động và trạng thái của các nội quan); 3) những biến đổi sâu về thể dịch (trong thành phần hoá học của máu và các dịch khác, trong trao đổi chất).

Những hình thức biểu cảm trên tạo ra “tiếng nói” của cảm xúc, nhờ đó con người có thể truyền đạt, trao đổi cho nhau những tâm tư, tình cảm của mình. Tuy nhiên, cũng cần thấy rằng, thứ “tiếng nói” này khác nhau ở những dân tộc khác nhau, trong các thời đại lịch sử khác nhau ở những nhóm khác nhau.

Các động tác biểu hiện cảm xúc rất đa dạng và đa nghĩa. Muốn đọc được “ngôn ngữ” biểu hiện này cần có kinh nghiệm sống và cần được đào tạo.

4.1.2. Nhận biết ý định, thái độ

Ý định là dự định có ý thức thực hiện chức năng kích thích và lập kế hoạch hành vi, hoạt động của con người. Trong giao tiếp, ý định có thể biểu hiện ra bên ngoài qua các cử chỉ, biểu hiện hình thể, tư thế, nét mặt..., đặc biệt là ánh mắt.

Sự biểu hiện ý định, thái độ, cũng như trạng thái tâm lí thông qua ngôn ngữ và điệu bộ rất phức tạp, vì cùng một trạng thái tâm lí có thể được bộc lộ bằng ngôn ngữ và điệu bộ khác nhau. Ngược lại, sự biểu hiện ra bên ngoài như nhau có thể lại là biểu hiện của trạng thái tâm lí khác nhau. Ví dụ, người giáo viên đang có tâm trạng buồn rầu nhưng có thể kiềm chế không bộc lộ ra bên ngoài để tránh ảnh

hường tới không khí vui vẻ trong giờ lên lớp. Tuy nhiên, nhờ có những dấu hiệu biểu hiện chung nhất về cảm xúc qua các biểu hiện bên ngoài mà người ta vẫn có thể phán đoán đúng các trạng thái và các đặc điểm tâm lí của đối tượng giao tiếp.

Những dấu hiệu như: ngưng ngừng, bẽn lẽn, rụt rè, miễn cưỡng, căng thẳng, không hợp lí, loạn nhịp điệu... đều chứa đựng một ý định, thái độ thâm kín hay một biến đổi tâm lí nào đó trong sâu thẳm của đối tượng hoặc chủ thể giao tiếp. Những dấu hiệu đó có thể do giáo viên hay trẻ không làm chủ được mà bộc lộ ra, nhưng đôi khi lại là cố tình thể hiện chúng trong giao tiếp.

Người quan sát tinh tế có thể nhận thấy được ý định, thái độ... của đối tượng giao tiếp qua các biểu hiện bề ngoài, từ đó có cách ứng xử phù hợp, đạt hiệu quả cao.

4.2. Phát triển năng lực làm chủ bản thân trong giao tiếp và ứng xử sư phạm

Việc phát triển năng lực giao tiếp nói chung và giao tiếp sư phạm nói riêng ở người giáo viên không thể tách rời một số năng lực cơ bản khác, trong đó có năng lực làm chủ bản thân. Năng lực này được thể hiện rõ trong các kỹ năng sống cần thiết như: kỹ năng tự nhận thức, xác định giá trị, làm chủ (kiểm soát) cảm xúc, thể hiện sự tự tin...

4.2.1. Kỹ năng tự nhận thức

Tự nhận thức là tự nhìn nhận, tự đánh giá về bản thân.

Kỹ năng tự nhận thức là khả năng của con người hiểu về chính bản thân mình như: cơ thể, tư tưởng, các mối quan hệ xã hội của bản thân; biết nhìn nhận, đánh giá đúng về tiềm năng, tình cảm, sở thích, thói quen, điểm mạnh, điểm yếu... của bản thân mình; quan tâm và luôn ý thức được mình đang làm gì, kể cả nhận ra lúc bản thân đang cảm thấy căng thẳng.

Tự nhận thức là một kỹ năng sống rất cơ bản của con người, là nền tảng để con người giao tiếp, ứng xử phù hợp và hiệu quả với người khác cũng như để có thể cảm thông được với người khác. Ngoài ra, có hiểu đúng về mình, con người mới có thể có những

quyết định, những sự lựa chọn đúng đắn, phù hợp với khả năng của bản thân, với điều kiện thực tế và yêu cầu của xã hội. Ngược lại, đánh giá không đúng về bản thân có thể dẫn con người đến những hạn chế, sai lầm, thất bại trong cuộc sống và trong giao tiếp với người khác. Nhận thức đúng về bản thân còn giúp ta có niềm tin vào bản thân và tự tin trong hoạt động.

Để tự nhận thức đúng về bản thân cần phải được trải nghiệm qua thực tế, đặc biệt là qua giao tiếp với người khác. Nếu không có sự so sánh mình với người khác thì không thể nhận thức đúng về bản thân.

4.2.2. Kỹ năng xác định giá trị

Giá trị là những gì con người cho là quan trọng, là có ý nghĩa đối với bản thân mình, có tác dụng định hướng cho suy nghĩ, hành động và lối sống của bản thân trong cuộc sống. Giá trị có thể là những chuẩn mực đạo đức, những chính kiến, thái độ và thậm chí là thành kiến đối với một điều gì đó.

Giá trị có thể là giá trị vật chất hoặc giá trị tinh thần, có thể thuộc các lĩnh vực văn hoá, nghệ thuật, đạo đức, kinh tế...

Mỗi người đều có một hệ thống giá trị riêng. Kỹ năng xác định giá trị là khả năng con người hiểu rõ được những giá trị của bản thân mình. Kỹ năng xác định giá trị có ảnh hưởng lớn đến quá trình ra quyết định của mỗi người. Kỹ năng này còn giúp người ta biết tôn trọng người khác, biết chấp nhận rằng người khác có những giá trị và niềm tin khác.

Giá trị không phải là bất biến mà có thể thay đổi theo thời gian, theo các giai đoạn trưởng thành của con người. Giá trị phụ thuộc vào giáo dục, vào nền văn hoá, vào môi trường sống, học tập và làm việc của cá nhân.

4.2.3. Kỹ năng quản lý cảm xúc

a. Khái niệm

Kỹ năng quản lý cảm xúc là khả năng nhận diện được các cảm xúc và có thể dùng suy nghĩ, lý trí điều khiển, điều chỉnh, chế ngự các cảm xúc đó nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động của cá nhân.

Cảm xúc có tính hai mặt, một mặt, cảm xúc là động lực thúc đẩy cá nhân hoạt động có hiệu quả, mặt khác, nếu không được quản lý và định hướng đúng đắn, cảm xúc sẽ làm lệch hướng, thậm chí phá hủy nhận thức và hành động của cá nhân, dẫn đến việc nhận thức và hành động của cá nhân trở nên "mù quáng" và sai lầm. Vì vậy, quản lý và định hướng cảm xúc để trở thành động lực tích cực là một trong những yếu tố quan trọng đảm bảo hiệu quả hoạt động.

Thực tế cho thấy, những người hiểu được các cảm xúc của mình, nắm được và làm chủ được chúng, đoán được những cảm xúc của người khác và biết hòa hợp với họ một cách hữu hiệu, là những người có lợi thế trong tất cả các lĩnh vực của cuộc đời để thành công và hạnh phúc. Ngược lại, những người không kiểm soát được đời sống cảm xúc của mình sẽ thường xuyên phải chịu những xung đột nội tâm, từ đó năng lực tập trung chú ý và tư duy của họ sẽ bị phá vỡ và điều này chắc chắn có ảnh hưởng xấu đến hiệu quả hoạt động cũng như cuộc sống của họ. Cảm xúc và quản lý cảm xúc của con người hình thành, phát triển và thay đổi trong các giai đoạn lứa tuổi. Những thành công, niềm vui, hạnh phúc hoặc những thất bại, khó khăn, đau khổ... của mỗi con người phụ thuộc rất nhiều vào cảm xúc, trong đó quản lý cảm xúc của bản thân đóng vai trò rất quan trọng.

b. Vai trò

Sự thông minh là điều quan trọng tạo nên thành đạt cho một con người, nhưng khả năng quản lý cảm xúc mới là điều quan trọng hơn. Bởi những hành vi bốc đồng, khả năng tập trung và cưỡng lại ham muốn nhất thời cũng như sự chấp nhận, tức giận, bất ổn... trong quan hệ giao tiếp có tác động rất lớn đến mức thu nhập và địa vị xã hội. Khả năng thành công trong cuộc sống của mọi người đều tăng nếu chúng ta cải thiện và biết làm chủ cảm xúc của mình.

Cảm xúc là "chất keo" kết nối mọi người với nhau, là nền tảng để mỗi cá nhân hiểu chính mình và liên quan đến khả năng giao tiếp với những người khác. Khi chúng ta nhận thức và kiểm soát được

cảm xúc của mình, thì chúng ta có thể suy nghĩ rõ ràng và sáng tạo, quản lý sự căng thẳng, tạo nên tự tin và dễ dàng giao tiếp tốt với người khác. Nhưng không kiềm chế được cảm xúc, chúng ta sẽ nhầm lẫn, cô lập và nghi ngờ. Bằng cách học để nhận biết, quản lý và đối phó với cảm xúc bản thân, chúng ta sẽ tận hưởng nhiều hạnh phúc hơn và có nhiều mối quan hệ tốt hơn.

Có kỹ năng quản lý cảm xúc thì sẽ giúp giáo viên mầm non biết rõ mình là ai; những gì mình thích, những gì mình không thích và những gì mình cần; hiểu và cảm thông với người khác, đặc biệt là với trẻ; giao tiếp rõ ràng và hiệu quả; xây dựng các mối quan hệ lành mạnh và bổ ích; giúp giáo viên mầm non quyết đoán hơn; có được quyết định dựa trên những điều quan trọng nhất với bản thân; giúp có động cơ và hành động để đạt được mục tiêu.

Với những giáo viên mầm non có khả năng nhận thức cảm xúc tốt, họ nhận ra và hiểu cảm xúc của bản thân, họ sẽ tự động tìm thấy và đọc các tín hiệu không lời khi giao tiếp với người khác dễ dàng. Điều này giúp họ thành công hơn trong công việc giảng dạy và trong các mối quan hệ công việc tại trường học với lãnh đạo nhà trường, đồng nghiệp, phụ huynh và trẻ.

c. Các dạng cảm xúc

Mỗi một loại chính của cảm xúc có thể chứa những tiểu loại. Và mỗi tiểu loại lại có thể được đánh giá theo những thông số khác nhau, chẳng hạn, theo cường độ, theo độ dài thời gian, chiều sâu, mức độ ý thức được, nguồn gốc, những điều kiện xuất hiện và biến mất, theo sự tác động đối với cơ thể, sự phát triển, định hướng (về phía mình, về phía những người khác, hướng về thế giới, về quá khứ, hiện tại hoặc tương lai), về phương thức biểu hiện ra bên ngoài và về cơ sở sinh lý-thần kinh.

Theo các nhà tâm lý học phương Tây, cảm xúc thành hai loại lớn: những cảm xúc *cơ sở* và những cảm xúc *thứ yếu*. Nguyên tắc phân loại ở các nhà nghiên cứu không giống nhau, và do đó số lượng

cảm xúc trong các bảng phân loại không đồng đều nhau. Dưới đây là danh sách những cảm xúc cơ sở theo các bảng phân loại được dẫn trong bài báo của A. Ortony (1990)¹¹.

Có kiểu phân loại cảm xúc dựa trên cơ sở kết hợp những biểu hiện sơ đẳng của tâm lí. Điển hình nhất là kiểu phân loại của V. Woonndt (1984), theo đó tất cả những cảm xúc được xem xét trong không gian ba chiều trên các trục "hài lòng-không hài lòng", "kích thích-làm dịu", "căng thẳng-giải thoát".¹²

Theo Daniel Goleman (2010)¹³, có những cảm xúc cơ bản sau:

Giận: cuồng nộ, phẫn nộ, oán giận, nổi giận, bực tức, gay gắt, hung hăng, bất mãn, căm kình, thù địch và có thể đạt tới độ tột cùng, thù hận, bạo lực bệnh lý.

Buồn: buồn phiền, sầu não, rầu rĩ, u sầu, thương thân, cô đơn, ủ rũ, thất vọng và trầm cảm sâu.

Sợ: lo hãi bệnh lý, e sợ, bị kích thích, lo âu, rụng rời, sợ sệt, rón rén, bất hoại, khiếp hãi, khủng khiếp, ghê sợ, hoảng hốt, chứng sợ hãi.

Khoái: sung sướng, vui vẻ, nhẹ nhõm, bằng lòng, hạnh phúc, khoái trá, hoan hi, tự hào, khoái cảm, nhục dục, rung lên, mê ly, hài lòng, sáng khoái, ngây ngất và ở mức độ tột cùng.

Yêu: ưng ý, tình bạn, tin cậy, dễ ưa, cảm tình, tận tụy, sùng kính, hâm mộ.

Ngạc nhiên: choáng váng, ngỡ ngác, kinh ngạc.

Ghê tởm: khinh miệt, coi thường, kinh tởm, chán ghét, phát ngấy.

Xấu hổ: ý thức phạm tội, bối rối, phật ý, ăn năn, nhục nhã, hối tiếc.

Paul Dkman ở trường ĐH San Francisco cho rằng, những biểu hiện trên mặt tương ứng với 4 xúc cảm: Sợ, giận, buồn, thích đều

¹¹Ortony A. (1990), *The Cognitive Structure of Emotions*, Cambridge University Press.

¹²Trần Văn Cơ (2011) *Ngôn ngữ học tri nhận. Từ điển*. Nxb. Phương Đông. TP. Hồ Chí Minh

¹³ Daniel Goleman (2010) *Trí tuệ cảm xúc*. NXB Lao động – Hà Nội.

giống nhau ở tất cả mọi người thuộc các nền văn hóa khác nhau trên toàn thế giới. Tính phổ quát trên khuôn mặt này được Darwin nhận thấy trước tiên, ông coi đó là bằng chứng về sức mạnh tiến hóa đã in những tín hiệu ấy vào hệ thần kinh trung ương của chúng ta.

Sau đây là một số dấu hiệu nhận diện các trạng thái cảm xúc khác nhau của con người:

Giận dữ: Trong lúc giận dữ, người ta thường nhíu mày; đôi lông mày kéo sát lại gần nhau và hạ thấp, ánh mắt hung hãn, mí mắt căng và hẹp, môi mím chặt, mặt đỏ bừng. Ngoài ra con người trong lúc giận dữ có thể kèm theo những hành động như hò hét, đập phá đồ đạc, gây sự, dễ tạo cảm giác sợ hãi cho đối phương khi nhìn trực diện.

Ghê tởm: biểu hiện của cảm xúc này là điệu bộ nhăn mũi, lông mày hạ thấp, môi trên nâng lên và mắt khép lại gần như nhắm hẳn. Biểu hiện này thường xuất hiện khi chúng ta ném phải vị khó chịu của đồ ăn, ngửi thấy mùi hôi hoặc khi phải chứng kiến hành vi ghê tởm của ai đó.

Sợ hãi: khi con người rơi vào trạng thái sợ hãi thì lông mày nhô lên sát vào nhau, mắt mở to, mí mắt căng ra sau thể hiện cảm giác bối rối, sợ hãi và lo lắng khi đứng trước một mối nguy hiểm hoặc sự căng thẳng tột độ khi đối diện với vấn đề gì đó đi quá giới hạn chịu đựng.

Vui vẻ: Khi con người vui vẻ, hai gò má của họ thường được đẩy lên cao, đuôi mắt nheo lại, nếu có má lúm đồng tiền thì má lúm rõ nét, thần thái toát lên vẻ vui tươi, hạnh phúc dễ tạo cho người khác cảm giác gần gũi thân thiện.

Buồn bã: Biểu hiện của cảm xúc này thông qua khuôn mặt là vùng trán nhăn lại, đôi mắt chùng xuống, không có thần thái, vẻ mặt biểu lộ rõ sự buồn khổ, sầu não kèm theo những tiếng thở dài. Nhìn vào dễ dàng tạo cảm giác lặng lẽ, trầm buồn. Cảm xúc này thường có khi phải chịu đựng những thất bại, trải qua những chuyện mất mát, hoặc tâm trạng bất chợt do ngoại cảnh tác động.

Ngạc nhiên: cảm xúc này được biểu hiện qua lông mày nhô cao, mắt mở to, phần hàm trề xuống, miệng há hốc, nét mặt bần thần. Đây là nét mặt diễn ra nhanh nhất, thậm chí xuất hiện chưa đến một giây, có thể bộc phát những hành động như đứng ngòai không yên, xoa tay...

Khinh bỉ: Biểu hiện của cảm xúc này là môi mím lại, một bên mép nhếch lên. Cảm xúc khinh bỉ xuất hiện khi ai đó đang tỏ ý xem thường người đối diện hoặc điều họ vừa nhìn, nghe hoặc tiếp xúc. Cảm xúc này có thể làm cho đối tượng giao tiếp khó chịu, không hài lòng, cảm thấy bị xúc phạm và phá vỡ các mối quan hệ¹⁴.

Giáo viên mầm non có thể luyện tập nhận diện các trạng thái cảm xúc bằng cách tích cực quan sát biểu hiện trên gương mặt của những người xung quanh.

d. Cách quản lý cảm xúc trong giao tiếp sư phạm của giáo viên

Ý thức về cảm xúc bản thân: Nhận biết tình huống gây cảm xúc mạnh, đặc biệt là tình huống gây căng thẳng: Giáo viên cảm nhận chính xác loại cảm xúc của mình như vui, buồn, tức giận, sợ hãi, thích thú, say mê..., Giáo viên nhận biết được cường độ mạnh, yếu xúc cảm của mình, ví dụ thoáng bực mình, hoặc rất tức giận – biểu đạt được bằng ngôn ngữ (khi chọn từ chính xác) hoặc thể hiện qua giọng nói, qua hành động hợp lý. Bởi khi nhận biết được chính xác cảm xúc, giáo viên mới có thể điều khiển được cảm xúc của chính mình. Khi ý thức về cảm xúc của mình có thể nói ra được cảm xúc; gọi tên được cảm xúc hoặc mô tả chúng một cách chính xác, thì cường độ của cảm xúc cũng sẽ giảm dần. Sự bộc lộ cảm xúc bằng lời sẽ giúp cho trẻ, đồng nghiệp, phụ huynh hiểu rõ chúng ta hơn. Thay vì thể hiện hành vi cảm xúc bằng hành động như ánh mắt, cử chỉ điệu bộ, hãy bày tỏ bằng lời. Ví dụ: “*Cô cảm thấy rất buồn khi nghe con nói điều này...*”; “*Cô thật sự không vui khi phải thấy điều này...*”

¹⁴ Nguyễn Văn Hùng (2016). *Kỹ năng giao tiếp kinh doanh (Tập 1)*. Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Tăng thêm năng lực hiểu nguyên nhân của các cảm xúc. Ví dụ, cảm xúc tức giận với nguyên nhân từ gia đình, từ hoàn cảnh xã hội. Khi hiểu rõ các nguyên nhân gây ra cảm xúc thì cần tách vai trò khỏi các nguyên nhân cảm xúc đó. Tránh việc “giận cá chém thớt” chuyển di cảm xúc vào lớp học, lên trẻ.

Chế ngự cảm xúc

Để chế ngự các cảm xúc của mình, giáo viên cần *đánh giá được ý nghĩ nào đang ngự trị*, xem xét tính hợp lý của suy nghĩ. Từ đó giáo viên điều chỉnh được hành vi biểu cảm theo ý mình, làm chủ các phản ứng hành vi xúc cảm, biểu cảm của bản thân theo các chuẩn mực xã hội. Khi cá nhân tự chủ được cảm xúc của mình cũng có nghĩa là trí lực tham gia vào quá trình cảm xúc và điều chỉnh cảm xúc cá nhân.

Ngoài ra để chế ngự được cảm xúc cần *nghĩ đến hậu quả của việc không kiểm soát được cảm xúc*

Thực hiện một số động tác làm chậm các cảm xúc mạnh (sự tức giận, sự nóng nảy) như là: hít thở thật sâu; dừng lại khoảng 1 phút trước khi hành động; uống 1 ly nước, thoát ra khỏi bối cảnh tình huống nếu có thể được.

Biểu hiện của chế ngự cảm xúc: Khoan dung hơn với sự thất vọng và chế ngự được sự tức giận; Ít có lời xúc phạm, tạo sự xung đột, gây hấn; Tăng thêm năng lực bộc lộ sự giận dữ mà không dùng tới bạo lực; Ứng xử có trách nhiệm; Có những tình cảm tích cực hơn đối với bản thân, nhà trường và gia đình; Ít cô độc và lo hãi hơn; Năng lực chú ý và tập trung cao hơn; Ít bốc đồng hơn.

Sự thấu cảm: Đặt mình và tâm trạng của người khác để hiểu và chia sẻ; Tăng thêm sự nhạy cảm với cảm xúc của người khác; Biết lắng nghe người khác. Có thể thể hiện sự thấu cảm thông qua việc gọi tên/diễn đạt chính xác cảm xúc của người khác bằng việc lặp lại/diễn đạt tên cảm xúc và sự kiện trẻ/đồng nghiệp/phụ huynh vừa bày tỏ như: “*Cô/tôi hiểu...*”; “*Dường như...*”. Ví dụ:

+ *Trẻ: Cô ơi, con không thể làm được việc này*

+ *Giáo viên: Cô hiểu, con chưa làm được việc cô giao. Điều đó khiến con rất lo lắng...*

Làm chủ quan hệ: Phân tích và hiểu các mối quan hệ với người khác; Giải quyết các xung đột và thương lượng thỏa thuận tốt hơn; Tự tin, khôn khéo, gân giữ, cởi mở, quan tâm, ân cần trong giao tiếp; Chia sẻ, hợp tác, giúp đỡ nhiều hơn, tạo nên sự hòa hợp nhóm; Không có thái độ độc đoán.

Kết luận: Trong giao tiếp sư phạm, kỹ năng quản lý cảm xúc là một trong những kỹ năng quan trọng cho quá trình giao tiếp của giáo viên với các đối tượng hiệu quả. Lĩnh hội được kỹ năng này, giáo viên sẽ luôn cân bằng được trong cuộc sống, làm chủ cuộc sống và không chỉ có khả năng giao tiếp hiệu quả mà còn có đời sống tâm lý cân bằng, tạo nên những thành công và hạnh phúc của đời sống cá nhân. Quản lý cảm xúc chính là làm chủ bản thân, tạo dựng nên nhân cách người giáo viên, là hình mẫu giao tiếp không chỉ cho trẻ mà còn lan tỏa đến những người được tiếp xúc.

4.2.4. Kỹ năng ứng phó với căng thẳng

Trong cuộc sống hàng ngày, con người thường gặp những tình huống gây căng thẳng cho bản thân. Tuy nhiên, có những tình huống có thể gây căng thẳng cho người này nhưng lại không gây căng thẳng cho người khác và ngược lại.

Khi bị căng thẳng, mỗi người có tâm trạng, cảm xúc khác nhau: cũng có khi là những cảm xúc tích cực nhưng thường là những cảm xúc tiêu cực, gây ảnh hưởng không tốt đến sức khỏe thể chất và tinh thần của con người. Ở một mức độ nào đó, khi một cá nhân có khả năng đương đầu với căng thẳng thì đó có thể là một tác động tích cực, tạo sức ép buộc cá nhân đó phải tập trung vào công việc của mình, bứt phá thành công. Nhưng mặt khác, sự căng thẳng còn có một sức mạnh huỷ diệt cuộc sống cá nhân nếu căng thẳng đó quá lớn, kéo dài và không giải thoát nổi.

Khi bị căng thẳng, tùy từng tình huống, mỗi người có thể có cách ứng phó khác nhau. Cách ứng phó tích cực hay tiêu cực khi căng thẳng phụ thuộc vào cách suy nghĩ tích cực hay tiêu cực của cá nhân trong tình huống đó.

Kỹ năng ứng phó với căng thẳng là khả năng con người bình tĩnh, sẵn sàng đón nhận những tình huống căng thẳng như là một phần tất yếu của cuộc sống, là khả năng nhận biết sự căng thẳng, hiểu được nguyên nhân, hậu quả của căng thẳng, cũng như biết cách suy nghĩ và ứng phó một cách tích cực khi bị căng thẳng.

Chúng ta cũng có thể hạn chế những tình huống căng thẳng bằng cách sống và làm việc điều độ, có kế hoạch, thường xuyên luyện tập thể dục thể thao; sống vui vẻ, chan hoà, tránh gây mâu thuẫn không cần thiết với mọi người xung quanh; không đặt ra cho mình những mục tiêu quá cao so với điều kiện và khả năng của bản thân...

Kỹ năng ứng phó với căng thẳng rất quan trọng, giúp cho con người:

- Biết suy nghĩ và ứng phó một cách tích cực khi căng thẳng
- Duy trì được trạng thái cân bằng, không làm tổn hại sức khoẻ thể chất và tinh thần của bản thân
- Xây dựng được những mối quan hệ tốt đẹp, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

Kỹ năng ứng phó với căng thẳng có được nhờ sự kết hợp của các kỹ năng sống khác như: kỹ năng tự nhận thức, kỹ năng quản lí cảm xúc, kỹ năng giao tiếp, tư duy sáng tạo, kỹ năng tìm kiếm sự giúp đỡ và kỹ năng giải quyết vấn đề.

4.2.5. Kỹ năng thể hiện sự tự tin

Tự tin là niềm tin vào bản thân; tự hài lòng với bản thân; tin rằng mình có thể trở thành một người có ích và tích cực, có niềm tin về tương lai, cảm thấy có nghị lực để hoàn thành các nhiệm vụ.

Kỹ năng thể hiện sự tự tin biểu hiện ở khả năng nhận thức được những điểm mạnh, điểm yếu của bản thân, có niềm tin vào bản thân, chủ động, mạnh dạn, cởi mở trong giao tiếp, bình tĩnh và kiềm chế được cảm xúc trong tình huống khó khăn, chủ động đặt mục tiêu cũng như thực hiện nhiệm vụ, không bi quan khi thất bại, dám chịu trách nhiệm về lời nói và việc làm của bản thân. Kỹ năng thể hiện sự tự tin giúp cá nhân giao tiếp hiệu quả hơn, mạnh dạn bày tỏ suy nghĩ và ý kiến của mình, quyết đoán trong việc ra quyết định và giải quyết vấn đề, thể hiện sự kiên định, đồng thời cũng giúp người đó có suy nghĩ tích cực và lạc quan trong cuộc sống.

Kỹ năng thể hiện sự tự tin là yếu tố cần thiết trong giao tiếp, thương lượng, ra quyết định, dám nhận trách nhiệm.

4.2.6. Kỹ năng thể hiện sự kiên định

Kiên định là khả năng con người giữ vững được lập trường, quan điểm, ý định, không dao động, mặc dù gặp khó khăn, trở ngại. Người kiên định không phải là người bảo thủ, cứng nhắc, hiếu thắng hay phục thù mà là người linh hoạt, mềm dẻo và tự tin khi đứng trước bất kì vấn đề khó khăn nào trong cuộc sống. Kỹ năng kiên định giúp chúng ta luôn biết dung hoà giữa quyền lợi và nhu cầu của bản thân với quyền lợi và nhu cầu của người khác. Kỹ năng kiên định cũng giúp chúng ta tự bảo vệ được chính kiến, quan điểm, thái độ và những quyết định của bản thân nhưng không chà đạp lên quyền lợi và lợi ích của người khác. Người có kỹ năng kiên định là người sống có bản lĩnh, dám nghĩ dám làm.

Để có được kỹ năng kiên định chúng ta cần biết cách phối hợp rèn luyện các kỹ năng cơ bản khác như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư duy phê phán, kỹ năng ra quyết định, kỹ năng giải quyết vấn đề...

Các bước hình thành kỹ năng kiên định:

- Nhận thức tình huống, xuất hiện cảm xúc
- Phân tích tình huống, xác định hành vi của người giao tiếp
- Khẳng định ý muốn của bản thân
- Thực hiện quyết định của bản thân.

4.3. Phát triển năng lực điều khiển quá trình giao tiếp và ứng xử sư phạm

4.3.1. Giải quyết xung đột

Xung đột nảy sinh trong cuộc sống hết sức đa dạng và thường bắt nguồn từ những lí do khác nhau về chính kiến, lối sống, tín ngưỡng, tôn giáo, văn hoá... Xung đột thường có ảnh hưởng tới những mối quan hệ của các bên. Mỗi người sẽ có cách giải quyết xung đột riêng tùy thuộc vào vốn hiểu biết, quan niệm, văn hoá và cách ứng xử cũng như khả năng phân tích, tìm hiểu nguyên nhân nảy sinh xung đột. Kỹ năng giải quyết xung đột sẽ giúp chúng ta nhận thức được vấn đề nảy sinh xung đột và giải quyết những xung đột đó với thái độ tích cực, không dùng bạo lực. Kỹ năng giải quyết xung đột khác với kỹ năng giải quyết vấn đề ở chỗ, nó vừa phải thoả mãn yêu cầu nhu cầu và quyền lợi của cả đôi bên, vừa phải giải quyết mối quan hệ giữa các bên một cách hài hoà.

Để rèn luyện được kỹ năng giải quyết xung đột, chúng ta cần phải biết kết hợp sử dụng nhuần nhuyễn nhiều kỹ năng liên quan khác như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư duy phê phán, kỹ năng ra quyết định...

Các bước giải quyết xung đột

- Kiểm chế cảm xúc - sử dụng các kỹ năng thư giãn. Tự đưa mình ra khỏi tâm trạng/ tình huống đó
- Xác định nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn - Ai là người gây ra mâu thuẫn/ chịu trách nhiệm. Cần suy nghĩ tích cực, vì nó có tác động mạnh đến cảm xúc và hành vi tích cực (*nếu cần có thể tách khỏi người có mâu thuẫn với mình một thời gian để suy nghĩ và tìm cách giải quyết mâu thuẫn đó*).
- Hỏi người có mâu thuẫn với mình có thời gian để nói chuyện về mâu thuẫn đó không
- Hãy nói với người có mâu thuẫn với mình về cảm xúc của mình.

4.3.2. Kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ

Kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ là khả năng của cá nhân biết xác định và tìm đến những địa chỉ hỗ trợ, giúp đỡ đáng tin cậy khi gặp khó khăn trong cuộc sống.

Có nhiều địa chỉ hỗ trợ, giúp đỡ khác nhau. Tuy nhiên, người/ địa chỉ đáng tin cậy là những người/ địa chỉ có trách nhiệm, biết giữ bí mật, không có thái độ phán xét hay chỉ trích...

Tìm kiếm sự hỗ trợ có thể giúp chúng ta nhận được sự bảo vệ, lời khuyên để tháo gỡ khó khăn, giải toả những áp lực gây ra do sự dồn nén cảm xúc, quan hệ, giao tiếp, sẽ giúp chúng ta vượt qua khó khăn, vững tin vào bản thân và có thái độ tích cực hơn trong cuộc sống.

Để nhận được sự hỗ trợ tích cực từ phía người giúp đỡ, chúng ta cần biết cách trình bày rõ ràng những khó khăn mà chúng ta đang gặp phải và có thái độ đúng mực trong giao tiếp. Trong trường hợp yêu cầu trợ giúp của chúng ta chưa được đáp ứng như mong muốn, chúng ta nên bình tĩnh, không nản chí và tiếp tục tìm kiếm sự trợ giúp từ các địa chỉ khác.

4.3.3. Kỹ năng từ chối

Có rất nhiều tình huống trong cuộc sống có thể dẫn tới các hậu quả, tác động xấu. Khi đó chúng ta cần có kỹ năng từ chối để tự bảo vệ mình và tránh những hậu quả tiêu cực.

Từ chối là quyền của mỗi con người. Từ chối khẳng định tính kiên định và bản lĩnh của một con người. Khi từ chối những lời kéo hoặc đề nghị sai trái, chúng ta sẽ tự bảo vệ được bản thân, gia đình, cộng đồng trước những hành vi nguy cơ hoặc hành vi có hại.

Để có được quyết định từ chối, chúng ta cần biết xác định được tình huống/ hành động cần phải từ chối, xác định rõ cảm xúc/ tâm trạng của mình về tình huống hoặc hành động đó, hình dung trước về hậu quả khi thực hiện hành động đó và đưa ra các hành động thay thế, từ đó ra quyết định và thực hiện từ chối.

Để từ chối hiệu quả chúng ta cần phối hợp nhiều kỹ năng quan trọng như: kỹ năng tư duy phê phán, kỹ năng kiên định, kỹ năng giao tiếp và duy trì bản lĩnh của mỗi cá nhân.

Để từ chối, chúng ta cần thực hiện theo các bước sau:

- Xác định được tình huống/ hành động cần phải từ chối, dẫn đến các biểu hiện tiêu cực;

- Xác định rõ cảm xúc/ tâm trạng của mình về tình huống hoặc hành động đó;
- Nghĩ về những hậu quả khi thực hiện hành động đó;
- Đưa ra các hành động thay thế;
- Ra quyết định “từ chối”;
- Thực hiện “từ chối”.

4.4. Phát triển các kỹ năng giao tiếp và ứng xử sư phạm

4.4.1. Kỹ năng giao tiếp sư phạm

a. Khái niệm kỹ năng giao tiếp sư phạm

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 giao tiếp sư phạm như định hướng đúng trước khi tiến hành tiếp xúc, khi bắt đầu tiếp xúc và trong toàn bộ tiến trình giao tiếp theo những mục tiêu đã định.
- Biết căn cứ vào những dấu hiệu bên ngoài như ngôn ngữ, cử chỉ, hành động, ánh mắt của trẻ mà nhận ra được những đặc trưng tâm lý cơ bản trong nhân cách của trẻ.
- Biết điều khiển được quá trình giao tiếp của mình với mọi đối tượng thể hiện ở việc chủ thể quan sát, lắng nghe, xử lý thông tin, điều khiển đối tượng giao tiếp...
- Biết sử dụng các phương tiện giao tiếp như ngôn ngữ, phi ngôn ngữ để giải quyết tốt nhiệm vụ giao tiếp cũng như nhiệm vụ giáo dục - đào tạo.

Các tác giả Ngô Công Hoàn và Hoàng Anh thì cho rằng: *Kỹ năng giao tiếp sư phạm là hệ thống những thao tác, hành vi, cử chỉ, điệu bộ (kể cả hành vi ngôn ngữ) phối hợp hài hòa, hợp lý của giáo viên, nhằm đảm bảo cho sự tiếp xúc với trẻ đạt kết quả cao trong dạy*

học và giáo dục, với sự tiêu hao năng lượng thần kinh và cơ bắp ít nhất trong những điều kiện thay đổi.

Kỹ năng giao tiếp sư phạm được thể hiện ở khả năng của nhà giáo dục trong việc nhận biết nhanh chóng, chính xác đặc điểm tâm lý của đối tượng giao tiếp sư phạm, đồng thời biết sử dụng công cụ giao tiếp một cách hợp lý để điều khiển quá trình giao tiếp sư phạm, xử lý tình huống khéo léo trong những hoàn cảnh khác nhau nhằm đạt được mục đích giao tiếp sư phạm.

Kỹ năng giao tiếp sư phạm được hình thành bằng nhiều con đường:

+ Từ những thói quen ứng xử được xây dựng từ gia đình và quan hệ xã hội.

+ Do vốn sống kinh nghiệm của cá nhân qua tiếp xúc với mọi người.

+ Rèn luyện trong môi trường sư phạm qua các lần thực hành, thực tập sư phạm, giảng dạy, làm công tác chủ nhiệm, tiếp xúc với đối tượng giao tiếp.

b. Những kỹ năng cơ bản trong giao tiếp sư phạm

Có nhiều cách phân chia những kỹ năng giao tiếp sư phạm khác nhau.

- A.T. Kyrbanova và Ph.M.Rakhmatylyna cho rằng một trình giao tiếp sư phạm có 3 nhóm kỹ năng lớn:

+ Nhóm kỹ năng định hướng trước khi giao tiếp sư phạm.

+ Nhóm kỹ năng tiếp xúc xảy ra trong quá trình giao tiếp sư phạm.

+ Nhóm kỹ năng độc đáo hướng quá trình giao tiếp sư phạm đến các giá trị độc đáo khác nhau mà giáo viên cần hướng đến.

Theo hai tác giả này thì các kỹ năng trong các thành phần trên bao gồm: Kỹ năng nhìn thấy, nghe được các trạng thái của trẻ; Kỹ năng tiếp xúc, hiểu biết lẫn nhau; Kỹ năng tổ chức, điều khiển quá trình giao tiếp.

- A.A.Leonchiev đã liệt kê các kỹ năng giao tiếp sư phạm như sau:

+ Kỹ năng điều khiển hành vi của bản thân

+ Kỹ năng nhạy cảm xã hội: biết đoán nét mặt của người khác.

- + Kỹ năng đọc, hiểu, mô hình hóa nhân cách trẻ.
- + Kỹ năng làm gương cho trẻ noi theo.
- + Kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ: biết nói một cách tối ưu.
- + Kỹ năng kiến tạo sự tiếp xúc (ngôn ngữ và phi ngôn ngữ).
- + Kỹ năng nhận thức: thu thập, hệ thống hóa và truyền đạt thông tin.

- Hoàng Thị Anh đã chia các kỹ năng giao tiếp của cán bộ giảng dạy thành 3 nhóm:

+ Nhóm kỹ năng định hướng (bao gồm nhận biết sự thay đổi trạng thái tâm lý qua nét mặt; phán đoán được trạng thái tâm lý qua lời nói; lường trước được ý định của đối phương; chuyển hóa nhanh từ tri giác bên ngoài đến xác định tính độc đáo của nhân cách; dự kiến nhanh thái độ của đối phương với mình).

+ Nhóm kỹ năng điều khiển bản thân (biết chủ động đề xuất giao tiếp theo mục đích của mình; biết tự kiểm chế, thay đổi nét mặt khi cần thiết; biết kết thúc giao tiếp hợp lý).

+ Nhóm kỹ năng điều khiển đối phương (biết hướng đối phương theo ý mình để đạt mục đích giao tiếp; biết kích thích hứng thú của người học trên lớp; biết kích thích tính sáng tạo của người học; biết làm giảm căng thẳng trong giao tiếp).

- Nguyễn Văn Lũy và Lê Quang Sơn chia kỹ năng giao tiếp sư phạm thành các nhóm kỹ năng:

+ Kỹ năng định hướng khi giao tiếp. Nhóm này được chia nhỏ hơn thành định hướng trước khi tiếp xúc và định hướng trong quá trình tiếp xúc.

- + Kỹ năng định vị
- + Kỹ năng điều khiển, điều chỉnh quá trình giao tiếp
- + Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp
- + Kỹ năng điều khiển bản thân
- + Kỹ năng xử lý các tình huống sư phạm

c. Các giai đoạn hình thành kỹ năng

Có nhiều cách phân chia khác nhau:

- Theo K.K.Platonov và G.G.Golubev (1963) thì kỹ năng được hình thành và phát triển qua 5 giai đoạn:

+ Giai đoạn 1: Con người ý thức được mục đích hành động và tìm kiếm cách thức thực hiện hành động dựa trên vốn hiểu biết và kỹ xảo sinh hoạt đời thường, hành động bằng thử và sai.

+ Giai đoạn 2: Biết cách làm nhưng không đầy đủ. Con người có hiểu biết về phương thức hành động, sử dụng các kỹ xảo đã có, nhưng chưa phải là kỹ xảo chuyên biệt dành cho hoạt động này.

+ Giai đoạn 3: Có những kỹ năng chung nhưng còn mang tính chất độc lập. Các kỹ năng này cần thiết cho các dạng hoạt động khác nhau.

+ Giai đoạn 4: Có kỹ năng phát triển cao, con người biết sử dụng vốn hiểu biết và kỹ xảo đã có. Họ không chỉ ý thức được mục đích mà còn ý thức được động cơ, lựa chọn cách thức để đạt được mục đích.

+ Giai đoạn 5: Hình thành kỹ năng khác nhau. Có nghĩa là con người không chỉ sử dụng các kỹ năng đã được hình thành ở mức độ thuần thục, điều luyện mà còn sáng tạo trong khi thực hiện.

- Hoàng Thị Oanh cho rằng, kỹ năng được hình thành theo 4 giai đoạn sau:

+ Giai đoạn nhận thức

+ Giai đoạn làm thử

+ Giai đoạn kỹ năng bắt đầu hình thành

+ Giai đoạn kỹ năng bắt đầu hoàn thiện.

Quan điểm chung của các nhà tâm lý học hoạt động, kỹ năng được hình thành qua các giai đoạn sau:

+ Nhận thức mục đích của hành động và kế hoạch hành động

+ Làm thử

+ Luyện tập.

- Theo Nguyễn Phú Thông Thái, kỹ năng được hình thành qua hai giai đoạn:

+ Giai đoạn 1: Có tri thức về hành động (mục đích, cách thực hiện, các điều kiện hành động) và các kinh nghiệm cần thiết.

+ Giai đoạn 2: Vận dụng tri thức, kinh nghiệm đã có vào hành động và thực hiện hành động có kết quả.

Như vậy, việc nắm được các giai đoạn hình thành kỹ năng để tổ chức và điều khiển hoạt động giáo dục sao cho hình thành được ở giáo viên mầm non những kỹ năng sư phạm là điều cần thiết và quan trọng. Các kỹ năng sư phạm của người giáo viên mầm non được hình thành và hoàn thiện trong quá trình hành nghề.

4.4.2. Hình thành các kỹ năng sư phạm cần thiết

a. Kỹ năng lắng nghe

Kỹ năng lắng nghe là khả năng quan tâm đến lời nói, tâm trạng, cảm xúc ẩn chứa bên trong, nhận diện được nhu cầu của người nói, biểu hiện được sự tôn trọng của mình đối với người nói.

Kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp sư phạm của giáo viên mầm non: là khả năng mà chủ thể giao tiếp là giáo viên mầm non quan tâm đến tâm tư, tình cảm và nhu cầu ẩn chứa bên trong lời nói của trẻ/đồng nghiệp/phụ huynh, lĩnh hội được thông điệp lời nói, cảm xúc và động cơ ẩn chứa, thể hiện sự tôn trọng từ trong suy nghĩ đến bộc lộ nét mặt, cử chỉ điệu bộ hành vi, tạo sự an toàn và niềm tin trong giao tiếp với họ.

Vai trò của kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp sư phạm:

Trong giao tiếp của giáo viên mầm non, việc lắng nghe đem lại nhiều lợi ích:

- *Thỏa mãn nhu cầu của người nói:* Ai cũng muốn được tôn trọng, khi chúng ta chú ý lắng nghe người đối thoại là chúng ta đã thỏa mãn nhu cầu đó của họ. Sẽ thật khó chịu khi nói mà không ai thèm nghe. Vì vậy, việc lắng nghe của giáo viên mầm non sẽ làm cho

đối tượng giao tiếp là trẻ, đồng nghiệp, lãnh đạo có cảm giác được chia sẻ, được thấu hiểu và họ dễ dàng chia sẻ cả những điều khó nói trong lòng.

- *Thu thập được nhiều thông tin:* Việc lắng nghe (dừng nói, dừng suy nghĩ, làm rộng tâm hồn) thì sẽ nghe được nhiều thông tin, đầy đủ và chính xác thông tin. Đối với người giáo viên mầm non có được thông tin từ trẻ, từ đồng nghiệp, phụ huynh là vô cùng quan trọng. Có thông tin sẽ giúp giáo viên mầm non thấu hiểu, đánh giá được nhu cầu của người nói, điều chỉnh thái độ và hành vi của bản thân cũng như hoàn cảnh... Do đó, việc chú ý lắng nghe người đối thoại không những giúp giáo viên mầm non hiểu và nắm bắt được những điều họ nói mà còn kích thích họ nói nhiều hơn, cung cấp cho chúng ta nhiều thông tin hơn.

- *Hạn chế được những sai lầm trong giao tiếp:* Khi chú ý lắng nghe, giáo viên mầm non sẽ hiểu được điều trẻ và các đối tượng giao tiếp khác muốn nói, đồng thời giáo viên mầm non cũng có thời gian để cân nhắc xem nên đối đáp thế nào cho hợp lý và tránh được những sai sót do vội vàng, hấp tấp.

- *Tạo không khí biết lắng nghe nhau trong giao tiếp:* Trong quá trình giao tiếp sư phạm, không đơn thuần giáo viên mầm non là người lắng nghe, còn là “hình mẫu” cho việc lắng nghe, tạo bầu không khí biết lắng nghe nhau trong giao tiếp giữa trẻ với trẻ; giữa trẻ với giáo viên, giữa những người đồng nghiệp trong môi trường sư phạm.

- *Giúp giải quyết được nhiều vấn đề:* Lắng nghe trong giao tiếp sư phạm còn giúp giáo viên mầm non giải quyết được nhiều vấn đề liên quan đến các vấn đề của trẻ, những mâu thuẫn xung đột, những khó khăn trong tâm lý mà trẻ gặp phải. Chỉ có thông qua lắng nghe giáo viên mầm non mới tường tận được gốc rễ của vấn đề và đưa ra giải pháp giải quyết vấn đề một cách hiệu quả nhất. Không chỉ giải quyết những vấn đề của trẻ mà giải quyết được những vấn đề khác trong môi quan hệ giao tiếp sư phạm giữa đồng nghiệp và với phụ huynh: những băn khoăn, thắc mắc, những va chạm, hiểu lầm... sẽ được giải quyết bởi chính sự lắng nghe, cầu thị điều tốt đẹp từ giáo viên.

- **Kỹ năng lắng nghe hiệu quả:** Để lắng nghe hiệu quả, giáo viên cần chú ý rèn luyện một số kỹ năng sau:

Kỹ năng tạo không khí bình đẳng, cởi mở: Để tạo không khí bình đẳng, cởi mở, giáo viên mầm non cần tạo khoảng cách phù hợp trong lắng nghe (tùy theo mối quan hệ mà khoảng cách ở vùng riêng tư hay thân mật); Tư thế ngang tầm, đối diện: Cùng đứng hoặc cùng ngồi ngang tầm nhau, hướng vào nhau, không khoanh tay trước ngực hay đút tay vào túi quần vì đó là những cử chỉ khép kín thể hiện sự không muốn nghe.

Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm: *Giữ yên lặng* không chỉ lời nói mà còn cả cơ thể trong khi đang nghe trẻ và đồng nghiệp, phụ huynh nói. Hãy chăm chú lắng nghe để thấu hiểu được ý kiến, tình cảm, động cơ của người nói; *Tránh sự phân tán:* Không nên gõ bàn bấm bút bi nhìn sang chỗ khác, thu dọn giấy tờ, lau bàn... khi lắng nghe những cử chỉ đó sẽ cho người nói thấy rằng giáo viên không thích sự lắng nghe; *Thể hiện rằng bạn muốn nghe:* trẻ sẽ cảm thấy được khích lệ nếu giáo viên thực sự lắng nghe những gì chúng đang nói. Hãy thể hiện với trẻ là bạn đang chăm chú lắng nghe bằng tư thế dãn thân và các cử chỉ gật đầu, mỉm cười, giao tiếp bằng mắt.

Kỹ năng gợi mở: *Thể hiện sự đồng cảm và tôn trọng* trẻ/phụ huynh/đồng nghiệp (đặt mình vào địa vị, hoàn cảnh trẻ/ phụ huynh/ đồng nghiệp và nhìn sự việc theo cách nhìn của họ). Hãy để cho trẻ/phụ huynh/ đồng nghiệp biết rằng giáo viên luôn tôn trọng những gì họ đang nói. Giáo viên có thể thể hiện điều này bằng ánh mắt, nét mặt, điệu bộ cử chỉ gật đầu hay những câu nói như “Cô hiểu tại sao con lại nghĩ như vậy”; *Kiên nhẫn:* Khi trẻ/phụ huynh/ đồng nghiệp đang lúng túng hoặc khó diễn đạt ý của mình giáo viên có thể nêu ra một số câu hỏi nhằm làm rõ hoặc giúp họ tập trung vào những điều họ đang nói, tránh nói chen vào hoặc tỏ ra khó chịu; *Giữ bình tĩnh:* Nếu vì lý do nào đó mà giáo viên cảm thấy mất tập trung hoặc nổi giận thì hãy dành thời gian để bình tĩnh lại trước khi tiếp tục lắng nghe. Không đoán trước ý đồ và suy diễn vội thông tin trẻ/ phụ

huynh/ đồng nghiệp chia sẻ trong lúc lắng nghe; *Đặt câu hỏi*: Giúp trẻ khám phá những ý mới, nhìn vấn đề một cách toàn diện, ý thức về điều vừa nói đồng thời khuyến khích người nói phát triển khả năng tự giải quyết vấn đề của chính họ; *Để những khoảng lặng*: Khi cảm thấy cần thiết, giáo viên có thể tạo ra ít phút im lặng, điều đó có thể tạo cho trẻ/ phụ huynh/ đồng nghiệp cảm thấy dễ dàng nói ra những suy nghĩ, tình cảm và động cơ thực sự của mình. Khoảng lặng này ngầm cho trẻ/ phụ huynh/ đồng nghiệp biết mình vẫn đang lắng nghe, chờ đợi nói tiếp. Đối với các đối tượng giao tiếp khác, thì kỹ năng gợi mở này cũng có những nét tương đồng trong việc vận dụng.

Kỹ năng phản ánh lại: Sau khi nghe trẻ/ phụ huynh/ đồng nghiệp trình bày vấn đề, giáo viên có thể diễn đạt lại nội dung đó theo cách hiểu của mình. Việc phản ánh lại vừa cho trẻ/ phụ huynh/ đồng nghiệp biết giáo viên đã hiểu chúng như thế nào, cần giải thích, bổ sung, đính chính gì không, vừa cho họ thấy đang được chú ý lắng nghe. Giáo viên hãy tóm lược lại những ý chính trong phần trình bày của trẻ/phụ huynh/ đồng nghiệp, hỏi lại họ để xác minh, làm rõ những điều giáo viên nghe chưa thật rõ. Điều đó cho biết giáo viên đã hiểu trẻ/phụ huynh/đồng nghiệp như thế nào và trẻ/ phụ huynh/ đồng nghiệp cũng biết là giáo viên đã rất quan tâm lắng nghe mình. Đó là một khích lệ rất lớn cho người nghe và chắc chắn lần sau họ sẽ mạnh dạn, hào hứng hơn rất nhiều trong việc thể hiện ý kiến cá nhân.

b. Kỹ năng thuyết trình

Thuyết trình là phương pháp giáo viên sử dụng lời nói sinh động kết hợp với hành vi, cử chỉ, điệu bộ... để trình bày nội dung dạy học.

Các bước của một bài thuyết trình

Một bài thuyết trình nói chung đều có 3 bước.

Bước 1. Mở đầu - Nêu vấn đề

Có thể mở đầu thuyết trình bằng một câu hỏi ngắn có tính gợi mở, một câu chuyện nhỏ, một tình huống... có liên quan tới chủ đề thuyết trình để dẫn dắt người nghe vào nội dung bài thuyết trình.

Bước 2. Trình bày nội dung

Trước khi trình bày giáo viên cần nêu dàn ý vấn đề mình định trình bày và sau đó trình bày từng nội dung một cách logic, chặt chẽ, ngắn gọn. Trong quá trình thuyết trình, nên sử dụng tài liệu, hình ảnh minh họa kết hợp với các câu hỏi ngắn để thu hút sự chú ý của người nghe và làm cho họ tiếp nhận kiến thức dễ dàng hơn. Thêm một chút hài hước của người thuyết trình sẽ làm cho bầu không khí của buổi thuyết trình vui vẻ, nhẹ nhàng và đỡ nhàm chán.

Việc trình bày vấn đề có thể diễn ra bằng hai con đường quy nạp hoặc diễn dịch.

Sau mỗi phần hoặc mỗi nội dung quan trọng, giáo viên cần nhấn mạnh hoặc tóm tắt để người nghe dễ hiểu, dễ nhớ. Trước khi chuyển sang ý khác hoặc phần khác phải có chuyển ý rõ ràng để người nghe tiện theo dõi.

Bước 3. Kết luận vấn đề

Một kết thúc tốt đẹp cũng quan trọng như một mở đầu hay. Khi kết thúc vấn đề giáo viên thường tóm tắt lại những ý chính đã trình bày và rút ra những kết luận, bài học ứng dụng... Việc nhấn mạnh lại những ý chính giúp khắc sâu nội dung đã được trình bày để người nghe dễ hiểu, dễ nhớ. Việc rút ra những kết luận, bài học ứng dụng giúp người nghe thấy được ý nghĩa của những kiến thức đã nghe và có hướng tìm kiếm những kiến thức có liên quan hoặc áp dụng những kiến thức của bài thuyết trình vào thực tiễn.

Trong trường hợp cần thiết, có thể dành một ít thời gian để hỏi và giải đáp những câu hỏi của người nghe.

Những yêu cầu khi thuyết trình:

- Phong cách của giáo viên mầm non phải chuẩn mực
- Phát âm chuẩn xác, tốc độ vừa phải, âm lượng đủ lớn
- Giọng nói: diễn cảm, có những điểm nhấn
- Từ ngữ khoa học, giàu hình ảnh
- Trình bày rõ ràng, ngắn gọn, súc tích

- Biết kết hợp lời nói và điệu bộ cử chỉ, ánh mắt, nụ cười... Nhìn thẳng vào người nghe, thường xuyên đưa mắt bao quát tất cả người nghe, không nên rời mắt khỏi một nhóm đối tượng nào đó quá lâu.

- Sử dụng kết hợp với phương pháp vấn đáp và trực quan.

Một số những điều cần tránh trong thuyết trình:

- Không nhìn vào người nghe

- Lạm dụng slide

- Thuyết trình như đọc

- Đứng im như tượng

- Không thu hút được sự chú ý của người nghe

- Nói dông dài, thiếu logic chặt chẽ

- Thuyết trình quá lâu.

c. Kỹ năng cho, nhận thông tin phản hồi

Thông tin phản hồi là sự nhận xét, đánh giá, bình luận của cá nhân về hành vi hay hoạt động của người khác.

Kỹ năng cho phản hồi là một phần rất quan trọng trong giao tiếp hàng ngày nói chung và trong môi trường học tập nói riêng, vì ngoài sự tự nhận thức, tự đánh giá để điều chỉnh bản thân của mỗi người thì những nhận xét, đánh giá của người khác cũng hết sức quan trọng. Chúng giúp ta nhìn nhận về mình một cách khách quan hơn để điều chỉnh bản thân tốt hơn. Tuy nhiên, không phải sự phản hồi nào cũng đem lại tác dụng tốt. Điều đó chỉ xảy ra khi một người nhận được những phản hồi mang tính xây dựng, nó sẽ giúp ta sẵn sàng thay đổi để hoàn thiện mình hơn và tối đa hóa khả năng của mình. Việc cho phản hồi trong công tác giáo dục trẻ cũng không nằm ngoài quy luật ấy. Vì vậy, nắm được kỹ năng cho phản hồi có ý nghĩa hết sức quan trọng.

Các cách phản hồi:

Phản hồi trực tiếp

+ Phản hồi trực tiếp trong nhóm: Đây là cách cho và nhận phản hồi bằng cách trao đổi trực tiếp với sự có mặt của nhiều người, khi

các ý kiến phản hồi cho một người cũng có ý nghĩa với những người khác (phản hồi với cả lớp, nhóm).

+ Phản hồi trực tiếp cá nhân: Đây là cách cho và nhận phản hồi bằng cách trao đổi riêng. Cách này nên được sử dụng khi muốn phản hồi về những điều tế nhị, hoặc khi ý kiến phản hồi chỉ áp dụng cho một cá nhân cụ thể.

Phản hồi gián tiếp: Phản hồi bằng cách viết: Viết thư, viết nhận xét bài làm hoặc quá trình rèn luyện, học tập của trẻ

Những việc nên làm và không nên làm khi cho phản hồi

- Những việc nên làm khi cho phản hồi

+ Chắc chắn về những điều định nói, không nên phản hồi về những điều mình mới nghe loáng thoáng hoặc tự suy đoán.

+ Bắt đầu bằng cách nêu những điểm tích cực (con người ai cũng muốn được khen ngợi và khuyến khích). Cố gắng tránh sử dụng từ “nhưng” vì khi có chữ “nhưng” thì tất cả những lời lẽ tốt đẹp thực lòng trước đó có thể mất hết giá trị. Người nghe chỉ còn nghe thấy những gì sau chữ “nhưng” và cho rằng tất cả những vấn đề nói trước chữ “nhưng” chỉ là khen lấy lệ, không thật lòng.

Ví dụ “Cô thấy con vẽ tranh rất nhanh. Cô mong con tô màu cẩn thận hơn một chút để không bị lem ra ngoài”. Hoặc: “Cháu ở trên lớp rất nhanh nhẹn. Nếu cháu tập trung chú ý hơn thì sẽ nhớ bài cô dạy” thay vì “Cháu rất nhanh nhẹn nhưng không chịu chú ý vào bài học của cô”.

+ Đưa thông tin cụ thể và rõ ràng, ví dụ “Cô thấy con đã tô màu rất cẩn thận, vẽ nhanh, phối màu đẹp.”

+ Mô tả hành động/ sự kiện (nêu những gì bạn thấy chứ không phải bình luận cái gì tốt hay xấu hoặc đưa ra những phỏng đoán về động cơ). Ví dụ hãy nói “Cô thấy con chọc bạn trong lớp” thay vì “Con hư quá, chỉ chọc phá bạn thôi”.

+ Bày tỏ sự cảm thông hoặc khích lệ, rắn đe... bằng lời nói hoặc ánh mắt, cử chỉ (gật đầu hoặc nhìn bằng ánh mắt khích lệ).

+ Cố gắng gợi ý những thay đổi mà người nhận có thể sử dụng được thay vì chỉ phê phán những gì người đó làm không tốt. Ví dụ: Giáo viên mầm non nên nói với trẻ “Nếu con sử dụng màu này thì bức tranh sẽ đẹp hơn” thay vì “Con dùng màu này xấu quá”.

+ Số lượng vừa đủ (thông thường một lần chỉ đưa ra không quá 3 điểm cần thay đổi).

+ Đưa thông tin phản hồi ngay khi vào thời điểm phù hợp sớm nhất (chẳng hạn ngay sau khi nghe trẻ trả lời bài). Nếu để lâu quá người nhận sẽ bớt hứng thú hoặc không còn nhớ rõ. Ngoài ra, cũng cần chọn thời điểm mà bạn chắc chắn rằng họ đã sẵn sàng để nghe.

+ Với việc phản hồi bằng cách viết thư, nhận xét bài thì yêu cầu phải chuẩn xác về từ ngữ, ngữ pháp, câu cú rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, mạch lạc, nêu bật được những điểm mạnh và những yêu cầu, gợi ý mà đối tượng cần phải thay đổi.

Giáo viên mầm non thường phản hồi cho phụ huynh về những vấn đề liên quan đến việc chăm sóc, giáo dục trẻ thông qua sổ liên lạc hoặc sổ bé ngoan. Do đó, yêu cầu giáo viên phải phản hồi thật cụ thể, rõ ràng, cần nêu những điểm tốt mà trẻ đạt được, gợi ý những vấn đề trẻ cần khắc phục để phụ huynh được biết.

Những việc không nên làm khi cho phản hồi

+ Nhắm vào nhân cách người nhận phản hồi

+ Đùa cợt, chế giễu

+ Cường điệu quá mức sự thật

+ Đưa ra thông tin mơ hồ, chung chung

+ Nêu quá nhiều ý kiến

+ Để quá thời điểm cần thiết mới phản hồi

*** Kỹ năng nhận phản hồi**

Nhận phản hồi là sự tiếp nhận nhận xét, đánh giá, bình luận, góp ý của người khác về hành vi hay hoạt động của bản thân.

Nếu người nhận phản hồi có kỹ năng tốt thì sẽ kích thích được người khác cho góp ý, nhận xét để bản thân rút kinh nghiệm mau chóng tiến bộ.

Những việc nên làm khi nhận phản hồi:

- Lắng nghe, việc nhận phản hồi sẽ giúp chúng ta hiểu về mình tốt hơn, vì vậy trước hết hãy lắng nghe và hiểu được những gì họ nói.

- Trân trọng ý kiến phản hồi

- Làm rõ ý kiến phản hồi nếu cần

- Lấy ý kiến phản hồi về lĩnh vực cụ thể. Hãy hỏi mọi người về nội dung cụ thể nào đó mà mình muốn nhận được ý kiến phản hồi. Ví dụ “Cảm ơn quý vị phụ huynh đã lắng nghe những thông tin tôi vừa chia sẻ. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý vị phụ huynh về những vấn đề trên”.

Những việc không nên làm khi nhận phản hồi:

- Phủ nhận, tỏ ra không thừa nhận ý kiến phản hồi, phán xét lời phản hồi

- Bực tức,

- Tranh luận với người phản hồi

d. Kỹ năng đặt câu hỏi

Theo từ điển Tiếng Việt (Hoàng Phê, 1998)¹⁵, “hỏi” là nói ra những điều mình muốn người ta cho mình biết với yêu cầu được trả lời; “hỏi” là nói ra điều mình hỏi hoặc mong muốn ở người ta yêu cầu được đáp ứng. Như vậy câu hỏi có ba nét đặc trưng: Sự đặt ra yêu cầu hay nhiệm vụ cho người khác; Hướng vào đối tượng nhận thức; Đòi hỏi sự giải quyết đáp lại.

Kỹ năng đặt câu hỏi của người giáo viên đứng lớp là một vấn đề hết sức quan trọng. Nhiều giáo viên có thâm niên giảng dạy cho rằng: việc đặt câu hỏi trong quá trình giảng dạy là một vấn đề hết sức khó và phức tạp, vì nó vừa là kiến thức, vừa là kinh nghiệm sống, vừa là nghệ thuật.

Kỹ năng đặt câu hỏi khi đứng lớp là khả năng giáo viên biết đặt câu hỏi một cách rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với khả năng đối tượng và sử dụng đúng thời điểm để kích thích tinh tích cực, tư duy sáng tạo của trẻ, nhằm thực hiện tốt các mục tiêu giáo dục.

¹⁵ Hoàng Phê (1988), Từ điển tiếng Việt, Nhà Xuất bản Khoa học Xã hội, Hà Nội.

Vai trò của kỹ năng đặt câu hỏi

Đặt câu hỏi là một trong những kỹ năng hết sức hữu ích mà giáo viên cần phát triển. Đặt câu hỏi là vấn đề quan trọng của phương pháp dạy học tích cực. Nếu có kỹ năng đặt câu hỏi tốt, trong quá trình dạy học giáo viên sẽ kích thích được tư duy, phát huy tính tích cực, độc lập, sáng tạo trong học tập, bồi dưỡng năng lực diễn đạt ngôn ngữ nói của trẻ, tạo ra không khí học tập sôi nổi. Trong dạy học, phương pháp hỏi - đáp giữa người dạy và người học còn nhằm làm sáng tỏ vấn đề mới, tìm ra những tri thức mới, rút ra những kết luận cần thiết từ những tài liệu đã học hoặc những kinh nghiệm trong thực tiễn; giúp người học củng cố, ôn tập, mở rộng, đào sâu tri thức. Ngoài ra, nó còn giúp giáo viên thu được những thông tin ngược một cách nhanh nhất để kịp thời điều chỉnh hoạt động dạy và học cho phù hợp với mục đích, yêu cầu đã đề ra.

Tuy nhiên, nếu sử dụng câu hỏi không khéo sẽ có thể dẫn đến mất thời gian, ảnh hưởng tới kế hoạch dạy học, có khi biến thành cuộc tranh luận tay đôi, không mang lại hiệu quả dạy học.

*** Các loại câu hỏi trong dạy học**

Trong cuộc sống khi người ta hỏi một điều gì đó thì thường là điều người ta chưa biết hoặc biết chưa rõ ràng, nhưng trong dạy học thì khác. Những câu hỏi mà giáo viên đặt ra cho trẻ là những điều mà giáo viên đã biết. Đó là những câu hỏi về vấn đề trẻ đã học hoặc từ kiến thức đã học mà suy ra. Những câu hỏi này mang yếu tố mở, yếu tố nhận biết, khám phá hoặc khám phá lại dưới dạng thông tin khác bằng cách tìm ra những mối liên hệ, quan hệ, các qui tắc, các con đường để tạo ra câu trả lời hay một cách giải mới.

Có nhiều cách phân loại câu hỏi. Những phân loại cơ bản sau đây sẽ giúp chúng ta hiểu rõ hơn các mục đích sử dụng khác nhau của mỗi loại câu hỏi.

+ *Dựa vào độ khó của câu hỏi*

- Câu hỏi ở trình độ thấp: Nhấn mạnh vào trí nhớ, tái hiện thông tin.
- Câu hỏi ở trình độ cao: Nhấn mạnh đến tư duy trừu tượng.

+ *Phân loại theo khuynh hướng tư duy*

- Câu hỏi hội tụ: Câu hỏi hội tụ có thể tương ứng với dữ liệu logic và phức tạp, những tư duy suy luận trừu tượng và những quan hệ đa biến. Dạng câu hỏi hội tụ thường là bắt đầu với từ “Cái gì?”, “Ai?”, “Khi nào?”, “Điều gì là quan trọng nhất?”...

- Câu hỏi phân kỳ: Thường là câu hỏi để mở đoạn kết, có nhiều câu trả lời khác nhau nhưng vẫn phù hợp. Loại câu hỏi này có tác dụng phát huy tối đa khả năng sáng tạo của trẻ. Câu hỏi phân kỳ thường bắt đầu với những từ “Tại sao?”, “Như thế nào?” “Hãy tìm ra các cách...”.

+ *Dựa vào hình thức câu trả lời có câu hỏi mở và câu hỏi đóng*

- Câu hỏi đóng là những câu hỏi mà chỉ có một câu trả lời đúng, thường là những câu hỏi tìm hiểu thực tế. Câu hỏi đóng có thể được sử dụng để kiểm tra sự hiểu bài, khuyến khích người học ôn lại những nội dung đã học, hoặc đưa ra một thông tin...

- Câu hỏi mở là những câu hỏi không có câu trả lời cố định, chúng kích thích suy nghĩ và mở ra những trao đổi hoặc tranh luận. Câu hỏi mở có thể được sử dụng để bắt đầu một cuộc thảo luận, để tìm hiểu những suy nghĩ sơ bộ về một chủ đề, Những câu hỏi mở tốt sẽ tạo điều kiện cho người học đưa ra nhiều quan điểm khác nhau, làm phong phú thêm cuộc thảo luận và kinh nghiệm của họ.

+ *Dựa vào độ lớn của câu hỏi có câu hỏi sơ cấp và câu hỏi thứ cấp*

Câu hỏi sơ cấp là những câu hỏi lớn, mang tính định hướng và dẫn dắt cho nội dung buổi học. Đó là những “câu hỏi vĩ mô” được giáo viên chuẩn bị trước; mục đích là mở một nội dung mới hoặc hình thành tiêu điểm cho buổi học.

Câu hỏi thứ cấp là những câu hỏi mà giáo viên có được “ngay tại trận” trong giờ học. Mục đích có thể là yêu cầu người học suy nghĩ kỹ hơn về một ý kiến, hay đưa ra gợi ý cho người học hay khuyến khích người học đào sâu hơn ý tưởng của chính mình.

Người giáo viên giỏi thường sẽ bắt đầu một chủ đề bằng việc đưa ra một câu hỏi sơ cấp, sau đó phát triển chủ đề thông qua việc sử

dụng tăng dần các câu hỏi thứ cấp. Vì vậy, chủ đề được phát triển thông qua sự suy nghĩ và diễn đạt của người học, cùng với sự hướng dẫn chu đáo của giáo viên.

+ ***Căn cứ vào các mức độ nhận thức tăng dần của Bloom có:***

Câu hỏi Biết (Ứng với mức độ lĩnh hội 1 "nhận biết")

Mục tiêu của loại câu hỏi này là để kiểm tra trí nhớ của trẻ về các dữ liệu, số liệu, các định nghĩa, tên tuổi, địa điểm...

Việc trả lời các câu hỏi này giúp trẻ ôn lại được những gì đã học, đã đọc hoặc đã trải qua. Các từ để hỏi thường là:

- Cái gì...
- Bao nhiêu...
- Con biết những gì về...
- Khi nào...

Câu hỏi hiểu (Ứng với mức độ lĩnh hội 2 "thông hiểu")

Mục tiêu của loại câu hỏi này là để kiểm tra cách trẻ liên hệ, kết nối các dữ liệu, số liệu, tên tuổi, địa điểm, các định nghĩa...

Việc trả lời các câu hỏi này cho thấy trẻ có khả năng diễn tả bằng lời nói, nêu ra được các yếu tố cơ bản hoặc so sánh các yếu tố cơ bản trong nội dung đang học.

Các cụm từ để hỏi thường là:

- Tại sao...
- Hãy phân tích...
- Hãy so sánh...

Câu hỏi Vận dụng (Ứng với mức độ lĩnh hội 3 "vận dụng")

Mục tiêu của loại câu hỏi là để kiểm tra khả năng áp dụng các dữ liệu, các khái niệm, các quy luật, các phương pháp... vào hoàn cảnh và điều kiện mới.

Việc trả lời các câu hỏi áp dụng cho thấy trẻ có khả năng hiểu được các quy luật, các khái niệm... có thể lựa chọn tốt các phương án để giải quyết, vận dụng các phương án vào thực tiễn. Khi đặt câu hỏi cần tạo ra những tình huống mới khác với điều kiện đã học trong bài học.

Các cụm từ để hỏi thường là:

- Làm thế nào...
- Có thể giải quyết khó khăn về... như thế nào

Câu hỏi Phân tích (Ứng với mức độ lĩnh hội 4 "phân tích")

Mục tiêu của loại câu hỏi này là để kiểm tra khả năng phân tích nội dung vấn đề, từ đó đi đến kết luận, tìm ra mối quan hệ hoặc chứng minh một luận điểm.

Việc trả lời câu hỏi này cho thấy trẻ có khả năng tìm ra được mối quan hệ mới, tự diễn giải hoặc đưa ra kết luận. Việc đặt câu hỏi phân tích đòi hỏi trẻ phải giải thích được các nguyên nhân từ thực tế. Các câu hỏi phân tích thường có nhiều lời giải (thể hiện sáng tạo)

Các cụm từ để hỏi thường là:

- Tại sao..., đi đến kết luận
- Con có nhận xét gì về...

Câu hỏi Tổng hợp (Ứng với mức độ lĩnh hội 5 "tổng hợp")

Mục tiêu của câu hỏi này là để kiểm tra xem trẻ có thể đưa ra những dự đoán, giải quyết vấn đề, đưa ra câu trả lời hoặc đề xuất có tính sáng tạo.

Câu hỏi tổng hợp thúc đẩy sự sáng tạo của trẻ. Trẻ phải tìm ra những nhân tố và ý tưởng mới để có thể bổ sung, cho nội dung. Để trả lời câu hỏi tổng hợp khiến trẻ phải: dự đoán, giải quyết vấn đề và đưa ra các câu trả lời sáng tạo. Cần nói rõ cho trẻ biết rõ rằng các em có thể tự do đưa ra những ý tưởng, giải pháp mang tính sáng tạo, tưởng tượng của riêng mình. Giáo viên cần lưu ý rằng câu hỏi loại này đòi hỏi một thời gian chuẩn bị khá dài, vì vậy hãy để cho trẻ có đủ thời gian tìm ra câu trả lời.

Câu hỏi Đánh giá (Ứng với mức độ lĩnh hội 6 "đánh giá")

Mục tiêu của loại câu hỏi này là kiểm tra xem trẻ có thể đóng góp ý kiến và đánh giá các ý tưởng, giải pháp,... dựa vào những tiêu chuẩn đã đề ra.

+ Căn cứ vào các mức độ nhận thức theo thang Bloom rút gọn có:

- Câu hỏi ở cấp độ nhớ lại: Định nghĩa, liệt kê, kể lại, lựa chọn, quan sát...

- Câu hỏi ở cấp độ xử lý (hiểu): Phân tích, so sánh, giải thích, sắp xếp.

- Câu hỏi ở cấp độ ứng dụng: Áp dụng, lấy ví dụ, dự báo, khái quát, đánh giá.

Tiêu chí của một câu hỏi đạt yêu cầu

Việc xây dựng câu hỏi có tầm quan trọng đặc biệt, vì nó có ảnh hưởng lớn, nhiều khi có tác dụng quyết định đến kết quả trả lời của người học. Do đó, khi xây dựng câu hỏi, giáo viên cần tuân theo yêu cầu sau:

- Phải liên quan đến việc thực hiện mục tiêu bài học
- Phù hợp với trình độ của trẻ
- Câu hỏi được diễn đạt ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu, đơn nghĩa.
- Câu hỏi có tác dụng kích thích tính tích cực, độc lập tư duy, phát triển hứng thú nhận thức của người học.
- Phù hợp với thời gian thực tế
- Được sắp xếp theo trình tự từ dễ đến khó, từ đơn giản đến phức tạp.

Các bước đặt câu hỏi

Bước 1 - Phát vấn: Khi phát vấn câu hỏi, giáo viên phải nói to, rõ ràng để cả lớp cùng nghe thấy, tránh trường hợp trẻ nghe sai câu hỏi. Giáo viên cũng cần hỏi trẻ xem đã nghe và hiểu rõ yêu cầu của câu hỏi chưa, đặc biệt phải chú ý đến các em học tập chưa tích cực, khả năng nhận thức kém.

Bước 2 - Tích cực hóa tất cả trẻ trong lớp: Yêu cầu tất cả trẻ trong lớp suy nghĩ để tìm câu trả lời. Trong quá trình dạy học giáo viên không nên chỉ đưa ra câu hỏi quá khó hoặc quá dễ cho trẻ. Nếu như câu hỏi quá dễ thì trẻ sẽ có thái độ chủ quan, không hứng thú với hoạt động giáo viên tổ chức hay chỉ phù hợp với những trẻ trung bình, yếu. Nếu như câu hỏi quá khó thì chỉ phù hợp cho các bạn khá,

giỏi. Điều này làm giảm hiệu quả tham gia của các trẻ trong quá trình hoạt động. Vì vậy giáo viên nên lựa chọn các câu hỏi từ dễ đến khó để kích thích tất cả trẻ tham gia tích cực trong giờ học.

Bước 3 - Cho thời gian để trẻ suy nghĩ trả lời: Việc dừng lại sau khi giáo viên đặt câu hỏi cho trẻ suy nghĩ là rất cần thiết. Nó giúp trẻ có thời gian chuẩn bị cho câu trả lời tốt hơn.

Bước 4 - Nghe trẻ trả lời và phản hồi với câu trả lời của trẻ: Khi trẻ trả lời, giáo viên phải chú lắng nghe rồi phản hồi. Sự phản hồi với câu trả lời của trẻ nhằm nâng cao chất lượng tiếp thu kiến thức của các em, đồng thời tạo ra sự tương tác cởi mở trao đổi giữa giáo viên – trẻ. Khi cần phải gợi mở; uốn nắn, bổ sung câu trả lời, tổng kết, hệ thống hoá những tri thức mà trẻ tiếp thu được trong quá trình tương tác với cô.

Kỹ năng kích thích câu trả lời:

- Kích lệ “Con cứ tiếp tục”
- Chi tiết hóa “Hãy cho cô biết thêm”
- Làm rõ “Con có thể giải thích rõ hơn được không”
- Bằng chứng “Con có bằng chứng nào cho thấy”; “Điều gì khiến con nói...”
- Sự liên quan “phải, nhưng có thể áp dụng vào đây như thế nào”

Phản hồi đối với những câu trả lời của trẻ

- Đối với câu trả lời đúng của trẻ thì giáo viên nên khen để tạo thêm động lực cho các em.

- Đối với câu trả lời đúng một phần: Khẳng định phần trả lời đúng, đề nghị người khác bổ sung.

- Đối với câu trả lời sai, ghi nhận sự đóng góp của trẻ, cố gắng gạt lấy mọi ưu điểm trong đó, làm nổi bật lên mọi cố gắng dù là nhỏ nhất của trẻ trong câu trả lời, đặc biệt là câu trả lời không đúng lại có thể sử dụng thông tin vào phần sau. Giáo viên cũng có thể hỏi lại để trẻ nghe rõ hơn, đưa ra gợi ý hoặc có thể chia nhỏ ra thành một loạt

những câu hỏi dễ hơn để dẫn dắt trẻ tiến tới câu trả lời đúng, cũng có thể nhờ sự hỗ trợ từ các bạn khác trong lớp. Không nên la mắng, chê bai, chế giễu hay chỉ trích trẻ (chỉ phê bình trong trường hợp trẻ không chú ý lắng nghe, nói chuyện riêng, làm việc riêng không trả lời được và nhân tiện nhắc nhở em tập trung hơn vào hoạt động giáo viên tổ chức).

- Nếu trẻ không trả lời thì đừng làm to chuyện, hãy hỏi lại, đặt câu hỏi dưới dạng khác hoặc hỏi một trẻ khác.

Bài tập thực hành

Bài tập rèn luyện kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non

1. Tập luyện tri giác con người, phán đoán trạng thái cảm xúc, ý nghĩ của họ qua ảnh trên báo chí, qua phim ảnh và trong tiếp xúc hằng ngày với những người khác để học và tích lũy kinh nghiệm, tri thức về con người, để hiểu biết lẫn nhau. Bằng cách:

- Dựa vào các biểu hiện trên nét mặt, ánh mắt, nụ cười, cử động của môi, lông mày, cử động tay chân, thân hình... mà phán đoán trạng thái cảm xúc của một người bạn hay bất cứ một người nào đó.. Để phán đoán chính xác, cần chú ý đến các bộ phận trên mặt kết hợp cả điều bộ, cử chỉ, vận động của tay chân, thân mình, đầu...

- Từ những phán đoán về các trạng thái cảm xúc, tiến hành mô tả chúng bằng ngôn ngữ viết và phân tích vì sao lại kết luận như vậy.

- Suy tầm các câu ca dao, tục ngữ, thành ngữ, những câu danh ngôn nói về biểu hiện trạng thái tâm lý, xúc cảm, tình cảm... của con người thông qua ngoại hình của con người trong giao tiếp.

2. Rèn luyện kỹ năng xây dựng mô hình nhân cách của đối tượng giao tiếp

Bài tập 1: Hãy dựa vào các dấu hiệu sau để xây dựng mô hình nhân cách của một người mới quen.

- Các cử chỉ, điều bộ, ánh mắt, nụ cười, môi miệng, lông mày...

- Giọng nói, âm điệu, nhịp điệu của lời nói.
- Các cử động hoặc tư thế của tay, chân, thân mình.
- Các đặc điểm của trang phục, đầu tóc, giày dép.
- Không gian và thời gian xảy ra sự tiếp xúc.
- Các phẩm chất quan trọng bộc lộ ra bên ngoài qua tri giác như: thói quen, các nét tính cách...
- Hoàn cảnh gia đình, điều kiện vật chất và tinh thần.... của đối tượng.

Bài tập 2: Hãy dự một buổi sinh hoạt tập thể của một nhóm, lớp học sinh, sinh viên ... nào đó và trả lời các câu hỏi sau:

- Ai là người được bạn bè yêu mến hơn cả? Vì sao?
- Ai là người ít được bạn bè yêu mến hơn cả? Vì sao?
- Nhóm những người nào có quan hệ gần gũi với nhau và họ gắn bó với nhau vì điều gì?
- Những ai không hoà nhập với mọi người và vì sao lại như vậy?

Bài tập 3: Tập phán đoán về tính cách của đối tượng giao tiếp:

Hãy xem đoạn đầu của một phim truyện, một vở kịch, đọc phần đầu của một câu chuyện về một nhân vật bất kỳ... sau đó không xem, không đọc nữa. Dựa trên nét mặt, cử chỉ, hành vi, lời nói, trang phục... của nhân vật trong phim, trong truyện, trong vở kịch đó mà phán đoán về tính cách của nhân vật đó.

Có thể kiểm tra nhận xét, phán đoán của mình đúng hay sai bằng cách hỏi lại người đã xem hết vở kịch, bộ phim, đọc hết câu chuyện đó hay tự mình đọc lại, xem lại.

3. Rèn luyện nhóm kỹ năng định vị trong giao tiếp

Bài tập 1: Tập nhập vai chủ thể và đối tượng giao tiếp

Hãy xác định các yếu tố sau trong một quá trình giao tiếp bất kỳ: mục đích, nội dung, phương tiện, chủ thể, đối tượng, thời gian, địa điểm giao tiếp. Mỗi sinh viên xác định các yếu tố trên và ghi ra giấy, đọc một vài bản trước lớp và cùng thảo luận, bổ sung, xây dựng

thành một bản chung thống nhất. Dựa vào văn bản đó, từng sinh viên lần lượt nhập vai chủ thể, đối tượng giao tiếp, các sinh viên khác theo dõi, góp ý điều chỉnh, bổ sung.

Bài tập 2: Tập xác định vị trí, vai trò của mình trong giao tiếp

Để xác định vị trí, vai trò của bản thân trong giao tiếp cần dựa vào những trường hợp thường xảy ra như sau:

- Chủ thể giao tiếp (A) và đối tượng giao tiếp (B) có vị thế, thông tin ngang nhau. Trường hợp này giao tiếp thân mật, cởi mở, thoải mái, bình đẳng, thân tình...

- Chủ thể giao tiếp có vị thế cao hơn, có nhiều thông tin hơn đối tượng giao tiếp. A thường thể hiện giọng kẻ cả, bề trên, hay nói trống không, mệnh lệnh.

- Chủ thể có vị thế thấp hơn, có ít thông tin hơn đối tượng. A thường khép nép, e ngại, bị động và B thì ngược lại.

Bản thân chủ thể giao tiếp phải ý thức được quyền hành và ưu thế của mình trong giao tiếp với đối tượng nhằm mang lại hiệu quả giao tiếp.

4. Rèn luyện kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp

Bằng cách thường xuyên dự giờ các giáo viên mầm non và tăng cường tập giảng. Các sinh viên thay nhau nhập vai giáo viên và các sinh viên khác theo dõi, góp ý nhận xét, điều chỉnh...

Tăng cường giải các bài tập xử lý tình huống sư phạm, tham khảo, nhận xét, đánh giá cách giải quyết trình bày trong giáo trình, tài liệu tham khảo và các tình huống tự sưu tầm. Để giải quyết tốt và đúng đắn các bài tập tình huống cần có sự hướng dẫn, tổ chức, điều chỉnh của giảng viên. Cần đưa ra đáp án đúng đắn, rõ ràng, cụ thể để sinh viên có chuẩn mà so sánh, đối chiếu, tham khảo nhằm xử lý các tình huống một cách hợp lý. Giáo viên cần tìm tòi và đưa ra các tình huống mới lạ, đặc trưng cho mối quan hệ giữa giáo viên và học sinh. Khuyến khích sinh viên sưu tầm các tình huống ở sách báo, tài liệu, các tình huống xảy ra trong thời gian học tập ở nhà trường phổ thông...

5. Tập luyện các tiểu xảo và các cách sử dụng phương tiện ngôn ngữ trong giao tiếp như sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, trong sáng, dùng từ đúng nghĩa, chính xác, có hình ảnh, gợi cảm, phù hợp với nội dung giao tiếp, cách lựa chọn các từ “đắt” trong khi viết và nói, cách thể hiện giọng điệu, cách sử dụng các cử chỉ, hành động, các phương tiện vật chất trong giao tiếp... Có thể bằng các phương thức sau:

- Tự chọn một câu chuyện hoặc một văn bản bất kỳ có nhiều nhân vật đối thoại. Xem một đoạn phim hay một vở kịch. Nghe các câu chuyện trong chuyên mục “Kể chuyện cảnh giác”, “Sân khấu truyền thanh” trên Đài Tiếng nói Việt Nam... rồi tập đọc diễn cảm và thay đổi giọng điệu, tập nói theo các nhân vật đó.

- Tìm một đoạn văn, một bài viết hay, xác định những từ “đắt”, tạo hiệu ứng mạnh mẽ đối với người đọc. Sau đó tìm những từ đồng nghĩa thay cho các từ đó. Tìm và thay thế được càng nhiều từ càng tốt.

- Tìm những từ đồng nghĩa với một danh từ, động từ, tính từ... bất kỳ.

Sau đó với mỗi từ tìm được, tiến hành đặt càng nhiều câu chứa từ đó càng tốt.

Kiểm tra xem trong một thời gian nhất định đặt được bao nhiêu câu đúng nghĩa và đúng ngữ pháp, tìm được càng nhanh chóng, càng nhiều, càng chính xác càng hay.

- Hãy lập cho mình một cuốn sổ tay tiếng Việt để mở rộng và tích lũy vốn từ, làm tài liệu tra cứu thuận tiện, để lựa chọn và sử dụng chính xác các đơn vị ngôn ngữ trong giao tiếp, khắc phục các lỗi sử dụng tiếng Việt từ lỗi dùng từ, đặt câu đến lỗi chính tả. Sổ tay cần gọn, nhỏ; cách ghi chép sắp xếp cần logic, khoa học và có hệ thống để tiện tra cứu. Chỉ ghi những từ dễ tạo khó khăn, nhầm lẫn cho bản thân khi nói và viết, những gì chưa sử dụng nhuần nhuyễn và chính xác. Nhất là những từ “đắt”, những lối diễn đạt hay, đặc sắc.

- Cần học tập, rèn luyện cách sử dụng các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ khác. Tập nắm bắt và sử dụng ngôn ngữ của cử chỉ, điệu bộ, hành động với vật thể... trong giao tiếp. Muốn sử dụng và

nắm bắt được chính xác các phương tiện giao tiếp vật chất, giao tiếp phi ngôn ngữ trước hết cần nắm bắt ý nghĩa của các phương tiện này khi sử dụng trong các tình huống giao tiếp cụ thể. Sau khi nắm bắt được ý nghĩa của chúng, sinh viên cần tập vận dụng vào trong hoạt động giao tiếp thực tế của mình, cần đặc biệt chú ý đến sự kiểm soát, kiểm chế, điều khiển, điều chỉnh và sử dụng hợp lí các phương tiện này trong từng tình huống cụ thể.

Những bài tập trên sinh viên có thể sử dụng để tự mình tập luyện kỹ năng giao tiếp. Ngoài ra, còn có rất nhiều cách thức khác mà giáo viên và sinh viên có thể tìm kiếm, áp dụng trên cơ sở sự hỗ trợ của giảng viên và sự tích cực, nỗ lực của mỗi sinh viên.

CHƯƠNG 5

XỬ LÝ TÌNH HUỐNG SỰ PHẠM TRONG TRƯỜNG MẦM NON

5.1. Khái niệm chung về tình huống sự phạm

5.1.1. Khái niệm tình huống sự phạm

Ở góc độ tâm lí học, tình huống là một câu hỏi, một bài toán về thực tiễn hoặc lí luận đặt ra trước cá nhân, trong đó chứa đựng mâu thuẫn cần được giải quyết. Tình huống thường xuyên xảy ra trong mọi quá trình hoạt động của con người với những mức độ khác nhau, mang những đặc điểm đặc trưng của từng loại hoạt động.

Tình huống sự phạm là những tình huống có vấn đề nảy sinh trong hoạt động sự phạm, đòi hỏi chủ thể của hoạt động sự phạm (giáo viên) phải giải quyết. Tác giả Nguyễn Ngọc Bảo (1999) định nghĩa *“Tình huống sự phạm là tình huống mà trong đó xuất hiện sự căng thẳng trong mối quan hệ giữa nhà giáo dục và người được giáo dục. Để giải quyết tình huống đó đòi hỏi nhà giáo dục phải nhanh chóng phản ứng, phát hiện đúng tình hình, tìm ra những biện pháp tối ưu giải quyết tình hình đó nhằm hình thành và phát triển nhân cách người được giáo dục và xây dựng tập thể người được giáo dục đó vững mạnh”*¹⁶

Theo tác giả Nguyễn Văn Lũy và Lê Quang Sơn thì *Tình huống sự phạm là tình huống có vấn đề đối với nhà giáo dục, khi mâu thuẫn của quá trình giáo dục được bộc lộ rõ trong hoạt động giáo dục của họ. Đó là mâu thuẫn giữa một bên là cái chưa biết (cái chưa được học, hoặc chưa được nghe, chưa được luyện tập đến nơi, đến chốn...) với bên kia là cái phải giải quyết (tức là đòi hỏi giáo viên hoặc người được giáo dục phải nỗ lực hoạt động trí tuệ hay nỗ lực tìm ra con đường, cách thức giải quyết sao cho phù hợp, sáng tạo và có hiệu quả).*

¹⁶ Nguyễn Ngọc Bảo (1999). Tình huống sự phạm, nhân tố ảnh hưởng và cách giải quyết. *Tạp chí ĐH&THCN*, số 7.

Trên cơ sở phân tích nhiều quan điểm khác nhau, tác giả Bùi Thị Mùi quan niệm “*Tình huống sư phạm là tình huống có vấn đề diễn ra đối với nhà giáo dục trong công tác giáo dục trẻ. Trong tình huống đó, nhà giáo dục bị đặt vào trạng thái lúng túng trước vấn đề cấp thiết mà họ phải giải quyết; bằng tri thức, kinh nghiệm và năng lực sư phạm vốn có họ chưa thể giải quyết vấn đề đó; khiến họ phải tích cực xem xét, tìm tòi để có thể đề ra các biện pháp giáo dục đối tượng một cách hợp lí nhằm đạt được kết quả giáo dục tối ưu. Qua đó năng lực và phẩm chất sư phạm của họ được củng cố và phát triển*¹⁷.”

Theo tác giả, cái đã biết trong tình huống sư phạm là những tri thức, kỹ năng vốn có của nhà giáo dục có liên quan đến vấn đề cần giải quyết trong tình huống. Những tri thức, kỹ năng và vốn kinh nghiệm sư phạm của nhà giáo dục càng nhiều bao nhiêu, khả năng phát hiện và xử lý tình huống sư phạm càng tốt bấy nhiêu. Chẳng hạn, trẻ đặt ra một câu hỏi khó liên quan đến nội dung bài giảng, nếu giáo viên là người có kinh nghiệm và năng lực chuyên môn tốt, việc xử lý tình huống trên sẽ dễ dàng. Ngược lại, nếu chưa có kinh nghiệm và năng lực chuyên môn yếu, giáo viên dễ lúng túng, cách xử lý không phù hợp. Cái đã biết trong vấn đề xử lý tình huống sư phạm của người giáo viên được hình thành, tích lũy ngay từ khi họ còn là học sinh trong nhà trường phổ thông, trong quá trình rèn luyện học tập ở trường sư phạm, đặc biệt là trong quá trình lao động sư phạm của mình.

Cái chưa biết trong tình huống sư phạm là những thông tin liên quan đến vấn đề cần giải quyết. Đó là những nguyên nhân của tình huống cụ thể. Chẳng hạn tại sao em A không thực hiện hoạt động học tập? Tại sao em B bướng bỉnh chống đối giáo viên? v.v. Cái chưa biết còn là cách thức tác động cụ thể của nhà giáo dục đến đối tượng giáo dục (hoặc là phụ huynh, đồng nghiệp hay các lực lượng giáo dục khác) trong tình huống ấy. Điều đó khiến họ trở nên lúng

¹⁷ Bùi Thị Mùi (2008), *Tình huống sư phạm trong công tác giáo dục học sinh trung học phổ thông*, NXB Đại học sư phạm.

túng và tích cực tư duy để tìm ra đáp số. Trạng thái tâm lí tích cực của nhà giáo dục trong tình huống sư phạm là nhu cầu bức thiết muốn giải quyết mâu thuẫn của vấn đề. Nhu cầu này thể hiện dưới dạng những câu hỏi, thắc mắc, ngạc nhiên hay sự trăn trở. Đó là động lực thúc đẩy họ tích cực tư duy tìm ra cách tác động hợp lí nhất. Khi giải quyết thành công, nhà sư phạm thường có tâm trạng vui vẻ, hài lòng, thậm chí sung sướng hạnh phúc. Họ tích lũy thêm cho mình những kinh nghiệm mới trong nghề nghiệp, nếu không thành công họ có tâm trạng buồn rầu, thất vọng, áy náy. Đó cũng là bài học kinh nghiệm cho bản thân trong nghề nghiệp.

Quá trình phát hiện, xử lý thành công những tình huống sư phạm cũng như xúc cảm của người giáo viên sau khi xử lí tình huống có ý nghĩa rất lớn trong quá trình đạt mục đích giáo dục. Điều đó không chỉ phụ thuộc vào trình độ trí tuệ, vốn kinh nghiệm sư phạm mà còn phụ thuộc vào ý thức trách nhiệm nghề nghiệp của mỗi giáo viên.

Như vậy: *Tình huống sư phạm là tình huống "có vấn đề" xảy ra trong hoạt động sư phạm đòi hỏi nhà giáo dục phải giải quyết.* Nó chứa đựng mâu thuẫn giữa một bên là cái mà nhà giáo dục chưa biết với một bên là cái đòi hỏi họ cần phải giải quyết trong hoạt động sư phạm. Điều này kích thích họ tích cực suy nghĩ tìm ra cách thức, con đường để giải quyết.

5.1.2. Phân loại tình huống sư phạm

Giao tiếp sư phạm là một quá trình phức tạp nên tình huống sư phạm rất đa dạng, xảy ra trong mọi hoạt động và trong tất cả các mối quan hệ của quá trình sư phạm. Việc phân loại tình huống sư phạm có nhiều cách khác nhau, tùy thuộc vào cách tiếp cận của mỗi tác giả.

+ Dựa vào hoạt động có tình huống sư phạm trong giờ học, tình huống sư phạm ngoài giờ học, tình huống sư phạm trong hoạt động dạy học, tình huống sư phạm trong hoạt động giáo dục.

+ Dựa vào mối quan hệ giữa các chủ thể có các loại sau:

- Tình huống sư phạm giữa nhà giáo dục với đối tượng giáo dục
- Tình huống sư phạm giữa nhà giáo dục với nhà giáo dục

- Tình huống sư phạm giữa nhà giáo dục với phụ huynh

- Tình huống sư phạm giữa nhà giáo dục với các lực lượng giáo dục ngoài xã hội

Những cách phân loại này giúp cho việc nhận thức những dấu hiệu bên ngoài của tình huống sư phạm dễ dàng, phản ánh tính phong phú đa dạng của tình huống sư phạm. Nhưng nó không bao quát được tình huống sư phạm, không phân biệt được rõ ràng tình huống sư phạm với các loại tình huống khác, không định hướng được cách giải quyết.

+ Nhiều nhà tâm lý học và giáo dục học cho rằng, quá trình sư phạm bao gồm nhiều yếu tố. Sự không phù hợp của một yếu tố hay một nhóm các yếu tố so với những yếu tố còn lại là nguyên nhân tạo nên tình huống sư phạm đồng thời cũng là đối tượng tác động trong việc giải quyết tình huống sư phạm. Vì vậy, cách phân loại dựa trên mối tương quan không phù hợp giữa các yếu tố của tình huống sư phạm được nhiều người quan tâm sử dụng. Tiếp cận cách phân loại này, tác giả Lã Văn Mến cho rằng tình huống sư phạm gồm bốn nhóm.

Nhóm 1: Những tình huống sư phạm do đối tượng giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu của quá trình dạy học và giáo dục.

- Tình huống sư phạm do đối tượng giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, thái độ, thói quen, nề nếp trong quá trình dạy học (những tình huống liên quan đến nhiệm vụ học tập của trẻ)

- Tình huống sư phạm do đối tượng giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu của quá trình giáo dục, như nhận thức lệch lạc về chuẩn mực đạo đức, thiếu ý chí, thái độ với người khác và với chính mình chưa đúng v.v. Điều đó thể hiện ở những hành vi lệch chuẩn (Những tình huống liên quan đến việc rèn luyện các phẩm chất đạo đức).

Nhóm 2: Những tình huống sư phạm do nhà giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu của dạy học và giáo dục.

- Tình huống sư phạm do nhà giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu của dạy học: Kiến thức cung cấp chưa chuẩn, kỹ năng dạy học

chưa đạt yêu cầu, chưa phù hợp với phẩm chất nghề nghiệp, hành vi trái với nguyên tắc dạy học, trái với qui chế chuyên môn.

- Tình huống sư phạm do nhà giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu của hoạt động giáo dục: Tư tưởng, thái độ, đạo đức tác phong chưa phù hợp với phẩm chất của nhà giáo. Năng lực giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu như phương pháp tác động chưa phù hợp với đối tượng giáo dục, kỹ năng tổ chức hoạt động giáo dục chuyên biệt hay những tác động giáo dục tới trẻ chưa tốt...

- Tình huống sư phạm do mối quan hệ giữa những nhà giáo dục không thuận lợi làm ảnh hưởng không tốt đến hoạt động sư phạm.

Nhóm 3: Những tình huống sư phạm do yêu cầu giáo dục chưa phù hợp với thực tiễn giáo dục.

Nguyên nhân dẫn đến loại tình huống này chủ yếu xuất phát từ những lực lượng giáo dục khác.

- Những tình huống sư phạm do yêu cầu dạy học và giáo dục chưa phù hợp với khả năng của đối tượng giáo dục (quá cao hoặc quá thấp).

- Những tình huống sư phạm do yêu cầu giáo dục không phù hợp với nhà giáo dục (Nhiệm vụ giảng dạy, giáo dục không phù hợp với chuyên môn và khả năng của giáo viên)

- Những tình huống sư phạm do yêu cầu giáo dục không phù hợp với hoàn cảnh thực tiễn: Nội dung xa rời thực tế địa phương, cơ sở vật chất thiếu thốn không đáp ứng được yêu cầu giáo dục. Một số yếu tố cản trở công tác dạy học và giáo dục của nhà trường. Chẳng hạn, phụ huynh không hợp tác với giáo viên, phương pháp giáo dục không thống nhất với giáo dục của nhà trường, môi trường xã hội thiếu lành mạnh...

Nhóm 4: Những tình huống sư phạm do nhiều yếu tố không phù hợp

- Tình huống sư phạm do hai yếu tố không phù hợp với những mức độ khác nhau: nhà giáo dục và đối tượng giáo dục; nhà giáo dục và yêu cầu giáo dục; đối tượng giáo dục và yêu cầu giáo dục.

- Tình huống sư phạm do cả 3 yếu tố không phù hợp ở những mức độ khác nhau. Việc giải quyết những loại tình huống này khá phức tạp.¹⁸

Tóm lại, có nhiều cách phân loại tình huống sư phạm khác nhau. Trong đó, cách phân loại dựa trên mối tương quan của các yếu tố cấu thành tình huống sư phạm là hợp lý hơn cả, vì cách phân loại này phân biệt rõ ràng tình huống sư phạm với các loại tình huống khác và nêu bật được đặc trưng từng loại tình huống sư phạm, trên cơ sở đó định hướng được cách giải quyết. Tuy nhiên việc phân chia cũng chỉ mang tính tương đối. Trong thực tế một tình huống sư phạm xuất hiện có thể chứa đựng nhiều mâu thuẫn phức tạp, đặc trưng cho các loại tình huống khác nhau, vì vậy việc xử lý tình huống phải mang tính linh hoạt.

*** Phân loại tình huống sư phạm ở trường mầm non**

Hiện nay chưa có nhiều tác giả đề cập tới việc phân loại tình huống sư phạm trong trường mầm non. Vận dụng lí luận chung về tình huống sư phạm vào việc phân loại tình huống ở trường mầm non, theo chúng tôi cũng có nhiều cách phân loại.

** Dựa vào dấu hiệu bề ngoài của tình huống sư phạm, trong trường, lớp mầm non có các loại tình huống sau đây:*

· Tình huống sư phạm xảy ra trong hoạt động chăm sóc trẻ như cho trẻ ăn, cho trẻ ngủ, chăm sóc vệ sinh cho trẻ.

+ Tình huống sư phạm xảy ra trong quá trình tổ chức các hoạt động giáo dục cho trẻ: Hoạt động vui chơi, hoạt động làm quen với học tập (làm quen với toán, làm quen với văn học, tìm hiểu môi trường xung quanh...)

+ Tình huống sư phạm ở lớp nhà trẻ

+ Tình huống sư phạm ở lớp mẫu giáo

+ Tình huống sư phạm trong quan hệ giữa cô với trẻ, giữa trẻ với nhau hoặc giữa cán bộ quản lí với trẻ, giữa giáo viên với phụ huynh.

¹⁸ Lã Văn Mên (2005), *Nghiên cứu kỹ năng giải quyết tình huống sư phạm của sinh viên sư phạm cao đẳng Nam Định*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, Viện Tâm lý học.

+ Tình huống sư phạm cấp bách: Đòi hỏi việc giải quyết tình huống phải thật nhanh chóng, kịp thời. Chẳng hạn, đang ăn trẻ bị sặc, khó thở hoặc đang chơi trẻ bị tai nạn...

+ Tình huống sư phạm phức tạp: Là những tình huống nhiều mâu thuẫn phức tạp, việc giải quyết tình huống thường phải bằng cả một hệ thống tác động tới nhiều đối tượng liên quan đến việc đạt mục đích giáo dục.

** Dựa vào mối tương quan của những yếu tố cấu thành tình huống sư phạm*

+ Những tình huống sư phạm do trẻ chưa đáp ứng được yêu cầu giáo dục:

- Trẻ chưa có nhận thức và thái độ đúng với chuẩn mực hành vi đạo đức, ý chí chưa phát triển nên trẻ có nhiều hành vi sai lệch như nói dối, xung đột với nhau, lấy đồ chơi của lớp, bướng bỉnh...

- Cơ thể còn non yếu, kinh nghiệm hành động chưa nhiều nên khi thực hiện thao tác hành động trẻ dễ đau bất thường hoặc bị tai nạn.

- Nhu cầu nhận thức phát triển trẻ hay tò mò nghịch phá xung quanh hoặc hay đặt ra nhiều câu hỏi với giáo viên.

+ Những tình huống sư phạm do cô chưa đáp ứng được yêu cầu giáo dục:

- Tình huống sư phạm do cô chưa đáp ứng được yêu cầu về phẩm chất nghề nghiệp như thiếu tinh thần trách nhiệm, chưa kiên trì, chưa tận tụy... với trẻ gây nên hậu quả xấu trong quan hệ với phụ huynh hoặc không đạt được mục tiêu chăm sóc giáo dục trẻ.

- Năng lực của cô không đáp ứng được yêu cầu của nghề nghiệp: Không khéo tay, không có năng khiếu âm nhạc, hội họa, kỹ năng tổ chức hoạt động cho trẻ kém...

+ Những tình huống sư phạm do yêu cầu giáo dục và hoàn cảnh điều kiện giáo dục chưa phù hợp:

- Tình huống sư phạm do yêu cầu quá cao so với khả năng của trẻ hoặc khả năng của cô.

- Những tình huống sư phạm do điều kiện cơ sở vật chất thiếu thốn không đáp ứng được yêu cầu giáo dục.

- Những tình huống sư phạm do phụ huynh không có quan điểm giáo dục thống nhất với nhà trường.

+ Những tình huống sư phạm do nhiều yếu tố chưa phù hợp:

- Những tình huống sư phạm do 2 yếu tố chưa phù hợp: Khả năng của cô và của trẻ chưa phù hợp với yêu cầu giáo dục; Khả năng của cô và yêu cầu giáo dục chưa phù hợp với khả năng phát triển của trẻ; Khả năng của trẻ và yêu cầu giáo dục chưa phù hợp.

- Những tình huống sư phạm do cả 3 yếu tố chưa phù hợp ở những mức độ khác nhau.

Trong thực tế giáo dục ở trường mầm non, tất cả các loại tình huống trên đều xuất hiện, trong đó loại tình huống sư phạm do trẻ chưa đáp ứng được yêu cầu giáo dục xảy ra thường xuyên hơn.

5.1.3. Sự xuất hiện tình huống sư phạm và hướng giải quyết

+ Các loại tình huống sư phạm đều có khả năng xuất hiện, nhưng thực tế sự xuất hiện các loại tình huống sư phạm không như nhau. Với tư cách là chủ thể tổ chức, lãnh đạo hoạt động giáo dục và dạy học, giáo viên là người chủ động rèn luyện, phấn đấu, trang bị cho mình những năng lực và phẩm chất đáp ứng được yêu cầu của nghề nghiệp, khắc phục hoàn cảnh khó khăn để đạt được mục đích giáo dục, do vậy loại tình huống sư phạm có nguyên nhân từ phía giáo viên xảy ra ít hơn so với các loại tình huống sư phạm khác. Loại tình huống sư phạm do trẻ chưa đáp ứng được yêu cầu của giáo dục xảy ra thường xuyên hơn cả.

+ Sự không phù hợp của một yếu tố hay một nhóm các yếu tố so với yếu tố còn lại là nguyên nhân tạo nên tình huống sư phạm, đồng thời cũng là đối tượng tác động trong việc giải quyết tình huống sư phạm. Trong một tình huống sư phạm càng nhiều đối tượng, việc giải quyết tình huống càng trở nên phức tạp.

+ Dựa vào nguyên nhân tạo nên tình huống sư phạm, hướng giải quyết các loại tình huống như sau:

- Nhóm 1: Cần tác động tới trẻ nhằm thay đổi những hành vi, phẩm chất tâm lí của chúng sao cho phù hợp với yêu cầu giáo dục.

- Nhóm 2: Tác động tới giáo viên để họ thay đổi sao cho hợp lí đáp ứng được yêu cầu giáo dục (giáo viên tự giải quyết là chính).

- Nhóm 3: Cần thay đổi điều chỉnh yêu cầu giáo dục sao cho phù hợp với khả năng của trẻ và giáo viên, đồng thời phải tác động tới các yếu tố của hoàn cảnh, phụ huynh trẻ... để đạt tới mục đích giáo dục.

- Nhóm 4: Cùng lúc phải tác động tới nhiều yếu tố.

5.2. Nguyên tắc giải quyết tình huống sư phạm

5.2.1. Giải quyết các tình huống sư phạm phải tuân theo những nguyên tắc giáo dục

Nguyên tắc giáo dục là những tư tưởng chỉ đạo, phương hướng cơ bản quy định nội dung, phương pháp và hình thức tổ chức của quá trình giáo dục; là những quy luật của quá trình giáo dục được nhận thức dưới dạng chuẩn mực chỉ đạo hành động.

Các nguyên tắc giáo dục:

- Tính mục đích và tính tư tưởng của công tác giáo dục
- Giáo dục gắn với đời sống, với sự nghiệp công nghiệp hoá đất nước, phù hợp với xu thế phát triển của thời đại.
- Thống nhất ý thức và hành động trong công tác giáo dục.
- Giáo dục trong tập thể và bằng tập thể.
- Tôn trọng nhân cách kết hợp với đưa ra yêu cầu cho trẻ một cách hợp lí.
- Kết hợp sự lãnh đạo sư phạm của giáo viên với việc phát huy tính chủ động, tính độc lập và tính sáng tạo của trẻ.
- Tính hệ thống, tính kế tiếp và tính liên tục trong công tác giáo dục.
- Thống nhất các yêu cầu giáo dục của nhà trường, gia đình và xã hội.
- Tính đến đặc điểm lứa tuổi và đặc điểm cá nhân của trẻ trong công tác giáo dục.
- Bảo đảm tính toàn vẹn của quá trình giáo dục nhân cách.

5.2.2. Nguyên tắc giải quyết tình huống sư phạm

Giải quyết tình huống sư phạm là một hành động giáo dục nằm trong cấu trúc hoạt động giáo dục của người giáo viên. Muốn giải quyết thành công tình huống sư phạm phải xác định được nguyên nhân (nguồn gốc gây mâu thuẫn) của nó... Phân tích được các yếu tố cấu thành tình huống sư phạm cho thấy, nguyên nhân có thể từ trẻ, giáo viên, yêu cầu giáo dục hoặc đồng thời từ hai hay ba yếu tố kể trên. Khi yếu tố nào là nguyên nhân thì phải tác động tới đối tượng đó để giải quyết tình huống sư phạm. Nghĩa là cần tác động điều chỉnh yếu tố đó sao cho phù hợp với các yếu tố còn lại. Rõ ràng đối tượng tác động không chỉ là trẻ mà còn là giáo viên và chính yêu cầu giáo dục. Khi tác động tới trẻ, thì chủ thể tác động là giáo viên nhằm giúp cho trẻ thoả mãn được yêu cầu giáo dục. Nếu nguyên nhân là giáo viên thì họ phải tự điều chỉnh, hoặc tác động qua lại trong hội đồng sư phạm hoặc dư luận giáo dục. Với yêu cầu giáo dục, việc điều chỉnh thường do hội đồng sư phạm thống nhất, giáo viên có thể điều chỉnh trong những yêu cầu cụ thể và với những trẻ cụ thể.

Với quá trình giáo dục, giải quyết tình huống sư phạm là điểm “nút” hay “cao trào” của việc giải quyết mâu thuẫn, còn với quá trình giao tiếp, đó là pha đặc biệt. Trong đó diễn ra sự tác động qua lại tích cực giữa giáo viên và trẻ. Để thực hiện tốt chức năng giáo dục của mình, hơn lúc nào hết, người giáo viên phải triệt để vận dụng các nguyên tắc giao tiếp sư phạm khi giải quyết các tình huống sư phạm. Đó là các nguyên tắc cơ bản sau:

- Bảo đảm tính giáo dục

Tình huống sư phạm luôn chứa đựng mâu thuẫn giáo dục, vì vậy mọi biện pháp được đề xuất để giải quyết tình huống sư phạm đều phải hướng đến đích giáo dục trẻ. Có những tình huống do giáo viên gây nên đôi khi bị bỏ qua hoặc giải quyết đại khái, do e ngại ảnh hưởng xấu đến uy tín giáo viên. Cách làm đó chẳng những không giữ được uy tín mà còn làm giảm uy tín trước trẻ, phụ huynh. Trong những tình huống này, người giáo viên cần thực sự nghiêm khắc với mình, đó cũng là cách nêu gương tốt cho trẻ.

- Tôn trọng nhân cách của trẻ

Nguyên tắc này đòi hỏi phải đối xử với trẻ như một nhân cách đang phát triển, tránh thái độ coi thường, sỉ nhục trẻ dưới mọi hình thức. Những hành vi mắng, chửi, nhục mạ, đánh đập trẻ là trái với nguyên tắc này. Những tình huống sư phạm mà nguyên nhân do trẻ gây nên rất dễ làm cho giáo viên tức giận, khiến họ có những hành vi vi phạm nguyên tắc trên. Những hành vi đó dần làm mất đi sự tôn trọng của trẻ đối với giáo viên.

- Đồng cảm với trẻ

Nguyên tắc này đòi hỏi người giáo viên phải biết đặt mình vào vị trí của trẻ, để cảm nhận nhu cầu, nguyện vọng, niềm tin... của các em. Sự thấu hiểu trẻ giúp cho người giáo viên tìm được những biện pháp giải quyết tình huống sư phạm phù hợp. Tránh nhận thức, đánh giá trẻ theo lối áp đặt, dễ dẫn đến những biện pháp giải quyết sai lầm.

- Có niềm tin đối với trẻ

Phải biết tin vào mặt tốt của trẻ trong mọi tình huống giao tiếp. Niềm tin đó làm cho giáo viên luôn tìm những biện pháp thiện chí để giải quyết tình huống sư phạm. Sự nghi ngờ năng lực, phẩm chất của trẻ chẳng những làm cho tình huống trở nên trầm trọng hơn mà còn tạo ra rào cản cho sự phát triển năng lực và sự tiến bộ về phẩm chất của họ.

5.3. Các yếu tố tâm lý tham gia vào quá trình giải quyết tình huống sư phạm

Giải quyết tình huống sư phạm là thể hiện chức năng giáo dục của nhà giáo dục. Vì vậy cần có sự tham gia của mọi chức năng tâm lý, của toàn bộ nhân cách giáo viên, song chủ yếu là:

- Nhạy cảm trong quan sát trẻ và các sự kiện giáo dục, dạy học.

Để định hướng nhanh trong hành động, phải biết quan sát những biểu hiện của trẻ trong quá trình giáo dục vốn rất đa dạng. Có những biểu hiện là ngẫu nhiên, nhất thời, có những biểu hiện có tính ổn định. Đôi khi có những biểu hiện chỉ thoáng qua nhưng lại phản ánh trạng thái cảm xúc tinh tế của trẻ. Thậm chí có biểu hiện được

tạo ra cố ý để che dấu hoặc làm lệch hướng sự quan tâm của giáo viên. Trong những biểu hiện muôn vẻ ấy cần phát hiện chính xác những biểu hiện chưa phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ giáo dục.

- Kỹ năng phân tích, tổng hợp các sự kiện trên cơ sở những tri thức sư phạm

Cơ sở ở đây là những tri thức khoa học về quá trình giáo dục. Đó là những hiểu biết về mục đích, nguyên tắc, phương pháp giáo dục, giao tiếp sư phạm... Khả năng phân tích này giúp cho người giáo viên nhận thức một cách khoa học bản chất của sự kiện, hiện tượng giáo dục. Tình huống sư phạm đôi khi có những biểu hiện bên ngoài ồn ào, gay cấn nhưng không hẳn vấn đề của tình huống cũng gay cấn như vậy. Sự phân tích xoay quanh tương quan của ba yếu tố trong mỗi sự kiện giáo dục cụ thể. Đặc biệt là phân tích được yêu cầu, nhiệm vụ giáo dục đối với giáo viên và trẻ trong mỗi trường hợp, hoàn cảnh cụ thể. Khả năng phân tích cho phép người giáo viên có thể xác định đúng vấn đề của tình huống cũng như mức độ của nó. Điều này có ý nghĩa đặc biệt để xác định biện pháp giải quyết.

- Hiểu biết đặc điểm tâm lý trẻ mầm non

Cùng là một biểu hiện chưa phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ giáo dục nhưng mức độ gay cấn, phức tạp lại không giống nhau ở mỗi trẻ. Nhờ hiểu biết đặc điểm tâm lý của từng trẻ mà người giáo viên có thể xác định những biện pháp tác động phù hợp. Sai lầm ở đây thường là gán cho trẻ những đặc điểm do suy luận từ giáo viên. Cách nhận thức như vậy chỉ làm cho vốn hiểu biết về tâm lý trẻ mầm non của giáo viên trở nên xa lạ với đặc điểm vốn có của nó. Biết tìm hiểu đặc điểm tâm lý trẻ mầm non bao hàm khả năng quan sát hành vi, cử chỉ, bề ngoài và trên cơ sở đó phán đoán trạng thái tâm lý bên trong, đặc biệt là phán đoán về động cơ hành vi của trẻ. Với trẻ mầm non, do khả năng kiểm soát chưa tốt nên dễ có những hành vi bột phát. Đây là đặc điểm rất cần lưu ý khi phân tích, đánh giá và giải quyết tình huống sư phạm ở lứa tuổi này.

- Tính linh hoạt, mềm dẻo của tư duy sư phạm

Thành tố tâm lí này cho phép người giáo viên phân tích tình huống sư phạm ở nhiều góc độ khác nhau và đề xuất nhiều phương án giải quyết tình huống sư phạm. Họ nhanh chóng điều chỉnh mức độ, cách thức giải quyết cho phù hợp với từng đối tượng, từng thời điểm cụ thể. Cùng một loại tình huống, nhưng biểu hiện rất đa dạng, nên cách giải quyết không thể cứng nhắc, lặp lại hoặc đơn điệu. Tính linh hoạt còn giúp người giáo viên phối hợp được các biện pháp, nhằm phát huy hiệu quả của chúng.

- Thái độ tôn trọng trẻ

Thành tố tâm lí này mang ý nghĩa như một nguyên tắc không thể thiếu để người giáo viên giải quyết thành công các tình huống sư phạm. Cần phải coi trẻ mầm non là những nhân cách đang phát triển, có nghĩa vụ và quyền lợi nhất định trước xã hội. Những tác động tới trẻ thực sự có ý nghĩa khi dựa trên nền tảng tôn trọng nhân cách đang phát triển của trẻ. Mọi tác động dựa trên sự coi thường hoặc sỉ nhục trẻ luôn có ảnh hưởng tiêu cực về mặt giáo dục. Tôn trọng nhân cách bao hàm sự tin tưởng vào trẻ và tinh thần lạc quan của nhà giáo dục. Tôn trọng trẻ cũng có nghĩa là tôn trọng quan điểm, ý kiến, niềm tin đúng đắn của trẻ. Đây là cơ sở để người giáo viên tránh được tình trạng áp đặt quan điểm của mình cho trẻ. Những phân tích chỉ được coi là khách quan nếu người giáo viên thực sự tôn trọng trẻ.

- Tình cảm nghề nghiệp

Đó là lòng yêu nghề, yêu trẻ, quý trọng vốn tri thức của loài người. Tình cảm nghề nghiệp tạo nên sức thúc đẩy người giáo viên trong quá trình giải quyết tình huống sư phạm. Xác định các biện pháp giải quyết tình huống sư phạm là công việc khó khăn, đôi khi còn lâu dài, đòi hỏi sự căng thẳng trí tuệ. Tình cảm nghề nghiệp sẽ là động lực mạnh mẽ để con người có thể vượt qua được những khó khăn như vậy. Tình cảm nghề nghiệp là động lực cho quá trình tư duy sư phạm. Giải quyết tình huống sư phạm đòi hỏi người giáo viên phải tích cực tư duy tìm biện pháp phù hợp, hiệu quả. Quá trình đó đôi khi kéo dài và những biện pháp được đề xuất không phải lúc nào cũng đúng. Trong những trường hợp như vậy cần thiết phải tự phân tích, đánh giá

nghiêm túc những biện pháp đã thực hiện. Chỉ có như vậy giáo viên mới có được vốn kinh nghiệm cần thiết để giải quyết thành công các tình huống sư phạm.

- Khả năng tự chủ

Khả năng tự chủ đặc biệt có ý nghĩa khi trẻ có những hành vi khiến giáo viên tức giận một cách bất ngờ, dễ khiến hành động của họ bị chi phối bởi sự tức giận cao độ. Khi đó rất có thể giáo viên sẽ có những hành vi vượt khỏi khuôn khổ một hành động giáo dục. Trong những trường hợp như vậy, vấn đề mới của tình huống sẽ nảy sinh, nguyên nhân của tình huống không chỉ là trẻ nữa mà còn là chính giáo viên. Việc giải quyết những tình huống như vậy sẽ càng phức tạp hơn. Khả năng tự chủ còn giúp người giáo viên chủ động trong giao tiếp với trẻ và kiên trì với mục đích giáo dục của mình.

Trên đây là những thành tố tâm lí cơ bản trong quá trình giải quyết tình huống sư phạm. Với đối tượng lao động sư phạm của giáo viên mầm non là nhân cách đang phát triển của trẻ thì công cụ lao động sư phạm phải là nhân cách của chính người giáo viên. Nếu có được năng lực và phẩm chất điển hình, người giáo viên sẽ có uy tín đối với trẻ. Đó là điều có ý nghĩa quyết định thành công của việc giải quyết các tình huống sư phạm.

5.4. Vận dụng giải quyết các tình huống sư phạm ở trường mầm non

Mỗi tình huống sư phạm là một bài toán trong sự hình thành nhân cách đối tượng giáo dục, nội dung của bài toán là rất khác nhau, đòi hỏi chủ thể giáo dục (giáo viên) phải linh hoạt, mềm dẻo, xác định đúng được mâu thuẫn cần giải quyết, phán đoán chính xác diễn biến và kết quả do việc xử lí mang lại bằng những phương pháp tác động khác nhau tới đối tượng. Mặc dù có những nét riêng biệt của từng tình huống, song vận dụng qui luật của quá trình tư duy trong việc giải quyết vấn đề, theo chúng tôi để xử lí một tình huống sư phạm trong trường mầm non, giáo viên cần tiến hành các bước sau :

Bước 1: Xác định nhanh chóng thể loại tình huống sư phạm, tìm hiểu nguyên nhân, xác định chính xác nhiệm vụ phải giải quyết và mục tiêu cần đạt.

Việc xác định thể loại là cần thiết để định hướng cho quá trình giải quyết tình huống sư phạm.

- Những tình huống sư phạm do đối tượng giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu của quá trình dạy học và giáo dục (nhóm 1). Quá trình giải quyết cần hướng tới trẻ nhằm thay đổi những hành vi, phẩm chất tâm lí của các em sao cho phù hợp với yêu cầu giáo dục.

- Với những tình huống sư phạm do nhà giáo dục chưa đáp ứng được yêu cầu của dạy học và giáo dục (nhóm 2), việc giải quyết tình huống lại hướng vào chính bản thân giáo viên. Họ phải khắc phục hậu quả do mình gây ra và điều chỉnh hành vi ứng xử trong quan hệ với các chủ thể khác trong hoạt động sư phạm để đáp ứng được yêu cầu giáo dục.

- Đối với tình huống sư phạm do yêu cầu giáo dục không phù hợp với hoàn cảnh thực tiễn (nhóm 3), việc giải quyết cần hướng tới các lực lượng giáo dục khác nhất là phụ huynh để tạo ra sự thống nhất trong cách tác động tới trẻ nhằm đạt được mục đích giáo dục.

- Những tình huống sư phạm phức tạp do nhiều yếu tố không phù hợp (nhóm 4), hướng giải quyết cùng lúc phải tác động tới nhiều đối tượng, tác động đến đối tượng nào điều đó tùy thuộc vào tình huống cụ thể.

Bất cứ tình huống sư phạm nào xuất hiện đều có những nguyên nhân khác nhau. Chẳng hạn, trẻ không làm bài tập ở nhà có thể là đau yếu đột xuất, có thể do bài khó với bản thân không làm được, có thể do ý thức học tập kém lười nhác không chịu làm, cũng có thể do hoàn cảnh gia đình khó khăn trẻ phải lao động quá sớm không có thời gian học tập ở nhà. Vì vậy để có tác động phù hợp trong từng tình huống, nhà sư phạm phải tìm hiểu rõ nguyên nhân cụ thể của tình huống ấy. Trên cơ sở nguyên nhân và mục đích của hoạt động giáo dục, dạy học, cần xác định chính xác mục tiêu khi xử lý.

Bước 2: Huy động những tri thức, kinh nghiệm có liên quan đến việc giải quyết vấn đề.

Bước 3: Hình dung nhanh chóng tất cả những cách tác động tới đối tượng giao tiếp. Lựa chọn cách hợp lý nhất để tác động đến đối tượng.

Bước 4: Kiểm tra lại phương án tác động xem như vậy đã thực sự phù hợp chưa

Bước 5: Thực hiện sự tác động

Bước 6: Đánh giá kết quả tác động, rút ra bài học kinh nghiệm cho bản thân hoặc định hướng cho quá trình tác động sau.

Quá trình tiến hành các bước xử lý tùy thuộc vào tính chất phức tạp của tình huống sư phạm, nếu là những tình huống cấp bách, việc tiến hành các bước diễn ra nhanh, gần như đồng thời.

5.4.1. Xử lý nhóm tình huống sư phạm do trẻ chưa đáp ứng được yêu cầu giáo dục

5.4.1.1. Trẻ xung đột với nhau

Theo từ điển “Từ điển từ và ngữ Việt Nam” của Nguyễn Lâm¹⁹, “*Xung đột là sự đụng chạm, va chạm với nhau, mâu thuẫn với nhau*”.

Xung đột trong giao tiếp của trẻ mầm non là sự va chạm, sự mâu thuẫn giữa trẻ với nhau, biểu hiện ở những hành vi tranh nhau, cãi nhau, đánh nhau. Với lứa tuổi mầm non, những mâu thuẫn này dễ nảy sinh, dễ mất, không để lại vết thương tâm lý.

Tính chất của hành vi xung đột ở lứa tuổi mầm non

- Trẻ tranh nhau, cãi nhau, thậm chí đánh nhau thường xảy ra trong quá trình trẻ hợp tác với nhau. Trong mắt các bậc phụ huynh những hiện tượng ấy là hành vi xấu cần ngăn chặn. Nhưng thực tế cuộc sống không ai có thể sống tách rời xã hội. Trong quá trình quan hệ, hợp tác với nhau, trước một vấn đề mỗi người thường có cách suy nghĩ riêng, thái độ riêng xuất phát từ vị trí của mình. Từ đó tạo nên sự bất đồng, mâu thuẫn với nhau, dẫn tới tranh cãi nhau là điều tất yếu. Quan hệ giữa trẻ với nhau cũng không nằm ngoài qui luật ấy, trẻ xung đột với nhau cũng là tất yếu không bao hàm ý thù địch.

¹⁹ Nguyễn Lâm (2000), *Từ điển từ và ngữ Việt Nam*, NXB TP HCM.

- Xung đột với nhau còn là con đường học làm người của trẻ - lớp học trong xã hội. Thông qua sự xung đột với nhau, trẻ tích lũy cho mình nhiều kinh nghiệm trong quan hệ với người khác: cách theo đuổi ý kiến của mình, cách tiếp nhận ý kiến của người khác và cách hợp tác.

- Trong xu thế hợp tác phát triển của xã hội hiện nay, việc ứng xử hợp lí, tự giải quyết được những xung đột, mối bất hoà với người khác, sống hợp tác, hoà thuận với nhau là một năng lực cơ bản của con người hiện đại.

Ngoài tính tất yếu của qui luật khách quan, sự xung đột với nhau của tuổi mầm non còn do nhiều nguyên nhân khác:

- Do tính ích kỷ của trẻ còn quá cao, nhất là với trẻ 3 đến 4 tuổi, chỉ biết mình mà chưa biết đến người khác, mọi cái trẻ muốn phải thuộc về mình.

- Vụng về trong thao tác hành vi, làm ảnh hưởng bạn.

- Chưa biết cách tự giải quyết mối quan hệ bất hoà với bạn, mọi việc đều trông cậy ở giáo viên.

- Một số cháu còn do tính hiếu thắng, muốn hơn bạn.

+ Mục đích chung của việc xử lí loại tình huống này là phải giúp trẻ có khả năng tự điều chỉnh hành vi của mình trong quan hệ với người khác, biết cách hợp tác với bạn, tự giải quyết được những xung đột với bạn một cách đúng đắn, sống hoà thuận bao dung, yêu thương người khác nhưng đồng thời phải biết tự bảo vệ mình trước sự xâm phạm của kẻ khác.

+ Thực hành xử lí một số tình huống sau:

1/ Ai cũng thích làm bác sỹ

Giờ hoạt động góc ở lớp mẫu giáo lớn quá ồn ào, ở nhóm chơi “khám bệnh” các cháu tranh cãi nhau khá gay gắt vì cháu nào cũng thích mình làm bác sỹ, không cháu nào thích làm bệnh nhân.

Là giáo viên trong tình huống trên bạn xử lí ra sao?

2/ Tranh nhau ô tô

Hùng và Tuấn tranh nhau một chiếc ô tô, tranh không được

Hùng cầu vào mặt Tuấn. Giáo viên nhìn thấy liền lấy thước kẻ đập vào tay Hùng, rồi cầm ô tô cất đi.

Bạn hãy đánh giá về cách xử lí của giáo viên.

Nếu ở vào tình huống trên bạn xử lí thế nào? Vì sao?

3/ Bị đánh vì làm hỏng công trình của bạn

Cháu Minh vừa khóc vừa chạy lên thưa giáo viên “Thưa cô bạn Dũng đánh cháu”. Cô hỏi “Tại sao lại bị bạn Dũng đánh?” Minh chưa kịp trả lời Dũng nói xen vào “Thưa cô tại bạn ấy làm đổ công viên cháu đang xây”. Minh vẫn khóc và nói “Cháu chỉ lỡ tay thôi”.

Là giáo viên lúc ấy bạn xử lí ra sao?

4/ Bị bạn cắn

Cô Hà dạy lớp 3 tuổi, hôm nay vừa chuẩn bị chỗ ngủ trưa cho các cháu xong, tiếng khóc thét của một cháu trong lớp làm cô giật mình. Quay lại, cô thấy má của cháu Oanh đã hằn rõ vết hai hàm răng vừa bị cắn xong.

Là cô Hà lúc ấy bạn xử lí ra sao?

5/ Đá nhau trong giờ xem phim

Tân vừa khóc vừa chạy lên thưa giáo viên “Thưa cô bạn Hoà đá con vào mông”. Giáo viên hỏi Hoà “Tại sao con lại đá bạn?” Hoà đáp “Thưa cô tại bạn ấy đứng chắn ti vì không cho con xem, con bảo đứng lui sang bên, bạn ấy không lui lại còn quay lại đập vào chân con nên con mới đá cho một cái”.

Là giáo viên trong tình huống trên bạn xử lí ra sao với các cháu?

5.4.1.2. Trẻ bướng bỉnh không nghe lời

Trẻ bướng bỉnh là khó bảo, không nghe lời người lớn. Trẻ bướng bỉnh không nghe lời người lớn là khước từ sự dạy dỗ, lớn lên dễ hư hỏng. Nhưng một đứa trẻ nhất nhất nghe theo lời người lớn chưa hẳn đã là đứa trẻ tốt, sau này dễ trở thành người thụ động, dựa vào người khác, thiếu bản lĩnh, thiếu tính độc lập. Do vậy mục đích của việc xử lí loại tình huống này là phải thay đổi được hành vi của trẻ theo hướng có nề nếp, đúng với chuẩn mực xã hội, đồng thời phải

phát huy được tính độc lập của trẻ, qua đó giáo dục các cháu trở thành những người sống có kỷ luật nề nếp, tự chủ sáng tạo, có chính kiến riêng của mình trước mọi vấn đề.

Nguyên nhân trẻ bướng bỉnh không nghe lời:

- Sự bướng bỉnh ở tuổi lên ba thường bắt nguồn từ đặc điểm tâm lí mang tính qui luật ở tuổi này. Tính độc lập xuất hiện, trẻ thích làm mọi việc theo ý mình, không nghe theo lời người lớn, thậm chí làm ngược với yêu cầu của người lớn.

- Do gia đình nuông chiều trẻ quen thói muốn gì được nấy, bắt mọi người phải theo ý mình, không nghe theo lời người khác.

- Trẻ có cá tính hoặc quá say sưa với trò chơi hay hoạt động mà mình có năng khiếu, ưa thích, không chịu làm theo yêu cầu của cô.

+ Thực hành: Xử lí một số tình huống trẻ bướng bỉnh

1/ Đòi giáo viên mở phim cho riêng mình

Lớp mẫu giáo bé của cô Châu có cháu Mạnh Dũng rất bướng bỉnh, thường không nghe theo lời cô, thích gì là làm cho bằng được. Một lần, cô giáo cho cả lớp xem chương trình ca nhạc thiếu nhi, Dũng đòi cô tắt chương trình ca nhạc, mở phim cho cháu xem. Cô Châu nghiêm nét mặt nói “Không được, để yên cho các bạn xem ca nhạc”. Dũng lăn ra khóc, đập chân đập tay xuống sàn nhà.

Là cô Châu lúc ấy, bạn xử lí ra sao?

2/ Không vẽ theo yêu cầu của cô

Cháu Việt là đứa trẻ khá bướng bỉnh, nhưng lại có năng khiếu hội họa. Một lần trong giờ tập vẽ, cô hướng dẫn cả lớp vẽ hoa mùa xuân, tất cả lớp vẽ theo yêu cầu của cô, riêng Việt lại vẽ ô tô. Giáo viên lại gần nhắc nhở yêu cầu cháu vẽ theo đề tài, Việt ngừng vẽ ngồi im. Gần hết giờ, cô quay lại vẫn thấy Việt mãi mê tô điểm cho chiếc ô tô trong bức vẽ của mình.

Là giáo viên trong tình huống trên, bạn xử lí thế nào?

3/ Không chịu cởi áo lạnh

Một sáng mùa xuân tiết trời không lạnh, trong lớp có một vài

cháu mặc áo ấm. Đến giờ thể dục, theo thói quen các cháu cởi áo ấm ra treo vào mắc áo ở góc lớp. Riêng cháu Huy vẫn mặc, cô nhắc nhở với giọng nhẹ nhàng “Huy cởi áo ấm ra cho dễ vận động”. Cháu trả lời với giọng bướng bỉnh “Con không thấy nóng, con không cởi”.

Là giáo viên trong tình huống trên bạn xử lí ra sao?

4/ Không chịu nhắc lại lời của bạn

Ở lớp mẫu giáo 5 tuổi có cháu An vào lớp đã 3 tuần, nhưng rất ít nói. Giờ hoạt động góc cháu thường ngồi một mình nhìn các bạn, không chịu tham gia với nhóm nào. Giáo viên đã tìm nhiều cách để cháu hòa đồng với các bạn nhưng An chưa có biểu hiện tiến bộ. Một hôm trong giờ làm quen với văn học, cô đặt ra một câu hỏi rất dễ mời An đứng lên trả lời. Cháu đứng lên không nói gì, cô gọi một bạn khác đứng lên trả lời thay, sau đó khuyến khích An nhắc lại lời của bạn nhưng cháu vẫn đứng im nhìn cô không nói gì.

Bạn hãy giáo viên nên xử lí tiếp như thế nào trong tình huống trên?

5/ Không cho các bạn thực hành

Cô Thơm được ban Giám hiệu nhà trường dự giờ thể dục với đề tài “Đi, chạy - leo núi”. Tiết dạy diễn ra khá tốt, phần luyện tập, các cháu thực hành rất nghiêm túc và sôi nổi. Đến lượt cháu Khang thực hành động tác (một nhân vật thông minh nhưng bướng bỉnh, hay trêu chọc các bạn), cháu leo lên tới “ngọn núi” rồi ngồi quay mặt lại nhìn các bạn. Cô Thơm động viên, dỗ dành để Khang leo xuống cho các bạn thực hành, cháu vẫn ngồi yên nhìn cô và các bạn với vẻ mặt mãn nguyện.

Nếu là giáo viên trong tình huống trên bạn làm thế nào để cháu xuống?

5.4.1.3. Trẻ nói dối

Nói dối là nói không đúng với hiện thực khách quan. Nói dối là hành vi không phù hợp với chuẩn mực đạo đức ở trẻ, cần phải chấn chỉnh ngay. Tuy nhiên trẻ nói dối lại phần nào chứng tỏ trí thông minh của trẻ, biết dùng sức mạnh của lời nói để đạt được mục đích.

Hơn nữa cuộc sống rất phức tạp, nói thật không phải lúc nào cũng tốt, vì vậy nhiều trường hợp người lớn cũng nói dối và hành vi nói dối là tốt hay xấu điều đó là tùy thuộc vào động cơ của việc nói dối. Với vốn kinh nghiệm và trình độ tư duy của trẻ mầm non, các cháu chưa thể hiểu hết được tính phức tạp của cuộc sống. Vì vậy mục đích cơ bản khi xử lý loại tình huống này là ngăn chặn hành vi nói dối của trẻ, hình thành ở các cháu lòng thật thà trung thực.

Hiện tượng trẻ mầm non nói dối có hai loại:

+ Nói dối vô thức (Trẻ nói dối mà không biết là mình nói dối)

Nguyên nhân của loại nói dối này là do trí tưởng tượng của trẻ chưa phát triển (thường là ở trẻ 3 đến 4 tuổi), các cháu chưa phân biệt được rõ ràng đâu là thế giới khách quan, đâu là hình ảnh tưởng tượng trong đầu. Vì vậy trẻ thường dùng ngôn ngữ để miêu tả những điều mà mình ảo tưởng.

+ Trẻ nói dối một cách chủ tâm, thường xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau:

- Nói dối để đạt được cái mà mình mong muốn

- Để sĩ diện ra oai trước người khác, để được khen trẻ đã bịa ra những điều không có thực.

- Nói dối vì sợ bị trừng phạt, trong trường hợp này, trẻ ý thức rõ được lỗi lầm của mình, biết chắc là người lớn không hài lòng, trẻ sẽ bị phê bình hoặc trách phạt nên tốt nhất là tìm cách nói dối.

- Vì muốn được cô hoặc người lớn quan tâm.

Thực hành: Xử lý một số tình huống

1/ Cháu nhìn thấy cô tiên

Trong lúc cô cháu ngồi chơi ngoài sân: Cháu Giang (3 tuổi rưỡi) khoe với giáo viên “Cô ơi hôm qua con nhìn thấy cô tiên bay từ trên trời xuống”. Giáo viên hỏi cháu “Có thật vậy không?” Cháu trả lời “Thật mà”. Cô hỏi tiếp “Thế Giang nhìn thấy cô tiên bay xuống chỗ nào?”. Giang nói “Cháu không biết, nhưng cô tiên mặc váy trắng đẹp lắm! Như ở trong tranh ấy”.

Là giáo viên trong tình huống trên bạn ứng xử thế nào?

2/ Cả lớp có váy đẹp

Phụ huynh của cháu Nguyệt đưa con tới lớp nói với giáo viên “Hôm qua về nhà cháu nói là cả lớp có váy đẹp, mỗi mình con chưa có, mẹ mua váy đẹp cho con”. Giáo viên cười và nói với cháu “Thào nào hôm qua cứ ngắm mãi váy mới của bạn Phương Anh ngồi bên cạnh. Các bạn trai trong lớp có váy đâu mà lại nói với mẹ là cả lớp có váy đẹp?”

Trong tình huống trên, nếu là giáo viên bạn ứng xử tiếp như thế nào với hai mẹ con cháu Nguyệt?

3/ Không thích ăn thịt

Trong lớp của cô Lan có cháu Duy không thích ăn thịt. Một hôm trong giờ ăn trưa, cháu vớt hết thịt của mình xuống gầm bàn rồi giậm chân lên. Giáo viên nhìn thấy hỏi Duy với một giọng nghiêm khắc “Tạo sao con lại vớt thịt như vậy?”

Duy trả lời thản nhiên “Thưa cô con ăn hết thịt rồi, bạn nào vớt xuống đấy ạ”.

Là giáo viên trong tình huống trên, bạn xử lí thế nào?

4/ Con cá to bằng con dê

Trong giờ làm quen chữ cái với chủ đề chữ “d”, cô yêu cầu các cháu tìm chữ “d” trong từ “con dê”. Cháu Phước đứng lên thưa giáo viên “Thưa cô hôm qua con đi công viên, con nhìn thấy trong hồ cá ở công viên có con cá to bằng con dê”. Cháu Vinh trong lớp nói ngay với vẻ bức tức “Không có con cá nào to bằng con dê đâu!”

Là giáo viên trong tình huống trên, bạn xử lí thế nào với các cháu?

5.4.1.4. Trẻ lấy đồ chơi và đồ của người khác

Trẻ lấy đồ chơi hay đồ của người khác bất luận vì lí do gì cũng là hành vi trái với chuẩn mực đạo đức. Mục đích xử lí loại tình huống này là cần phải ngăn chặn không để hành vi này tái phát, qua đó hình thành ở trẻ khả năng chống lại sự cám dỗ của bản thân và tính trung thực.

Nguyên nhân dẫn đến việc trẻ lấy đồ chơi hay đồ của người khác:

- Tính tự kỷ của trẻ còn rất cao đặc biệt ở mẫu giáo bé. Trẻ luôn lấy mình là trung tâm, muốn có thẩm quyền với mọi thứ, những cái gì trẻ thích mặc nhiên coi như của mình, cứ thế lấy về.

- Ý chí chưa phát triển, khả năng kiềm chế kém, trẻ chưa thắng được xung lực của bản thân, biết sai nhưng vẫn làm.

- Cuộc sống có nhiều thay đổi, trẻ thiếu sự quan tâm của người lớn, trẻ tìm cách tự thỏa mãn nhu cầu của mình.

- Do sự giáo dục không đúng từ phía gia đình, khuyến khích hoặc không quan tâm mỗi khi trẻ lấy đồ của người khác mang về, người lớn sống thiếu gương mẫu...

Thực hành: Xử lý một số tình huống

1/ Quên lời cô dặn

Cô Vinh dạy lớp mẫu giáo bé đã nhiều lần nhắc nhở các cháu không được mang đồ chơi của lớp về nhà, vậy mà hôm nay cháu Hải lại lấy chiếc ô tô nhỏ của lớp bỏ vào túi của mình. Cô Vinh nhìn thấy hỏi “Tại sao con lấy đồ chơi của lớp? Quên lời cô dặn à?” Hải trả lời rất tự nhiên “Tại vì nhà con không có, con phải mang về nhà để con chơi”.

Là cô Vinh trong tình huống ấy bạn ứng xử thế nào?

2/ Đi đứng không tự nhiên

Sau trò chơi “Xây dựng nhà cho các con vật nuôi ở gia đình”, giáo viên yêu cầu cả lớp sắp xếp lại đồ chơi vào chỗ cũ để chuyển sang hoạt động khác. Cô nhìn thấy cháu Mẫn ngồi im, khi Mẫn đứng lên đi ra ngoài dáng vẻ không được tự nhiên, cô gọi lại kiểm tra và thấy trong túi quần của Mẫn có nhiều đồ chơi của lớp mà các cháu vừa chơi xong.

Ở vào vị trí của giáo viên khi ấy bạn xử lý như thế nào?

3/ Chuyện không ngờ

Lớp mẫu giáo lớn tôi dạy đã nhiều lần mất đồ chơi, vào một buổi sáng cuối tuần lại mất đồ một số đồ chơi bằng nhựa. Tôi nói với cả lớp “Bạn nào đã lấy đồ chơi của lớp hãy tự giác để vào chỗ cũ đi

và gặp riêng cô để xin lỗi, cô sẽ không phê bình và không nói cho người khác biết. Nếu không làm như vậy, cô sẽ tìm ra và phạt đấy”. Trước lúc ra về vẫn không có trẻ nào trả đồ chơi cho lớp. Tôi phải kiểm tra cặp của các con và thật bất ngờ, tất cả đồ chơi của lớp bị mất đều nằm trong cặp của cháu Trang, từ xưa đến nay Trang luôn là đứa trẻ rất ngoan và nhanh nhẹn, sáng tạo nhất lớp, gia đình cháu lại rất khá giả.

Nếu là giáo viên, bạn sẽ xử lí như thế nào với bé Trang?

5.4.1.5. Trẻ hay nghịch và hay đặt ra nhiều câu hỏi về thế giới xung quanh

Trẻ hay nghịch, hay đặt câu hỏi với người lớn đều xuất phát từ sự hứng thú tò mò, ham hiểu biết của trẻ, đó là dấu hiệu của sự phát triển trí tuệ. Tuy nhiên, hứng thú nhận thức của trẻ ở giai đoạn này chưa bền, dễ thay đổi. Mặt khác do trình độ tư duy ngôn ngữ và vốn kinh nghiệm của trẻ còn hạn chế, nếu người lớn giải thích những thắc mắc của trẻ một cách tỉ mỉ, rõ ràng chưa chắc trẻ đã hiểu được.

Vì vậy khi xử lí loại tình huống này, mục đích chủ yếu cần hướng tới là phải phát huy hơn nữa những hành vi thể hiện sự ham hiểu biết của trẻ để chúng trở thành hứng thú nhận thức bền vững, tạo điều kiện thuận lợi cho việc học tập khi trẻ vào phổ thông.

Thực hành: Xử lí một số tình huống

1/ Tại sao Trăng chỉ mọc vào ban đêm?

Trong giờ làm quen với văn học, giáo viên dạy bài thơ “Trăng ơi từ đâu đến”. Sau khi các cháu đọc xong bài thơ, cháu Thanh Tùng đứng lên hỏi “Cô ơi vì sao Trăng chỉ mọc vào ban đêm, còn mặt Trời lại chỉ mọc vào ban ngày?”

Là giáo viên trong tình huống trên, bạn xử lí thế nào với cháu?

2/ Làm hỏng búp bê của bạn

Cháu Bảo Anh ở lớp 5 tuổi nổi tiếng trong lớp về tội hay nghịch phá làm hỏng đồ chơi của lớp. Một lần cháu Phúc được mẹ mua cho búp bê biết “khóc” và biết “nhắm mắt” khi nằm xuống. Phúc mang tới lớp khoe với các bạn, Bảo Anh tự tiện lấy búp bê

ngắm nghĩa, rồi tháo tung ra, Phúc khóc bắt đền bạn. Giáo viên yêu cầu Bảo Anh lắp lại cho Phúc. Cháu loay hoay lắp lại, nhưng sau đó búp bê không nhắm mắt được nữa vì đã bị gãy một chi tiết trong mắt, Phúc lại khóc to hơn đòi Bảo Anh phải đền.

Bạn xử lí tiếp như thế nào nếu là giáo viên trong tình huống trên?

3/ Ai sinh ra cô Tiên?

Trong giờ hoạt động góc ở lớp mẫu giáo lớn, các cháu trong góc chơi học tập đang xem tranh. Cháu Vân trong nhóm cầm một bức tranh trong đó có Cô Tiên đến bên giáo viên hỏi “Cô ơi ai sinh ra Cô Tiên vậy?”.

Là giáo viên trong tình huống trên, bạn trả lời cháu như thế nào?

4/ Tại sao ô tô chỉ có hai bánh?

Giờ tìm hiểu môi trường xung quanh với đề tài “Phương tiện giao thông”, sau khi giáo viên cho các cháu quan sát tranh về các loại phương tiện giao thông, cháu Thành đứng lên thắc mắc “Thưa cô ô tô có 4 bánh, tại sao cô lại vẽ có hai bánh?”.

Bạn xử lí tình huống trên như thế nào nếu ở địa vị của giáo viên?

5/ Sao người ta lại gọi là ngày chủ nhật?

Trong giờ chơi, cháu Minh Thúy nói với giáo viên “Cô ơi tại sao có ngày thứ hai, thứ ba, thứ tư, thứ năm, thứ sáu, thứ bảy, mà không có ngày thứ tám, thứ chín, thứ mười và nhiều thứ khác nữa? Sao người ta lại gọi là ngày chủ nhật?”

Nếu là giáo viên trong tình huống trên bạn ứng xử thế nào với cháu?

6/ Em bé ra khỏi bụng mẹ bằng lối nào?

Phụ huynh của cháu Minh hỏi thăm giáo viên về tình hình con mình ở lớp chơi và học ra sao. Giáo viên nhận xét “Ở lớp cháu nhanh nhẹn lắm, nghịch rất sáng tạo, trong các giờ làm quen với các môn học thường có những câu trả lời chính xác rất nhanh”. Phụ huynh có vẻ hài lòng về con mình và khoe: Về nhà cháu hay đặt cho tôi đủ thứ câu hỏi. Ngày hôm qua, hai mẹ con đi thăm cô bạn mới sinh em bé, cháu hỏi tôi” Thế em bé ra khỏi bụng mẹ bằng lối nào hả mẹ?” Tôi nói đại là em bé ra khỏi bụng mẹ bằng lối rốn cho xong chuyện.

- Bạn hãy đánh giá về cách trả lời của người mẹ. Nếu là họ trong tình huống ấy bạn sẽ ứng xử với cháu như thế nào?

- Với tư cách là giáo viên mầm non, bạn hãy tư vấn cho phụ huynh về cách ứng xử trước câu hỏi tò mò về giới tính của trẻ.

5.4.1.6 Trẻ bị đau bất thường và tai nạn

Đây là loại tình huống thể hiện sự nguy hiểm về sức khỏe và tính mạng đối với các cháu. Vì vậy mục đích chủ yếu khi xử lí loại tình huống này là phải thật nhanh chóng đưa trẻ ra khỏi tình trạng nguy hiểm, muốn vậy trước hết cô phải thật bình tĩnh.

Nguyên nhân dẫn đến tình huống trẻ bị đau hoặc bị tai nạn:

- Do cơ thể của trẻ còn non yếu (nhất là với tuổi vườn trẻ), các cháu rất nhạy cảm trước sự thay đổi của môi trường dễ bị đau bất thường.

- Do ý thức của trẻ chưa phát triển, khả năng làm chủ hành động và kỹ năng thực hiện hành động chưa khéo léo, dễ xảy ra tai nạn khi chơi.

- Do trẻ tò mò nghịch ngợm, hay bỏ những đồ vật nhỏ vào tai, mũi, mồm...

- Do đồ dùng đồ chơi thiếu an toàn, gây sự cố bất ngờ.

Thực hành: Xử lí một số tình huống

1/ Trẻ bị sặc thức ăn

Trong giờ ăn ở lớp một tuổi, cháu Lan Anh 10 tháng tuổi đang ăn bỗng lên cơn ho sặc sụa, thức ăn nghẹn lại nên mặt mày tím tái.

Là giáo viên khi ấy bạn xử lí ra sao?

2/ Trẻ bị ngất

Vào một buổi chiều tại lớp 3 tuổi, trong lúc các cháu đang chơi đùa vui vẻ, bỗng giáo viên thấy cháu Hải nằm úp mặt xuống sàn nhà bất tỉnh, người lạnh và tím ngắt.

Là giáo viên lúc ấy, bạn xử trí ra sao?

3/ Tai nạn vì xô đẩy trong vui chơi

Trong giờ chơi ngoài trời, vì tranh nhau ngồi lên xích đu với các bạn, Cháu Mạnh Thắng té lộn xuống sân, đầu va vào cạnh tường, máu chảy khá nhiều.

Bạn xử lí thế nào nếu là giáo viên của Thắng?

4/ Trẻ nhét hạt vào tai

Thấy hạt của cây chè leo (một loại cây thuốc chữa bệnh mắt ngủ) giống hạt đậu tương nhưng màu sắc rất đẹp. Cô Văn sưu tầm rồi mang tới lớp để làm đồ dùng cho tiết dạy “Xếp hình bằng hạt”, sau đó cô để lại vào góc chơi cho các cháu. Một ngày sau trong giờ chơi, cháu Yến đến nói với giáo viên “Thưa cô bạn Thông lấy hạt đẹp mà cô mang đến bỏ vào tai của bạn ấy”. Cô Văn gọi Thông lại để kiểm tra, thấy mỗi tai của Thông có một hạt chè leo nằm tít tận trong tai.

Nếu là cô Văn bạn xử lý tiếp như thế nào?

5/ Trẻ nuốt đồ chơi

Sau giờ ăn trưa ở lớp 3 tuổi, khi các cháu đã ngủ yên, cô Hòa là giáo viên của lớp phát hiện cháu Nhật Vũ không ngủ được vì nấc nghẹn, khó thở. Sau khi kiểm tra cô phát hiện trong cổ cháu có một quả trứng bằng nhựa (1,5cm x 3,5cm) là đồ chơi thông dụng của lớp thường ngày.

Là cô Hòa khi ấy bạn xử lý ra sao?

5.4.1.7. Một số tình huống khác

+ Trẻ mới đến trường khó thích nghi

Đây là loại tình huống phổ biến đối với trẻ mới đến trường, đặc biệt với lứa tuổi nhà trẻ. Khi xử lý loại tình huống này, cô cần dùng những kỹ năng của giai đoạn mở đầu quá trình giao tiếp tác động đến trẻ để cháu nhanh chóng hòa nhập với lớp.

+ Trẻ hạn chế về mặt ngôn ngữ

Do yếu tố bẩm sinh hoặc do sự phát triển chậm, cũng có thể do môi trường giao tiếp của trẻ bị hạn chế, trẻ mầm non thường có những hiện tượng chậm nói, nói gọng, nói lắp. Khi xử lý loại tình huống này cần phải kiên trì sửa các tật về phát âm, diễn đạt... để trẻ có được sự phát triển ngôn ngữ bình thường theo lứa tuổi.

+ Thực hành: Xử lý một số tình huống

1/ Con không đi học đâu

Cháu Minh Tuấn tròn 3 tuổi lần đầu tiên được mẹ đưa đến lớp. Khi mẹ trao Tuấn cho cô, cháu gào khóc, hai tay níu chặt lấy mẹ, vừa khóc vừa nói “Con không đi học đâu, con về nhà với bà cơ”.

Là giáo viên lúc ấy bạn xử lí như thế nào?

2/ Nói ngọng sợ các bạn chê cười

Cháu Cường 5 tuổi vừa nói giọng vừa nói lắp. Mỗi khi Cường nói các bạn trong lớp lại trêu chọc, nhái lại câu nói của Cường. Vì vậy cháu lại càng trở nên ít nói và không bao giờ chịu phát biểu ý kiến trong lớp.

Nếu là giáo viên đứng lớp bạn xử lí như thế nào với các cháu?

5.4.2. Xử lí nhóm tình huống sư phạm do giáo viên chưa đáp ứng được yêu cầu

Những tình huống thuộc loại này chủ yếu có nguyên nhân từ sự hạn chế của giáo viên không đáp ứng được yêu cầu nghề nghiệp, thường để lại hậu quả xấu, làm cho quá trình giao tiếp với các cháu trở nên bế tắc. Vì vậy cô cần phải nhanh chóng tìm ra được lối thoát để quá trình tiếp xúc trở nên thuận lợi và phải rút kinh nghiệm để không xuất hiện tình huống tương tự.

Thực hành: Xử lí một số tình huống

1/ *Cô hát không hay*

Cô Phương là giáo viên mầm non có chất giọng không tốt, lại hay hát sai nhạc. Một lần cô dạy các cháu bài hát “Cháu vẽ ông mặt trời” (Nhạc và lời của Tân Huyền). Trước khi dạy từng câu cô hát mẫu cả bài. Hát xong cô hỏi các cháu “Các con thấy bài hát có hay không”. Nhiều cháu trả lời “Không hay ạ!”

Nếu là cô Phương bạn xử lí thế nào?

2/ *Cô phát âm không chuẩn*

Cô Hạnh là sinh viên sư phạm mầm non nói tiếng địa phương rất nặng. Trong đợt thực tập sư phạm, lần đầu tiên cô được phân công dạy môn làm quen với toán với đề tài “Số 8”. Cô bắt đầu tiết dạy của mình bằng việc gắn lên bảng 8 ảnh bông hoa rất đẹp, rồi mời một cháu lên đếm và nói to số lượng bông hoa mà cô đã cho các cháu quan sát. Cháu Hoạt trong lớp xung phong lên bảng đếm và nói đồng thanh “Thưa cô tất cả có tám bông hoa”. Cô nhận xét “Con giỏi lắm, đúng rồi tất cả có tám bông hoa”. Cháu Quân đứng lên nói ngay

“Tám bông hoa sao cô lại nói là tám bông hoa”.

Là cô Hạnh lúc ấy bạn xử lí ra sao?

3/ Cô sợ phụ huynh trách móc

Trong giờ chơi ngoài trời ở lớp mẫu giáo 5 tuổi, các cháu thi nhau leo lên cầu trượt, cháu Long bị các bạn xô đẩy ngã xuống sân, răng cháu đập vào môi nên chảy máu nhiều, môi sưng to, mặt mũi, tay chân đều trầy xước rớm máu. Giáo viên xử lí vết thương cho Long xong rồi hỏi cả lớp “Bạn nào xô Long ngã?” Không cháu nào nhận, một số cháu nói “Tự bạn ấy ngã”. Sợ phụ huynh trách móc, cô vừa an ủi Long vừa dặn cháu “Về nhà nếu ba mẹ hỏi vì sao con ngã, thì nói là con ngủ dậy ra rửa mặt bị trượt chân nên ngã ở chỗ vòi nước nghe chưa!” Cháu gật đầu không nói gì. Đến giờ đón trẻ, mẹ Long nhìn thấy con, chị xót xa hỏi luôn “Làm sao thế này con!” Cháu chưa kịp trả lời, giáo viên đã nói luôn lí do cháu ngã như cô đã dặn cháu. Mẹ Long kiểm tra lại vết thương của con một lần nữa và nói “Con đi đứng phải cẩn thận chứ” rồi nhắc con chào cô để ra về.

Sáng hôm sau chị không cho con tới lớp, nhưng đến tìm cô và nói ngay với thái độ rất bức bối “Cô là giáo viên mà như vậy à, cô chăm sóc không cẩn thận lại còn dạy trẻ con nói dối. Con tôi về kể lại từ đầu đến đuôi vì sao nó ngã và cô dạy nó nói dối thế nào rồi”. Không để cho giáo viên nói lời nào, chị vừa quay xe vừa nói “Từ nay tôi chẳng dám gửi con cho cô nữa”.

Là giáo viên lúc ấy bạn xử lí ra sao?

5.4.3. Xử lí nhóm tình huống sư phạm do yêu cầu giáo dục không phù hợp

+ Trong quá trình giáo dục ở trường mầm non, loại tình huống sư phạm này chủ yếu là do điều kiện giáo dục của gia đình, địa phương chưa phù hợp, nhận thức về giáo dục mầm non chưa đúng. Mục đích xử lí loại tình huống này là phải tạo ra được sự thống nhất trong quá trình giáo dục trẻ.

+ Thực hành: Xử lí một số tình huống

1/ Phụ huynh đề nghị cô dạy trước chương trình lớp một

Mẹ cháu Tuấn đưa con đến lớp (mẫu giáo lớn) đề nghị với giáo viên “Cô dạy cháu tập viết và làm toán giống chương trình lớp một thật nhiều vào cô ạ! Để sau hè cháu vào lớp một cho quen đi, không thì mãi chơi lăm rồi chẳng chịu học”.

Là giáo viên bạn ứng xử như thế nào với lời đề nghị của mẹ cháu Tuấn?

2/ Mẹ không cho ăn trứng

Cô Thoa dạy môn tìm hiểu môi trường xung quanh với đề tài “Nhóm gia cầm”. Các cháu thi nhau phát biểu về đặc điểm, lợi ích của gà, vịt, ngan, ngỗng... Phần tổng kết hoạt động, cô nhấn mạnh đến lợi ích của các con vật và dặn các cháu về nhà phải chịu khó ăn trứng, vì trứng bổ và rất ngon. Cháu Quang đứng lên thưa giáo viên “Thưa cô, nhưng gà nhà con đã đẻ được 8 quả trứng nhưng mẹ con không cho ăn, nói là để bán đi mua nước mắm với mì chính”.

Là giáo viên bạn xử lý như thế nào trong trường hợp trên?

3/ Phụ huynh bệnh con

Cháu Ân là đứa trẻ yếu đuối được gia đình nuông chiều nên cháu trở nên ích kỷ, hay đánh bạn. Nhưng khi bị bạn đánh lại cháu thường ăn vạ, la làng thưa giáo viên, rồi về nhà bao giờ cũng mách mẹ. Mỗi lần như thế, mẹ Ân lại đến nói với cô, nhờ cô quan tâm đến cháu nhiều hơn vì cháu yếu đuối, đặc biệt nhiều lần mẹ Ân còn đề nghị cô “trị tội” những trẻ khác trong lớp đã đánh con mình.

Là giáo viên bạn xử lý như thế nào trong trường hợp trên?

5.4.4. Xử lý loại tình huống sư phạm do nhiều yếu tố chưa phù hợp

Loại tình huống này mang tính phức tạp, có thể là hai hoặc cả 3 yếu tố của quá trình giáo dục chưa phù hợp. Khi xử lý loại tình huống này cần xác định những mâu thuẫn cụ thể thuộc loại nào? Tùy thuộc vào mỗi tình huống cần tiến hành những thao tác đặc trưng để giải quyết mâu thuẫn, tạo ra sự phù hợp giữa các yếu tố của quá trình giáo dục.

+ Thực hành: Xử lý một số tình huống

1/ Trẻ tự ái không biểu diễn tiếp

Cuối năm học, nhà trường biểu diễn văn nghệ, lớp mẫu giáo lớn của cô Vui được biểu diễn hai tiết mục. Trong số các cháu được luyện tập biểu diễn có cháu Minh Tâm hát hay, múa đẹp nhưng có tính thiếu tập trung chú ý. Đến phần biểu diễn của lớp, tiết mục đầu tiên là múa tập thể, phần cuối Minh Tâm thực hiện sai động tác. Khi xong tiết mục đầu, các cháu vào sau hội trường thay trang phục chuẩn bị cho tiết mục tiếp theo, giáo viên quát Minh Tâm vì tội không tập trung đã làm xấu bài múa của lớp. Cháu òa khóc và nhất định không chịu ra biểu diễn tiết mục đơn ca của mình mặc dù cô Vui đã hạ giọng xin lỗi và dỗ dành.

Bạn hãy xác định những yếu tố nào không phù hợp trong tình huống trên.

Nếu là cô Vui lúc ấy bạn xử lý tiếp như thế nào?

2/ Hành động khác thường

Cháu Mạnh Dũng rất hiếu động, nhưng không chịu ngồi yên một chỗ. Cháu thường có những động tác khác thường như trợn mắt, tay co quắp cào cào vào không trung, thỉnh thoảng cắn vào tay bạn thật đau. Một lần đang trong giờ làm quen với văn học, Dũng bị Nam ngồi bên cạnh đánh, cháu khóc rất to. Cô Nguyệt dừng lại hỏi Nam tại sao đánh Dũng, Nam trả lời “Thưa cô tại bạn ấy giả vờ làm hồ cấn con đau quá”. Những chuyện tương tự như vậy xảy ra như cơm bữa, khi Dũng làm báo đen, khi làm sư tử, có lúc lại làm khủng long v.v. Trong giờ chơi, nhiều khi cháu gặm gù rồi gào lên, đuổi các bạn chạy vòng quanh sân, nhiều cháu trai khỏe mạnh không sợ đánh lại Dũng mới thôi. Cô Nguyệt kiểm tra cặp của Dũng thấy đồ chơi cháu mang theo toàn là những “động vật hoang dã” và những đĩa phim hoạt hình về các con thú hung dữ nhưng không có lời thoại, chỉ toàn “ngôn ngữ” của muông thú.

Bạn hãy xác định những yếu tố nào không phù hợp trong tình huống trên.

Nếu là cô Nguyệt bạn xử lý như thế nào?

3/ Không biết làm cách nào?

Cô Trang là sinh viên mới ra trường xin được việc làm ở một trường tư thục, cô được phân công dạy lớp mẫu giáo nhỡ. Sau một thời gian làm việc cô nhận thấy công việc chăm sóc, giáo dục trẻ theo đúng yêu cầu là rất khó. Bởi lẽ, điều kiện vật chất thiếu thốn, rất nhiều phụ huynh đề nghị cô dạy trẻ viết và làm toán thật nhiều. Cô làm theo đề nghị của phụ huynh thì nhận thấy việc dạy trẻ viết cũng rất khó khăn, đa số các cháu mới ngoài 4 tuổi, thực hiện những thao tác khi tập viết là vượt khả năng của các cháu. Đắn đo mãi cô quyết định đề nghị với cô hiệu trưởng đề thay đổi tình: Không dạy trẻ viết, trang bị thêm đồ dùng đồ chơi để tổ chức các hoạt động cho trẻ được tốt hơn. Cô hiệu trưởng giải thích “Với số tiền của phụ huynh đóng góp như vậy không thể đủ kinh phí để trang bị thêm cơ sở vật chất. Muốn thu thêm thì dân vùng này còn nghèo lắm. Riêng việc dạy trẻ viết, biết là chưa khoa học nhưng mình không làm theo yêu cầu, họ sẽ gửi con vào trường khác thậm chí cho con ở nhà luôn”. Sau khi nghe hiệu trưởng giải thích cô Trang không biết làm cách nào để thay đổi tình hình?

Bạn hãy xác định những yếu tố nào không phù hợp trong tình huống trên.

Nếu ở vào tình huống của cô Trang bạn sẽ làm cách nào?

Câu hỏi ôn tập

Câu 1: Phân tích bản chất, nguyên nhân, mục đích của việc xử lí các loại tình huống sư phạm ở trường mầm non.

Câu 2: Từ lí luận và thực tiễn hãy rút ra những kết luận chung nhất cần chú ý khi xử lí các loại tình huống sư phạm ở trường lớp mầm non (trẻ xung đột với nhau, trẻ bướng bỉnh, trẻ nói dối, trẻ lấy đồ chơi của lớp, trẻ hay hỏi, trẻ gặp tai nạn).

Câu 3: Hãy sưu tầm một tình huống tình huống sư phạm cho mỗi loại ở trường lớp mầm non và đưa ra cách xử lí.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Hoàng Anh (1990). Thực trạng kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên. *Thông tin KHGD*, 20.
- [2] Hoàng Anh (1991). Vấn đề kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên. *Tạp chí NCGD*, 2.
- [3] Hoàng Anh, Nguyễn Thạc (1991). Vài thực nghiệm về kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên có nhu cầu giao tiếp khác nhau. *Tạp chí Nghiên cứu giáo dục*, 5.
- [4] Hoàng Anh (1992). Vấn đề giao tiếp sư phạm trong cấu trúc năng lực sư phạm. *Tạp chí Nghiên cứu giáo dục*, 4.
- [5] Hoàng Thị Anh (1992). *Kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên*. Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội 1.
- [6] Hoàng Anh, Vũ Kim Thanh (1995). *Giao tiếp sư phạm*. NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [7] Hoàng Anh (chủ biên), Nguyễn Thanh Bình, Vũ Kim Thanh (2003). *Giáo trình Tâm lý học giao tiếp*. Nhà xuất bản Đại học Sư phạm, Hà Nội.
- [8] Diệp Quang Ban (2003). *Giao tiếp - Văn bản - Mạch lạc - Liên kết - Đoạn văn*. Nxb Khoa học xã hội, Hà Nội.
- [9] Nguyễn Ngọc Bảo (1999). Tình huống sư phạm, nhân tố ảnh hưởng và cách giải quyết. *Tạp chí ĐH&THCN*, 7, 7-9.
- [10] Nguyễn Thanh Bình (1991). Về nhu cầu của sinh viên sư phạm. *Tạp chí Nghiên cứu giáo dục*, 6.
- [11] Lê Thị Bùng (1997). *Tâm lý học ứng xử*. Nhà xuất bản Giáo Dục, Hà Nội
- [12] Carroll E. Izad (1992). *Những cảm xúc của người*. NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [13] Trần Văn Cơ (2011). *Ngôn ngữ học tri nhận, Từ điển*. NXB Phương Đông, TP. Hồ Chí Minh.
- [14] Phạm Vũ Dũng (1999). *Văn hóa giao tiếp*. NXB Văn hoá Dân tộc, Hà Nội.

- [15] Hồ Ngọc Đại (2010), *Nghệp vụ sư phạm*. NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [16] Daniel Goleman (2010). *Trí tuệ xúc cảm*. Nhà xuất bản Lao động xã hội.
- [17] Vũ Thị Thu Hà (2017). Nhiệm vụ của giáo viên trong việc xây dựng môi trường giao tiếp cho trẻ mầm non. *Tạp chí Giáo dục*, Kì 2 tháng 8, 19-22.
- [18] Phạm Minh Hạc (chủ biên), Lê Khanh, Trần Trọng Thủy (1988). *Tâm lý học*. NXB Giáo dục.
- [19] Bùi Văn Huệ (1995). *Tâm lý học Xã hội*. NXB Giáo dục.
- [20] Ngô Công Hoàn (1992). Một số vấn đề về giao tiếp sư phạm. *Báo Giáo dục và Thời đại*, Vụ giáo viên, Hà Nội.
- [21] Ngô Công Hoàn (1995). *Giao tiếp ứng xử của cô giáo mầm với trẻ*. NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội
- [22] Ngô Công Hoàn (chủ biên) (1997). *Những trắc nghiệm tâm lý, Tập II, Trắc nghiệm về nhân cách*. NXB ĐHQG Hà Nội.
- [23] Ngô Công Hoàn (1997). *Giao tiếp và ứng xử sư phạm*. NXB ĐHQG Hà Nội.
- [24] Nguyễn Văn Hùng (2016). *Kỹ năng giao tiếp kinh doanh (Tập I)*. Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [25] Kôvaliov.A.G. (1976). *Tâm lý học xã hội*. NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [26] Đinh Trọng Lạc (1995). Vấn đề xác định và phân loại phong cách chức năng của Tiếng Việt. *Tạp chí Ngôn ngữ*, 3.
- [27] Trịnh Trúc Lâm, Nguyễn Văn Hộ (2004). *Ứng xử sư phạm*. NXB Đại học quốc gia Hà Nội.
- [28] Nguyễn Văn Lê (1992). *Vấn đề giao tiếp*. NXB Giáo dục.
- [29] Nguyễn Văn Lê (2006). *Giao tiếp sư phạm*. NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
- [30] Nguyễn Lê (1995). *Sự giao tiếp sư phạm*. NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [31] Lêonchiev A.A. Hoạt động và giao tiếp (bản dịch) - Viện KHGD (in rôneo).

- [32] Lômv B.Ph., Phạm trù giao tiếp và hoạt động trong tâm lý học (bản dịch). Viện KHGD.
- [33] Lomov B.Ph. (2000). *Những vấn đề lý luận và phương pháp luận tâm lý học*. NXB ĐHQGHN.
- [34] Nguyễn Văn Luỹ - Lê Quang Sơn (2009). *Từ điển Tâm lí học*. NXB Giáo dục.
- [35] Nguyễn Văn Luỹ - Lê Quang Sơn (2015). *Giáo trình Giao tiếp sư phạm*. NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
- [36] Lã Văn Mến (2004). Cấu trúc tình huống sư phạm. *Tap chí Tâm lí học*, 11.
- [37] Lã Văn Mến (2005). *Nghiên cứu kỹ năng giải quyết tình huống sư phạm của sinh viên sư phạm cao đẳng Nam Định*. Luận án tiến sĩ Tâm lý học, Viện Tâm lý học.
- [38] Lưu Xuân Mới (2008). *Thuật ứng xử tình huống trong quản lí giáo dục và đào tạo*. NXB Giáo dục. Hà Nội.
- [39] Bùi Thị Mùi (2008). *Tình huống sư phạm trong công tác giáo dục học sinh trung học phổ thông*. NXB Đại học sư phạm.
- [40] Nguyễn Lân (2000). *Từ điển từ và ngữ Việt Nam*. NXB TP HCM.
- [41] Sheila Ostranderr (1989). *Nghệ thuật giao tiếp*. NXB Long An.
- [42] Hoàng Phê (1988). *Từ điển tiếng Việt*. Nhà Xuất bản Khoa học Xã hội, Hà Nội.
- [43] Vũ Mạnh Quỳnh (2006). *Tư vấn ứng xử sư phạm với trẻ ở độ tuổi mẫu giáo*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [44] Lê Quang Sơn (1992). *Giao tiếp sư phạm*. *Nội san ĐHSP ngoại ngữ Đà Nẵng*, 6.
- [45] Tâm lý học xã hội và đời sống xã hội - Tài liệu lược thuật của thư viện KHXH.
- [46] Nguyễn Thạc và Hoàng Anh (1991). *Luyện giao tiếp sư phạm (tài liệu dùng cho sinh viên các trường ĐHSP và CĐSP)*. ĐHSP Hà Nội I.
- [47] Nguyễn Ánh Tuyết (1997). *Những tình huống trong giáo dục mầm non*. NXB Giáo dục, Hà Nội.

- [48] Nguyễn Ánh Tuyết (2006). *Tâm lý học trẻ em lứa tuổi mầm non*. NXB Đại học Sư phạm. Hà Nội.
- [49] Ulon.G. (1950). *Tâm lý học quần chúng*, Hà Nội.
- [50] Nguyễn Khắc Viện (chủ biên) (2001). *Từ điển tâm lý*. Hà Nội.
- [51] Leontyev D.A., Hanina I.B. (2011). The Problem of Communication in the Works of A. A. Leontiev (To the 75th anniversary). *Kul'turno-istoricheskaya psikhologiya [Cultural-Historical Psychology]*, 7, 1, 20–27. (In Russ., abstr. in Engl.).
- [52] Middleton, Richard (1990/2002). *Studying Popular Music*, p.241. Philadelphia: Open University Press. ISBN 0-335-15275-9.
- [53] Ortony A. (1990). *The Cognitive Structure of Emotions*. Cambridge University Press.

Giáo trình
GIAO TIẾP SƯ PHẠM
CỦA GIÁO VIÊN MẦM NON

Lê Quang Sơn (Chủ biên)
Bùi Thị Thanh Diệu - Hồ Thị Thuý Hằng - Phạm Thị Mơ

NHÀ XUẤT BẢN ĐÀ NẴNG

Lô 103 – Đường 30 Tháng 4 – P. Hòa Cường Bắc – TP. Đà Nẵng
ĐT: 0236 3797814 - 3797823 Fax: 0236 3797875
www.nxbdanang.vn

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Phụ trách Nhà xuất bản – Tổng biên tập:
NGUYỄN KIM HUY

Biên tập: NGUYỄN ĐỨC THẢO VY

Liên kết xuất bản: TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM – ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
Địa chỉ: 459 Tôn Đức Thắng - Quận Liên Chiểu - Thành phố Đà Nẵng

In 500 cuốn khổ 16 x 24 cm. In tại Công ty TNHH In ấn – QC&TM Thành Tín
Địa chỉ: 12 Nguyễn Phi Khanh, Phường Thạc Gián, Quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng
Giấy ĐKXB 278 -2020/CXBIPH/06-06 /ĐaN cấp ngày 12/02/2020
Giấy QĐXB số: 84/QĐ-NXBĐaN Nhà xuất bản Đà Nẵng cấp ngày 12/ 02/2020
Mã ISBN: 978-604-84-4779-3. In xong và nộp lưu chiểu tháng 03/2020

ISBN: 978-604-84-4779-3

NXB Đà Nẵng



Giá: 75.000 VNĐ