

GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ CỦA GIÁO VIÊN TRONG TRƯỜNG MẦM NON

NGUYỄN THỊ HỒNG VÂN*

Ngày nhận bài: 30/10/2017; ngày sửa chữa: 31/10/2017; ngày duyệt đăng: 15/11/2017.

Abstract: Communication is a fundamental activity of human. For the education, communication of teachers plays an important role in educating students as well as emotional and cognitive development of the children. At kindergartens, teachers communicate daily with a variety of agents such as students, parents, co-workers and leaders. This requires teachers to have certain communicative and behavioral skills. In this article, author mentions some principles and methods of communication of preschool teachers as well as explores the communication practice of preschool teachers at some kindergartens in Hanoi.

Keywords: Communication, early childhood teachers, principles, methods.

1. Đặt vấn đề

Giao tiếp là thành phần cơ bản trong lao động sư phạm của giáo viên mầm non (GVMMN). Để thực hiện nhiệm vụ của mình, GVMMN phải thường xuyên tiếp xúc với trẻ, trò chuyện với cha mẹ của trẻ, trao đổi với đồng nghiệp và với các cấp lãnh đạo. Thiết lập được mối quan hệ tốt đẹp với các đối tượng trên là điều kiện đảm bảo hiệu quả lao động sư phạm của GVMMN. Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề giao tiếp và trước những đòi hỏi của thực tiễn sư phạm, chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu vấn đề giao tiếp, ứng xử của GVMMN. Vì vậy, bài viết này trình bày kết quả nghiên cứu về giao tiếp và ứng xử của giáo viên (GV) trong trường mầm non.

2. Nội dung

2.1. Nguyên tắc và phương thức giao tiếp, ứng xử của GV với trẻ mầm non (TMN). Mỗi trẻ là một con người riêng biệt, có hoàn cảnh sống khác nhau, có đặc điểm riêng trong sự phát triển về thể chất và tâm lí. Có trẻ khỏe mạnh, có trẻ yếu ớt, có trẻ tỏ ra dễ thích nghi với sự thay đổi của môi trường, trẻ khác thì không, trẻ thì mạnh dạn, tự tin, trẻ lại rụt rè, nhút nhát... Vì vậy, GVMMN cần nắm vững và thực hiện đúng, đủ các nguyên tắc cũng như phương thức trong giao tiếp, ứng xử với TMN.

2.1.1. Các nguyên tắc giao tiếp, ứng xử của GV với TMN:

- *Yêu thương trẻ như con, em của mình:* Ở trường mầm non, quan hệ giữa GV với trẻ em rất gần gũi (xung hô cô - con). Cách xung hô này vừa thân mật vừa nhắc nhở GV bốn phận làm mẹ, tận tụy, không ngại khó khăn chăm sóc cho những đứa con của mình; còn trẻ thì cảm nhận được tình yêu thương đó nên luôn vâng lời cô dạy, nghe lời cô nói, hoạt động theo sự hướng dẫn của cô.

- *Giao tiếp, ứng xử với trẻ bằng sự thành tâm, thiện ý:* Thành tâm là chân thật, thiện ý là ý tốt. Thành tâm, thiện ý có nghĩa là trong chăm sóc, giáo dục trẻ, GV phải thật lòng có ý tốt với trẻ. Mọi suy nghĩ, việc làm của GV đều tập trung vào trẻ, toàn tâm toàn ý vì sự phát triển thể chất, tình cảm, trí tuệ của trẻ.

- *Thỏa mãn hợp lí các nhu cầu cơ bản cho trẻ:* Trẻ độ tuổi mầm non có các nhu cầu cơ bản, như: nhu cầu dinh dưỡng, nhận thức, giao tiếp, an toàn, tình cảm, vận động... Những nhu cầu này cần được thỏa mãn hợp lí để kích thích sự phát triển thể chất, tình cảm, trí tuệ và những đặc trưng xã hội của trẻ.

- *Giao tiếp, ứng xử với trẻ bằng những hành vi, cử chỉ dịu hiền, nhẹ nhàng, thái độ cởi mở, vui tươi:* Trẻ tuổi mầm non xúc cảm phát triển rất mạnh, mọi phản ứng hành vi của trẻ đều do xúc cảm chi phối. Đồng thời, những hành vi ứng xử của GV cũng là hình mẫu để trẻ quan sát và học tập, nên trong giao tiếp, ứng xử với trẻ, GV phải luôn có những hành vi, cử chỉ dịu hiền, nhẹ nhàng với thái độ cởi mở, vui tươi đem đến cho trẻ những cảm xúc tích cực.

- *Dạy - dỗ:* GVMMN là người vừa che chở, bảo vệ, nuôi dưỡng, vừa dạy dỗ trẻ nên người, có ích cho xã hội. Trong ý thức, hành vi ứng xử của GV luôn thường trực việc dạy trẻ những hành vi ứng xử đúng đắn trong quan hệ với tự nhiên, xã hội, con người và với chính bản thân trẻ trên cơ sở động viên, khuyến khích, dỗ dành.

2.1.2. Các phương thức giao tiếp, ứng xử của GV với TMN:

- *Cô giáo như mẹ hiền:* GVMMN không phải là người mẹ sinh ra trẻ nhưng cô là "người mẹ xã hội" đối với trẻ, cô giao tiếp - ứng xử với trẻ bằng phương thức mẹ - con, giao tiếp bằng phương tiện xúc giác. Sự bế

* Trưởng Cao đẳng Sư phạm Trung ương

bồng, ôm ấp... của cô đang truyền cho trẻ những sắc thái cảm xúc của con người, tạo cho trẻ sự an toàn. Hành vi giao tiếp trực tiếp này làm nảy sinh ở trẻ những rung cảm cơ bắp là nền tảng của mọi xúc cảm - tình cảm ở trẻ. Đồng thời, trên nền tảng tình thương yêu của người mẹ, GV đáp ứng đúng lúc, kịp thời những nhu cầu cơ bản, tạo điều kiện cho trẻ phát triển tối đa những tiềm năng sẵn có.

- *Cô là cô giáo*: Nhiệm vụ của GVMN là hình thành, phát triển toàn diện nhân cách trẻ (thể chất, nhận thức, ngôn ngữ, thẩm mỹ, tình cảm - kĩ năng xã hội). GV gieo vào tâm trí trẻ lòng nhân ái, ý thức, trí tuệ của con người, từng bước định hình các khuôn mẫu hành vi và định hướng giá trị cho cả cuộc đời sau này. Vì vậy, GV phải được đào tạo bài bản ở các trường sư phạm mầm non để có được hệ thống kiến thức đầy đủ về sự phát triển thể chất, tâm lí, các phương pháp giáo dục và kĩ năng tổ chức những hoạt động chăm sóc, giáo dục TMN.

2.2. Nguyên tắc và phương thức giao tiếp, ứng xử của GVMN với phụ huynh của trẻ, đồng nghiệp và các cấp lãnh đạo. Ngoài giao tiếp với trẻ, GVMN còn giao tiếp với các đối tượng khác, như: phụ huynh, đồng nghiệp, cấp trên để phối hợp chăm sóc, giáo dục trẻ. Mỗi đối tượng lại có những đặc điểm tâm lí đặc trưng. Phụ huynh có tâm lí chung là muốn GV quan tâm chăm sóc con mình tận tình, chu đáo; đồng nghiệp của GVMN đa số là nữ nên dễ hiểu, dễ thông cảm với nhau song cũng hay đố kỵ, đố kị; còn cấp trên, mỗi người lại có phong cách giao tiếp, cách thức quản lí riêng. Do đó, GVMN cần phải nắm vững các nguyên tắc, phương thức giao tiếp, ứng xử và vận dụng linh hoạt, khéo léo với từng đối tượng, từng hoàn cảnh.

2.2.1. Các nguyên tắc giao tiếp, ứng xử. - *Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp*: GVMN luôn phải coi đối tượng giao tiếp của mình là một con người, một chủ thể với những đặc trưng tâm lí riêng, họ có quyền được bình đẳng, được tôn trọng; - *Thiện ý trong giao tiếp*: GVMN phải có những suy nghĩ tốt và làm những việc tốt cho đối tượng giao tiếp của mình; thể hiện cái tâm nhân hậu (thiện tâm) của con người, cảm thông, chia sẻ với những bất hạnh, rủi ro, vui với thành công của người khác, mong người khác tiến bộ, thành đạt...; - *Vô tư trong giao tiếp*: GVMN không tính toán thiệt hơn, nặng nề, ít nhiều mà phải luôn quan tâm giúp đỡ người khác bằng lòng tốt, sự chân thực, không được lợi dụng đối tượng giao tiếp cả về vật chất lẫn tình cảm; - *Động cảm trong giao tiếp*: GVMN cần biết đặt mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để cảm thông, chia sẻ.

2.2.2. Các phương thức giao tiếp, ứng xử.

- *Với phụ huynh*: GV phải giao tiếp bằng phương thức hợp. Hàng ngày, GV chủ động thông báo tình hình của trẻ ở lớp, nắm bắt thông tin của trẻ, trao đổi với phụ huynh những nội dung cần phối hợp thực hiện ở gia đình và tư vấn, giải đáp các băn khoăn, thắc mắc về cách thức chăm sóc, giáo dục trẻ.

- *Với đồng nghiệp*: Sự đoàn kết, thương yêu, cảm thông, chia sẻ và giúp đỡ lẫn nhau của các GV trong lớp sẽ tạo thành sức mạnh to lớn để thực hiện nhiệm vụ chăm sóc, giáo dục trẻ đạt hiệu quả cao. Xây dựng được một tập thể đoàn kết, vững mạnh đòi hỏi GVMN luôn sẵn sàng lắng nghe, chia sẻ, giúp đỡ, hỗ trợ nhau hoàn thành công việc. Thái độ chân thành, tinh thần đoàn kết, khiêm tốn học hỏi không chỉ giúp GV nhận được nhiều sự giúp đỡ, chia sẻ từ đồng nghiệp mà còn giúp nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ; từ đó, công việc chăm sóc, giáo dục trẻ của GV sẽ được hoàn thành với kết quả tốt hơn.

- *Với Ban Giám hiệu*: Trong giao tiếp, GV tuân theo sự phân công của lãnh đạo nhà trường, thể hiện sự tôn trọng lãnh đạo nhưng cũng cần tránh những cử chỉ, lời nói mang tính xun xoe, bợ đỡ làm mất đi giá trị về phẩm hạnh của GV.

2.3. Kết quả nghiên cứu. Để tìm hiểu thực trạng giao tiếp, ứng xử của GVMN, chúng tôi đã tiến hành điều tra 42 GV ở một số trường mầm non trên địa bàn TP. Hà Nội (năm học 2016-2017) với 2 nội dung: - Nhận thức của GVMN về vai trò của giao tiếp, ứng xử trong chăm sóc, giáo dục TMN; - Đánh giá thực trạng mức độ giao tiếp, ứng xử của GVMN với trẻ, phụ huynh, đồng nghiệp, với Ban Giám hiệu. Qua điều tra bằng phiếu trưng cầu ý kiến, kết hợp quan sát, trò chuyện với GVMN, chúng tôi thu được kết quả như sau:

2.3.1. Nhận thức của GVMN về vai trò của giao tiếp, ứng xử trong chăm sóc, giáo dục TMN (xem bảng 1):

Bảng 1. Nhận thức của GVMN về vai trò của giao tiếp, ứng xử trong chăm sóc, giáo dục TMN

Số lượng GVMN N=42	Mức độ					
	Rất quan trọng		Quan trọng		Không quan trọng	
	SL	%	SL	%	SL	%
	38	90,47	4	9,53	0	0

Kết quả ở **bảng 1** cho thấy: 90,47% GVMN khẳng định giao tiếp, ứng xử của GVMN với trẻ, với cha mẹ của trẻ, với đồng nghiệp, với cấp trên có vai trò rất quan trọng trong chăm sóc, giáo dục TMN. Tuy nhiên, từ nhận thức đến hành động còn có những khoảng cách nhất định. Chẳng hạn: nhiều GV chưa thực hiện đúng các nguyên tắc và phương thức giao tiếp, ứng

xử. Khi giao tiếp với trẻ, GV thường đứng từ xa để điều khiển trẻ hành động chứ ít khi tiếp xúc trực tiếp bằng xúc giác. Ngược lại, một vài trẻ được yêu quý thì GVMN lại thường xuyên âu yếm, ôm hôn quá mức khiến phụ huynh trẻ cảm thấy không hài lòng. Phần lớn GVMN được điều tra thường sử dụng những câu mệnh lệnh khi giao tiếp với trẻ như: “đứng lên”, “ngồi xuống”, “xúc cơm ăn đi”, “nhắm mắt lại”... với sắc thái áp chế quá mức và gây ra các cảm xúc tiêu cực ở trẻ; hay vẫn có những GV gọi trẻ là “anh”, “chị”... khiến trẻ cảm nhận là mình không được cô giáo yêu quý. Khi được hỏi: “Con cảm thấy thế nào khi cô giáo gọi con là chị?”, một trẻ 4 tuổi đã trả lời: “Con không thích, con thích cô gọi là con”. Trong nhiều trường hợp, khi có tình huống xảy ra, GV thường giải quyết bằng việc áp đặt trẻ một cách cảm tính, nóng vội mà không lưu tâm tới khía cạnh sự phạm của giao tiếp.

2.3.2. *Đánh giá thực trạng mức độ giao tiếp, ứng xử của GVMN với trẻ, phụ huynh, với đồng nghiệp và cấp trên (xem bảng 2):*

Bảng 2. *Mức độ giao tiếp, ứng xử của GVMN*

Số lượng GVMN N=42	Mức độ					
	Tốt		Bình thường		Kém	
	SL	%	SL	%	SL	%
	7	16,7	24	57,1	11	26,2

Bảng 2 cho thấy: trong 42 GVMN được nghiên cứu chỉ có 16,7% GVMN giao tiếp ở mức độ tốt (thực hiện đúng các nguyên tắc và phương thức giao tiếp, ứng xử). GV luôn thể hiện tình cảm yêu thương trẻ bằng cả lời nói và hành động; luôn động viên, khuyến khích trẻ tham gia các hoạt động vui chơi, học tập, trải nghiệm, khám phá... Trong giao tiếp với phụ huynh, với đồng nghiệp, với cấp trên, những GV này thường thể hiện sự quan tâm, tôn trọng, hợp tác, chia sẻ. Trước các tình huống sự phạm, GV không vội giải quyết mà luôn tìm hiểu nguyên nhân khách quan và đưa ra các giải pháp hợp lý khiến các mâu thuẫn được giải quyết triệt để.

Mức độ bình thường chiếm tỉ lệ cao nhất (57,1%) với đặc điểm vẫn còn thiếu sót trong việc thực hiện các nguyên tắc và phương thức giao tiếp, ứng xử. Trong giao tiếp, ứng xử với trẻ, có GV trong tâm có ý tốt nhưng hành vi biểu hiện bên ngoài lại không đúng cách. Ví dụ, cô muốn trẻ ăn hết suất để đảm bảo đủ chất dinh dưỡng nhưng lại ép buộc trẻ ăn làm trẻ bị tổn thương. Hay, trong giao tiếp với đồng nghiệp, phụ huynh trẻ thì GV còn ít thể hiện sự lắng nghe, chưa đồng cảm khi họ có những lo lắng, băn khoăn nào đó về gia đình, con cái. Đáng lo nhất là số GV giao tiếp ở mức độ kém còn chiếm tỉ lệ tương đối cao (26,2%).

Các GV này không thực hiện đúng các nguyên tắc và phương thức giao tiếp, ứng xử. Trong các tình huống sự phạm, GV thường giải quyết chủ quan, áp đặt, thiếu tế nhị (có thái độ coi thường phụ huynh, không tôn trọng cấp trên, nóng nảy mắng nhiếc, thậm chí còn đánh trẻ).

Thực tế trên cho thấy, GVMN còn có nhiều hạn chế trong giao tiếp, ứng xử. Nguyên nhân của thực trạng này có thể là do bản thân GVMN còn yếu hoặc thiếu kĩ năng giao tiếp; chưa nắm bắt được đầy đủ đặc điểm tâm lí của các đối tượng giao tiếp; cứng nhắc trong giải quyết các tình huống sự phạm; thiếu kiên trì, khó kiềm chế... Bên cạnh đó còn có những nguyên nhân khách quan, như: trẻ thì hiếu động, bướng bỉnh; phụ huynh nhiều khi không hợp tác, không thông cảm; đồng nghiệp và cấp trên thiếu sự quan tâm, chia sẻ... Những nguyên nhân đó khiến GVMN mặc dù nhận thức đúng về vai trò của giao tiếp, ứng xử trong chăm sóc, giáo dục trẻ nhưng chưa biến nhận thức thành hành động cụ thể.

3. Kết luận

Từ việc phân tích kết quả điều tra thực tế, chúng tôi đề xuất một số ý kiến nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp của GVMN như sau: - *Đối với công tác đào tạo GVMN*: Các trường sự phạm đào tạo GVMN cần chú trọng rèn luyện kĩ năng giao tiếp nói chung và kĩ năng giao tiếp sự phạm nói riêng cho người học trong suốt quá trình đào tạo; tổ chức các hoạt động trải nghiệm, tạo cơ hội để người học vận dụng lí luận, vào giải quyết các tình huống thực tế; - *Đối với công tác bồi dưỡng*: Các cơ sở chăm sóc, giáo dục TMN cần thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, chia sẻ kinh nghiệm trong giao tiếp, ứng xử, giải quyết các vấn đề mà GVMN phải xử lí hàng ngày; - *Đối với GVMN*: Cần có nhận thức đúng về vai trò, trách nhiệm của mình trong chăm sóc, giáo dục TMN; có ý thức tự bồi dưỡng, rèn luyện để nâng cao kĩ năng giao tiếp. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Ngô Công Hoàn (1995). *Giao tiếp và ứng xử của cô giáo với trẻ em*. NXB Đại học Sư phạm.
- [2] Nguyễn Văn Lê (2006). *Giao tiếp sự phạm*. NXB Đại học Sư phạm.
- [3] Nguyễn Ánh Tuyết (chủ biên, 1994). *Tâm lí học trẻ em lứa tuổi mầm non*. NXB Đại học Sư phạm.
- [4] Nguyễn Ánh Tuyết (2004). *Giáo dục mầm non - Những vấn đề lí luận và thực tiễn*. NXB Đại học Sư phạm.
- [5] Đào Thanh Âm (chủ biên, 1997). *Giáo dục học mầm non*. NXB Đại học Sư phạm.
- [6] Nguyễn Thị Hòa (2014). *Giáo trình Giáo dục học mầm non*. NXB Đại học Sư phạm.
- [7] Bộ GD-ĐT (1997). *Chiến lược phát triển giáo dục mầm non từ nay đến 2020*.