

PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI PHỤ HUYNH CỦA GIÁO VIÊN TIỂU HỌC TRONG THỜI ĐẠI SỐ TẠI TRƯỜNG TIỂU HỌC LĂNG CÔNG, XÃ YÊN LĂNG, TỈNH PHÚ THỌ

NGUYỄN THỊ LIÊN

LÊ THỊ XUÂN THU

Khoa Chính trị và Tâm lý giáo dục,
Trường Đại học Hùng Vương, Phú Thọ

Nhận bài ngày 04/01/2026. Sửa chữa xong 25/02/2026. Duyệt đăng 28/02/2026.

Abstract

This study examines the role of communication skills between primary school teachers and parents in the context of digital transformation through a survey conducted at Lang Cong Primary School. The findings indicate that teachers have adopted a variety of communication methods, particularly digital tools; however, limitations remain in technological competence, online communication, and the handling of complex situations. On that basis, the study proposes several solutions, including raising awareness, providing professional training, improving procedures and regulations, enhancing facilities, and offering greater support for teachers. Effective implementation requires close coordination among schools, educational authorities, and parents. The study contributes to improving the quality of educational collaboration and supporting students' holistic development, while also suggesting directions for further research on a broader scale.

Keywords: Communication skills, digital transformation, parents, primary school teachers, students' holistic development.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh giáo dục hiện đại, mối quan hệ hợp tác giữa giáo viên và phụ huynh là yếu tố then chốt quyết định sự thành công trong giáo dục và phát triển toàn diện của học sinh (HS). Epstein (2016) chỉ ra rằng sự tham gia tích cực của phụ huynh có tác động trực tiếp đến kết quả học tập, thái độ và phát triển kỹ năng xã hội của trẻ, đặc biệt ở bậc tiểu học [4]. Bên cạnh đó, nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Thu Hà (2019) trên 22.674 giáo viên (GV) cho thấy chỉ 5-10% tự đánh giá có nhiều kinh nghiệm trong ứng dụng kỹ năng số vào kết nối với phụ huynh [8, 38-45]. Trường Tiểu học Lăng Công, xã Yên Lăng, tỉnh Phú Thọ với 22 GV, nơi việc ứng dụng công nghệ vào giáo dục đang được quan tâm nhưng GV chưa được trang bị đầy đủ kỹ năng giao tiếp số, trong khi nhu cầu kết nối trực tuyến ngày càng gia tăng. Xuất phát từ thực tế đó, chúng tôi thực hiện nghiên cứu “*Phát triển kỹ năng giao tiếp với phụ huynh của GV tiểu học trong thời đại số tại trường Tiểu học Lăng Công, xã Yên Lăng, tỉnh Phú Thọ*”.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm liên quan

2.1.1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là một hiện tượng phức tạp và đa chiều, được các nhà nghiên cứu tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau. Theo tác giả DeVito (2019) cho rằng giao tiếp hiệu quả không chỉ dừng lại ở việc truyền tải thông tin mà còn bao gồm khả năng tạo dựng ý nghĩa, thiết lập mối quan hệ và đạt được sự đồng thuận [3]. Như vậy, *giao tiếp là quá trình trao đổi đa chiều giữa các chủ thể thông qua ngôn ngữ, ký hiệu và hành vi, nhằm chia sẻ thông tin, xây dựng mối quan hệ và tác động lẫn nhau để đạt mục đích chung. Trong giáo dục, giao tiếp không*

Email: nguyenthiliendhvh@gmail.com

chỉ là phương tiện truyền đạt kiến thức mà còn là công cụ hình thành và phát triển nhân cách người học.

2.1.2. Khái niệm kỹ năng giao tiếp

Kỹ năng giao tiếp là khả năng truyền đạt và tiếp nhận thông tin một cách hiệu quả thông qua lời nói, văn bản, ngôn ngữ cơ thể và các phương tiện khác. Trong bối cảnh sư phạm, kỹ năng giao tiếp của giáo viên không chỉ bao gồm khả năng truyền đạt kiến thức mà còn là khả năng lắng nghe, thấu hiểu, phản hồi và xây dựng mối quan hệ tích cực với học sinh, đồng nghiệp và phụ huynh [4]. Như vậy, *kỹ năng giao tiếp là tổng hợp các năng lực nhận thức và hành vi được hình thành qua học tập và thực hành, cho phép cá nhân truyền đạt và tiếp nhận thông tin chính xác, hiệu quả thông qua đa dạng phương tiện, đồng thời xây dựng và duy trì mối quan hệ tích cực. Đối với GV tiểu học, kỹ năng này gắn liền với khả năng thích ứng với đặc điểm tâm sinh lý của HS và yêu cầu của môi trường giáo dục.*

2.1.3. Khái niệm kỹ năng giao tiếp của giáo viên tiểu học với phụ huynh trong thời đại số

Tác giả Chen & Huang (2022) chỉ ra rằng kỹ năng giao tiếp số của giáo viên với phụ huynh không chỉ bao gồm khả năng sử dụng công cụ công nghệ mà còn yêu cầu năng lực viết chuyên nghiệp, quản lý thời gian phản hồi, xử lý xung đột trực tuyến, bảo vệ quyền riêng tư và xây dựng lòng tin trong môi trường ảo [2]. Trong khi đó, tác giả Nguyễn Văn Khoa (2020) lưu ý rằng GV cần phải cân bằng giữa các phương thức giao tiếp truyền thống (gặp gỡ trực tiếp, sổ liên lạc) và các công cụ số (Zalo, email, ứng dụng quản lý HS) để đảm bảo tiếp cận được tất cả phụ huynh, đặc biệt trong bối cảnh chênh lệch về khả năng tiếp cận công nghệ [9, 45-52]. Như vậy, kỹ năng giao tiếp của GV tiểu học với phụ huynh trong thời đại số là tập hợp các năng lực tích hợp gồm: 1) Sử dụng đa dạng kênh giao tiếp truyền thống và số; 2) Truyền đạt thông tin về HS chính xác, kịp thời và phù hợp; 3) Lắng nghe, thấu hiểu và giải quyết mối quan tâm của phụ huynh; 4) Xây dựng mối quan hệ hợp tác, tin cậy với gia đình; 5) Đảm bảo đạo đức nghề nghiệp, bảo mật thông tin và quản lý ranh giới số; 6) Thích ứng và lựa chọn phương thức giao tiếp phù hợp với bối cảnh.

2.2. Vai trò của giao tiếp giữa giáo viên tiểu học và phụ huynh

2.2.1. Vai trò tạo cái nhìn toàn diện về học sinh

Giao tiếp giúp GV và phụ huynh có cái nhìn đa chiều về S thông qua việc chia sẻ thông tin từ hai môi trường gia đình và nhà trường. Henderson & Mapp (2002) chỉ ra rằng GV có thể hiểu rõ hơn về hoàn cảnh gia đình, bối cảnh văn hóa, tâm lý và sở thích của HS, từ đó điều chỉnh phương pháp giảng dạy phù hợp [6]. Giao tiếp hai chiều còn cho phép GV nắm bắt những thay đổi trong cuộc sống gia đình ảnh hưởng đến học tập và hành vi của HS, qua đó có phản ứng và hỗ trợ phù hợp với nhu cầu cảm xúc và học tập của HS.

2.2.2. Vai trò tạo sự đồng bộ trong giáo dục trẻ

Giao tiếp tạo ra sự thống nhất và đồng bộ trong giáo dục trẻ giữa gia đình và nhà trường. Khi GV và phụ huynh có sự nhất quán trong phương pháp giáo dục, giá trị đạo đức, kỳ vọng về hành vi và thái độ học tập, trẻ sẽ dễ dàng áp dụng những gì học được tại trường vào cuộc sống hàng ngày và ngược lại (Epstein, 2016) [4].

2.2.3. Vai trò phát hiện sớm và can thiệp kịp thời các vấn đề của học sinh

Giao tiếp thường xuyên và có chất lượng giúp phát hiện sớm các vấn đề về học tập, hành vi, cảm xúc hoặc sức khỏe của HS, từ đó có những biện pháp can thiệp kịp thời và hiệu quả. Theo Phạm Minh Hạc (2018), tại Việt Nam nhiều vấn đề về tâm lý, hành vi của HS tiểu học chỉ được phát hiện khi đã nghiêm trọng do thiếu sự giao tiếp giữa GV và phụ huynh [10].

2.2.4. Vai trò xây dựng lòng tin và mối quan hệ hợp tác

Giao tiếp là công cụ chủ yếu để xây dựng lòng tin và mối quan hệ hợp tác hiệu quả giữa GV và phụ huynh thông qua sự giao tiếp thường xuyên, trung thực, tôn trọng và hai chiều. Khi phụ huynh tin tưởng vào năng lực chuyên môn và sự tận tâm của GV, họ sẽ sẵn sàng hợp tác và hỗ trợ các hoạt động giáo dục của nhà trường.

2.2.5. Vai trò nâng cao năng lực làm cha mẹ

Khi GV chia sẻ với phụ huynh về cách hỗ trợ con học tập tại nhà, cách quản lý hành vi và cách giao tiếp với con, năng lực làm cha mẹ của họ được cải thiện đáng kể. Nhiều phụ huynh, đặc biệt là những người có trình độ học vấn hạn chế hoặc thiếu kinh nghiệm, cần được hướng dẫn cụ thể về cách tạo môi

trường học tập tích cực tại gia đình. Bên cạnh đó còn một số vai trò khác như: Vai trò tăng cường động lực và hiệu quả học tập của HS; Vai trò cải thiện môi trường học tập và chất lượng giáo dục; Vai trò hỗ trợ phát triển kỹ năng xã hội và cảm xúc của HS...

2.3. Đặc điểm giao tiếp trong thời đại số

Giao tiếp trong thời đại số có những đặc điểm riêng biệt, tạo ra cả cơ hội và thách thức mới so với giao tiếp truyền thống trong bối cảnh giáo dục. Dưới đây là các đặc điểm chính của giao tiếp trong thời đại số:

2.3.1. Tính tức thời và liên tục

Các nền tảng số cho phép giao tiếp diễn ra mọi lúc, mọi nơi, phá vỡ rào cản về thời gian và không gian của giao tiếp truyền thống. Tính tức thời mang lại nhiều lợi ích như phụ huynh nhận thông tin kịp thời, GV thông báo nhanh các vấn đề cần chú ý và cả hai bên giải quyết vấn đề hiệu quả hơn; Nghiên cứu của Olmstead (2013) cho thấy 78% phụ huynh đánh giá cao khả năng nhận thông tin ngay lập tức từ GV qua ứng dụng di động [11, 28–37]. Tuy nhiên, tính tức thời cũng tạo áp lực khiến GV cảm thấy “bị buộc phải trực tuyến” ngay cả ngoài giờ làm việc, dẫn đến căng thẳng nghề nghiệp và làm mờ ranh giới giữa công việc và cuộc sống cá nhân.

2.3.2. Đa dạng về hình thức và kênh giao tiếp

Giao tiếp số mang lại sự đa dạng chưa từng có về các hình thức và kênh truyền thông, bao gồm giao tiếp đồng bộ như cuộc gọi video, chat trực tiếp và giao tiếp bất đồng bộ như email, tin nhắn văn bản, thông báo trên nền tảng quản lý học tập. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh Hương (2022) cho thấy Zalo là nền tảng được sử dụng nhiều nhất (92%), tiếp theo là Facebook Messenger (67%), email (45%), và các ứng dụng chuyên biệt (32%) [8].

2.3.3. Thiếu ngữ cảnh phi ngôn ngữ

Một thách thức quan trọng của giao tiếp số, đặc biệt là giao tiếp qua văn bản là sự thiếu vắng các yếu tố phi ngôn ngữ như ngữ điệu, biểu cảm khuôn mặt và ngôn ngữ cơ thể. Kuusimäki và cộng sự (2019) chỉ ra rằng sự thiếu ngữ cảnh phi ngôn ngữ dẫn đến nguy cơ hiểu lầm cao hơn đáng kể so với giao tiếp trực tiếp, đặc biệt khi thảo luận về các vấn đề nhạy cảm liên quan đến học sinh [7].

2.3.4. Khả năng lưu trữ, tái hiện và truy xuất thông tin

Khác với giao tiếp trực tiếp dựa vào trí nhớ, giao tiếp số tạo ra “dấu vết kỹ thuật số” vĩnh viễn, cho phép cả GV và phụ huynh dễ dàng tra cứu lại nội dung, ngày giờ và ngữ cảnh của các cuộc hội thoại trước đó.

2.3.5. Khoảng cách số và bất bình đẳng trong tiếp cận

Không phải tất cả phụ huynh đều có cùng mức độ tiếp cận thiết bị, kết nối Internet và năng lực sử dụng công nghệ số, tạo ra “khoảng cách số” và bất bình đẳng nghiêm trọng trong giao tiếp giữa GV và phụ huynh. Van Dijk (2020) phân biệt ba cấp độ khoảng cách số: khoảng cách về tiếp cận vật lý (thiếu thiết bị, kết nối), khoảng cách về kỹ năng (không biết sử dụng), và khoảng cách về sử dụng hiệu quả [12].

2.3.6. Tính lan truyền và hiệu ứng mạng xã hội

Một đặc thù của giao tiếp số là khả năng lan truyền nhanh chóng và rộng rãi của thông tin. Theo Boyd (2014), môi trường mạng có bốn đặc tính: bền vững, có khả năng tái tạo, khả năng mở rộng và khả năng tìm kiếm, khiến một thông điệp có thể dễ dàng được chuyển tiếp, chia sẻ trong nhóm phụ huynh hoặc lan ra ngoài cộng đồng nhà trường [1].

2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của giáo viên tiểu học

Năng lực công nghệ số: Năng lực công nghệ số của giáo viên là nền tảng quan trọng nhất cho việc thực hiện giao tiếp hiệu quả trong thời đại số. Năng lực công nghệ số của GV bao gồm các yếu tố: tham chuyên nghiệp, nguồn tài nguyên số, giảng dạy và học tập, đánh giá, trao quyền cho người học và hỗ trợ năng lực số của người học [6]. Trong bối cảnh giao tiếp với phụ huynh, năng lực công nghệ số cụ thể hóa ở khả năng:

Thứ nhất, kỹ năng kỹ thuật cơ bản: GV cần thành thạo cách sử dụng các thiết bị (máy tính, smartphone...), hệ điều hành và các phần mềm/ứng dụng giao tiếp phổ biến. GV thiếu kỹ năng kỹ thuật cơ bản thường tránh né sử dụng công cụ số hoặc sử dụng không hiệu quả, dẫn đến thất bại trong giao tiếp.

Thứ hai, hiểu biết về đặc tính của từng nền tảng: GV cần nắm rõ cách thức hoạt động, ưu nhược điểm và tính phù hợp của từng công cụ cho từng mục đích giao tiếp cụ thể.

Thứ ba, khả năng giải quyết vấn đề kỹ thuật: GV cần có khả năng xử lý các sự cố kỹ thuật đơn giản, tìm kiếm giải pháp và hướng dẫn phụ huynh khắc phục khó khăn về công nghệ.

Thứ tư, kỹ năng an toàn và bảo mật số: GV cần hiểu và áp dụng các nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư và an toàn thông tin trong giao tiếp số.

Đào tạo và phát triển chuyên môn: Chương trình đào tạo và phát triển chuyên môn liên tục đóng vai trò quyết định trong việc hình thành và nâng cao kỹ năng giao tiếp của GV. Vì thực tế chương trình đào tạo GV thiếu hụt nghiêm trọng nội dung về kỹ năng giao tiếp với phụ huynh và sử dụng công cụ số trong giao tiếp, dẫn đến GV mới ra trường cảm thấy không chuẩn bị đầy đủ cho nhiệm vụ này.

Phát triển chuyên môn trong nghề: Các chương trình bồi dưỡng trong quá trình công tác là cơ hội quan trọng để giáo viên cập nhật kiến thức, kỹ năng mới. Tuy nhiên, nhiều chương trình bồi dưỡng mang tính “một lần, ngắn hạn” thiếu hiệu quả, thay vì các chương trình liên tục, thực hành, và có sự hỗ trợ sau đào tạo.

Ngoài ra còn các yếu tố: Cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ; Thiết bị công nghệ; Kết nối Internet: Phần mềm và ứng dụng; Không gian làm việc; Hỗ trợ kỹ thuật; Học tập tự định hướng và học hỏi từ đồng nghiệp.

2.5. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của giáo viên tiểu học với phụ huynh tại Trường Tiểu học Lăng Công

2.5.1. Khái quát về Trường Tiểu học Lăng Công

Trường Tiểu học Lăng Công hiện có 22 GV, trong đó 7 GV nam (chiếm 31,8%) và 15 GV nữ (chiếm 68,2%). Về trình độ, 100% GV đạt chuẩn trở lên, trong đó có 18 GV có trình độ đại học sư phạm (81,8%) và 4 GV có trình độ thạc sĩ (18,2%). Về độ tuổi, 45,5% GV dưới 35 tuổi, 40,9% từ 35-45 tuổi và 13,6% trên 45 tuổi.

2.5.2. Thực trạng hình thức giao tiếp

Kết quả khảo sát tại Trường Tiểu học Lăng Công cho thấy GV đang sử dụng đa dạng các hình thức giao tiếp với phụ huynh, bao gồm cả các phương thức truyền thống và công cụ số.

Bảng 1: Tỷ lệ sử dụng các hình thức giao tiếp của giáo viên

Hình thức giao tiếp	Tỷ lệ sử dụng (%)	Tần suất sử dụng	Mức độ hiệu quả
Họp phụ huynh định kỳ	100,0	2 lần/học kỳ	Rất cao
Trao đổi trực tiếp khi đưa đón	86,4	15-20 phút/ngày	Cao
Nhóm Zalo lớp học	100,0	3-5 bài/tuần	Cao
Điện thoại	95,5	2-3 lần/tuần	Cao
Facebook cá nhân	27,3	Không thường xuyên	Trung bình
Email	9,1	Hiếm khi	Thấp
Sổ liên lạc điện tử	0,0	Chưa triển khai	-

Nguồn: Khảo sát tại Trường Tiểu học Lăng Công, 2024 (n=22)

Bảng 2 cho thấy sự kết hợp đa dạng giữa giao tiếp truyền thống và số hóa, với 100% GV sử dụng cả họp phụ huynh định kỳ và nhóm Zalo. Tuy nhiên, các công cụ chuyên nghiệp như email (9,1%) và sổ liên lạc điện tử (0%) có tỷ lệ sử dụng rất thấp, phản ánh sự phụ thuộc vào các nền tảng không chính thức như Zalo và Facebook.

Bảng 2: Thách thức trong sử dụng giao tiếp số

Vấn đề	Tỷ lệ GV gặp phải (%)
Áp lực phản hồi ngoài giờ làm việc	63,6
Lo ngại về ranh giới công việc - đời tư	27,3
Chưa có công cụ quản lý chuyên dụng	100,0

Nguồn: Khảo sát tại Trường Tiểu học Lăng Công, 2024

Kết quả nghiên cứu (bảng 2) thể hiện những thách thức lớn trong giao tiếp số. Đáng lo ngại, 63,6% GV cảm thấy áp lực phải phản hồi tin nhắn ngoài giờ làm việc, cho thấy ranh giới giữa công việc và đời sống cá nhân đang bị xóa nhòa. Việc 100% trường hợp chưa có công cụ quản lý chuyên dụng phản ánh sự thiếu đầu tư vào hạ tầng công nghệ giáo dục, buộc GV sử dụng các công cụ cá nhân.

2.5.3. Đánh giá kỹ năng giao tiếp của giáo viên

Kết quả nghiên cứu cho thấy đa số GV (81,8%) tự đánh giá ở mức trung bình về kỹ năng công nghệ số, chỉ sử dụng được các chức năng cơ bản và gặp khó khăn với tính năng nâng cao như tạo sự kiện, cuộc gọi nhóm hay ứng dụng quản lý chuyên nghiệp. Chỉ 18,2% GV tự tin về năng lực công nghệ, đều có trình độ thạc sĩ, cho thấy mối tương quan giữa trình độ học vấn và năng lực số. Kết quả phản ánh nhu cầu cấp thiết về đào tạo và phát triển năng lực công nghệ cho GV (bảng 3).

Bảng 3: Tự đánh giá kỹ năng công nghệ số của giáo viên

Mức độ năng lực	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)	Đặc điểm
Cao	4	18,2	GV có trình độ thạc sĩ, thành thạo các tính năng nâng cao
Trung bình	18	81,8	Sử dụng được chức năng cơ bản (gửi tin nhắn, hình ảnh, video)
Thấp	0	0,0	-

Nguồn: Tự đánh giá của giáo viên, 2024 (n=22)

Bảng 4: Thời gian phản hồi tin nhắn của giáo viên

Thời gian phản hồi	Số lượng GV (n)	Tỷ lệ (%)
Trong vòng 30 phút	10	45,5
Trong vòng 2-3 giờ	8	36,4
Sau 24 giờ hoặc lâu hơn	4	18,1
Tổng	22	100,0

Nguồn: Khảo sát tại Trường Tiểu học Lăng Cống, 2024

Bảng 4 cho thấy sự không đồng đều trong thời gian phản hồi: 45,5% GV phản hồi trong vòng 30 phút, nhưng 18,1% phản hồi sau 24 giờ hoặc lâu hơn. Sự chênh lệch này tạo kỳ vọng không nhất quán từ phụ huynh và có thể giải thích việc 63,6% GV cảm thấy áp lực ngoài giờ làm việc.

2.5.4. Những khó khăn, hạn chế

Từ phía giáo viên: Thách thức lớn nhất là quá tải thông tin và áp lực phản hồi liên tục, với 68,2% GV cảm thấy áp lực khi phải kiểm tra và trả lời tin nhắn không ngừng, kể cả ngoài giờ làm việc, khiến ranh giới giữa công việc và đời tư bị xâm phạm. Thứ hai là thiếu hụt đào tạo chuyên môn, 90,9% GV chưa từng tham gia khóa đào tạo về kỹ năng giao tiếp với phụ huynh trực tuyến, dẫn đến chất lượng giao tiếp không đồng nhất. Thứ ba, 45,5% GV gặp khó khăn trong kiểm soát và truyền tải cảm xúc qua văn bản do thiếu ngữ điệu và biểu cảm, khiến lời nhắc nhở xây dựng có thể bị hiểu nhầm là phê bình. Cuối cùng, 36,4% GV lo ngại về bảo mật khi thông tin nhạy cảm về học sinh dễ bị chia sẻ lên mạng xã hội mà không kiểm soát được.

Từ phía phụ huynh: Khó khăn từ phía phụ huynh cũng làm phức tạp quá trình giao tiếp. Khoảng cách số vẫn là rào cản với khoảng 15% phụ huynh, đặc biệt người lớn tuổi hoặc sống ở vùng xa, khiến họ gặp khó khăn khi sử dụng Zalo, tham gia họp trực tuyến và thường xuyên bỏ lỡ thông báo quan trọng. Vấn đề khác là kỳ vọng không thực tế về thời gian phản hồi, khi nhiều phụ huynh mong đợi GV trả lời ngay lập tức bất kể thời gian, và 22,5% phụ huynh thừa nhận đã từng hiểu nhầm ý định của GV qua tin nhắn do thiếu ngữ cảnh, dẫn đến xung đột ảnh hưởng mối quan hệ hợp tác giữa gia đình và nhà trường.

Từ điều kiện cơ sở vật chất: Khó khăn từ phía phụ huynh cũng làm phức tạp quá trình giao tiếp, bao gồm: khoảng cách số với khoảng 15% phụ huynh (đặc biệt người lớn tuổi hoặc vùng xa) khiến họ gặp khó khăn khi sử dụng Zalo, họp trực tuyến và thường bỏ lỡ thông báo; kỳ vọng không thực tế về thời gian phản hồi khi nhiều phụ huynh mong đợi trả lời ngay lập tức; và 22,5% phụ huynh đã hiểu nhầm ý định GV qua tin nhắn do thiếu ngữ cảnh, dẫn đến xung đột ảnh hưởng mối quan hệ hợp tác.

2.6. Giải pháp phát triển kỹ năng giao tiếp cho giáo viên

2.6.1. Nâng cao nhận thức

Tuyên truyền về vai trò của giao tiếp hiệu quả: Ban giám hiệu đóng vai trò then chốt trong định hướng và tạo động lực cho GV nhận thức đúng về giá trị giao tiếp. Cần tổ chức có hệ thống các buổi họp, tọa đàm chuyên đề giúp GV thấu hiểu tầm quan trọng của giao tiếp trong bối cảnh số hóa thông qua bằng chứng khoa học và chia sẻ câu chuyện thành công từ giáo viên trong trường. Đặc biệt, tuyên truyền

cần nhấn mạnh thách thức mới và kỹ năng cần thiết trong thời đại số, đồng thời mời chuyên gia về công nghệ giáo dục, tâm lý học giao tiếp đến chia sẻ, lồng ghép thường xuyên vào các cuộc họp giao ban, họp tổ chuyên môn hay sinh hoạt chuyên đề hàng tháng.

Xây dựng văn hóa giao tiếp trong nhà trường: Bên cạnh tuyên truyền, xây dựng văn hóa giao tiếp tích cực là yếu tố quan trọng, cần được nuôi dưỡng từ thái độ lãnh đạo của ban giám hiệu và lan tỏa đến GV thông qua diễn đàn chia sẻ kinh nghiệm, cơ chế ghi nhận khen thưởng và lãnh đạo bằng gương. Để văn hóa giao tiếp bền vững, cần có quy tắc, chuẩn mực được thống nhất thành văn bản như bộ quy tắc ứng xử, nguyên tắc thời gian phản hồi, cách sử dụng kênh giao tiếp, giúp định hướng hành vi nhất quán và chuyên nghiệp.

2.6.2. Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn

Kỹ năng sử dụng các công cụ số: Tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn (2-3 buổi/học kỳ) về sử dụng ứng dụng, nền tảng giao tiếp phổ biến, bao gồm tạo nhóm, quản lý thành viên, tính năng nâng cao và bảo mật thông tin, do chuyên gia hoặc GV giỏi công nghệ hướng dẫn.

Kỹ năng giao tiếp trực tuyến: Tập huấn về viết tin nhắn chuyên nghiệp (rõ ràng, lịch sự, súc tích), thể hiện cảm xúc qua văn bản và thực hành các tình huống mẫu như thông báo, phản hồi thắc mắc, xử lý phàn nàn.

Kỹ năng xử lý tình huống: Tổ chức workshop phân tích tình huống thực tế, rèn luyện “hạ nhiệt” xung đột trực tuyến, biết khi nào chuyển sang giao tiếp trực tiếp và đặt ranh giới thời gian phản hồi để bảo vệ sức khỏe tinh thần.

2.6.3. Xây dựng quy định, quy trình

Quy định về thời gian, hình thức giao tiếp: Ban hành quy định rõ ràng về thời gian làm việc của GV

Nội dung và cách thức phản hồi phụ huynh: Xây dựng bộ mẫu tin nhắn chuẩn cho các tình huống phổ biến (thông báo lịch học, báo cáo tiến bộ, thông báo vấn đề) để GV tham khảo. Hướng dẫn cách cân bằng giữa thông tin tích cực và tiêu cực, luôn đưa ra góc nhìn xây dựng và giải pháp cụ thể.

Bảo mật thông tin học sinh: Quy định rõ việc chia sẻ hình ảnh, thông tin HS trên mạng xã hội cần có sự đồng ý của phụ huynh. Hướng dẫn GV cách bảo vệ thông tin cá nhân, tránh chia sẻ thông tin nhạy cảm qua các kênh không an toàn.

2.6.4. Hỗ trợ về cơ sở vật chất

Nâng cấp thiết bị máy tính, đường truyền Internet ổn định và hỗ trợ chi phí data/wifi cho GV. Đầu tư nền tảng quản lý học tập chuyên dụng (VnEdu, Oneschool, sổ liên lạc điện tử) để tập trung hóa giao tiếp, giúp GV và phụ huynh dễ dàng theo dõi, quản lý thông tin.

2.6.5. Tạo điều kiện cho giáo viên

Sắp xếp thời gian hợp lý: Bố trí thời gian trong lịch làm việc của GV để họ có thể tập trung vào công tác giao tiếp với phụ huynh, tránh tình trạng quá tải công việc.

Ghi nhận, động viên giáo viên: Đưa kỹ năng giao tiếp với phụ huynh vào tiêu chí đánh giá, xếp loại GV. Khen thưởng, vinh danh những GV có thành tích xuất sắc trong công tác này.

Tạo môi trường học tập, chia sẻ kinh nghiệm: Thành lập câu lạc bộ, nhóm nghiên cứu chuyên đề về giao tiếp sư phạm. Tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn để GV chia sẻ kinh nghiệm, học hỏi lẫn nhau.

3. Kết luận

Nghiên cứu khẳng định vai trò quan trọng của kỹ năng giao tiếp giữa GV tiểu học và phụ huynh trong bối cảnh chuyển đổi số. Kết quả khảo sát tại Trường Tiểu học Lăng Công cho thấy GV đã tích cực sử dụng nhiều hình thức giao tiếp, đặc biệt là công cụ số, song vẫn còn hạn chế về kỹ năng giao tiếp trực tuyến, năng lực công nghệ và xử lý tình huống phức tạp. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất năm nhóm giải pháp trọng tâm gồm nâng cao nhận thức, bồi dưỡng tập huấn, xây dựng quy trình quy định, tăng cường cơ sở vật chất và tạo điều kiện hỗ trợ GV. Việc triển khai hiệu quả đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ giữa nhà trường, cơ quan quản lý giáo dục và sự tham gia tích cực của GV, phụ huynh, góp phần nâng cao chất lượng phối hợp giáo dục, hướng tới sự phát triển toàn diện của HS. Tuy nhiên, các nghiên cứu tiếp theo cần mở rộng phạm vi khảo sát và đánh giá hiệu quả giải pháp trong thực tiễn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Boyd, D. (2014). *It's complicated: The social lives of networked teens*. Yale University Press.
- [2] Chen, Y. C., & Huang, L. C. (2022). *Digital communication competencies in teacher-parent partnerships: A systematic review*. Computers & Education, 178, 104395.
- [3] DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.
- [4] Epstein, J. L. (2016). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools* (2nd ed.). Routledge.
- [5] Henderson, A. T., & Mapp, K. L. (2002). *A new wave of evidence: The impact of school, family, and community connections on student achievement*. Southwest Educational Development Laboratory.
- [6] Kuusimäki, A. M., Uusitalo-Malmivaara, L., & Tirri, K. (2019). *The role of digital school-home communication in teacher well-being*. Frontiers in Psychology, 10, 2257.
- [7] Nguyễn Thị Thu Hà (2019). *Mối quan hệ giữa giao tiếp giáo viên - phụ huynh và kết quả học tập của học sinh tiểu học tại Hà Nội*. Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam.
- [8] Nguyễn Thị Thanh Hương (2022). *Khảo sát thực trạng sử dụng công nghệ trong giao tiếp giáo viên-phụ huynh tại Việt Nam*. Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam, 18(2).
- [9] Nguyễn Văn Khoa (2020). *Ứng dụng công nghệ thông tin trong giao tiếp giữa nhà trường và gia đình ở Việt Nam*. Tạp chí Quản lý Giáo dục, 12(2).
- [10] Phạm Minh Hạc (2018). *Tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm* (tái bản lần thứ 3). NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
- [11] Olmstead, C. (2013). *Using technology to increase parent involvement in schools*. TechTrends, 57(6).
- [12] Van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The digital divide*. Polity Press.

TRÍ TUỆ CẢM XÚC CỦA SINH VIÊN NGÀNH GIÁO DỤC MẦM NON...

Tiếp theo trang 75

Đối với SV GDMN - lực lượng GV tương lai đang trong quá trình hình thành năng lực và bản sắc nghề nghiệp, TTCX không chỉ là yếu tố hỗ trợ mà còn là nền tảng tâm lý quan trọng cho sự thích ứng nghề nghiệp lâu dài. Các biểu hiện của TTCX ở SV, bao gồm năng lực nhận diện cảm xúc, thấu hiểu cảm xúc đối tượng tương tác, điều chỉnh cảm xúc bản thân và sử dụng cảm xúc như một nguồn lực nghề nghiệp, chịu sự chi phối tổng hợp của các yếu tố cá nhân, gia đình - xã hội và đặc biệt là môi trường đào tạo sư phạm. Việc phát triển TTCX cho SV GDMN ngay từ giai đoạn đào tạo có ý nghĩa thiết thực trong việc phòng ngừa stress, một mối cảm xúc và nguy cơ kiệt sức nghề nghiệp trong tương lai.

Từ những phân tích trên có thể khẳng định rằng phát triển TTCX nghề dạy học cần được xem là một định hướng đào tạo xuyên suốt trong các chương trình đào tạo GVMN. Điều này đòi hỏi sự đổi mới đồng bộ về nội dung, phương pháp đào tạo và môi trường giáo dục theo hướng chú trọng yếu tố con người và sức khỏe tâm lý nghề nghiệp. Việc tích hợp giáo dục TTCX vào đào tạo sư phạm không chỉ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo GVMN mà còn hướng tới xây dựng đội ngũ GVMN chuyên nghiệp, nhân văn và bền vững về mặt tâm lý, đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo trong giai đoạn hiện nay.

Tài liệu tham khảo

- [1] Bradberry, T. & Greaves, J. (Uông Xuân Vy dịch, 2012). *Thông minh cảm xúc - Nâng cao EQ để hạnh phúc và thành công*. NXB Phụ nữ, Hà Nội.
- [2] Cù Thị Thủy (2011). *Thực trạng phẩm chất năng lực của giáo viên mầm non hiện nay (theo chuẩn nghề nghiệp giáo viên mầm non)*. Tạp chí Giáo dục, số 274 kì 2 tháng 11, tr. 4-5.
- [3] Daniel Goleman (2002). *Trí tuệ cảm xúc: Làm thế nào để những cảm xúc của mình trở thành trí tuệ* (Lê Diên dịch). NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội.
- [4] Hochschild, A. R. (1983). *A perspective and path for future research*. In T. D. Kemper (Ed.), *Research agendas in the sociology of emotions* (pp. 117-142). Albany: State University of New York Press.
- [5] Huỳnh Văn Sơn, Hoàng Văn Cẩn (2016). *Mức độ đáp ứng về kiến thức, kỹ năng của giáo viên mầm non tại Thành phố Hồ Chí Minh hiện nay*. Tạp chí Khoa học Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, số 1 (79), tr. 94-100.
- [6] Lê Thị Thanh Huyền (2021). *Kỹ năng quản lý cảm xúc của giáo viên mầm non*, Luận án Tiến sĩ Tâm lý học, Học viện Khoa học Xã hội.
- [7] Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence*. Imagination, Cognition and Personality, 9 (3), 185-211. SAGE Publications. DOI: 10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG.
- [8] Vũ Thị Vân (2020). *Điều chỉnh cảm xúc bản thân của cha mẹ với con lứa tuổi học sinh trung học cơ sở*. NXB Lao động, Hà Nội.