



Bài báo nghiên cứu

KĨ NĂNG TƯ VẤN CỦA CỐ VẤN HỌC TẬP TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đỗ Tất Thiên

Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Tác giả liên hệ: Đỗ Tất Thiên – Email: thiendt@hcmue.edu.vn

Ngày nhận bài: 25-3-2021; ngày nhận bài sửa: 22-4-2021; ngày duyệt đăng: 27-4-2023

TÓM TẮT

Bài viết đề cập thực trạng kỹ năng tư vấn (KNTV) của cố vấn học tập (CVHT) Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh (ĐHSP TPHCM). Kết quả cho thấy KNTV của CVHT được xếp ở mức Khá cận mức Tốt; trong đó, kỹ năng cung cấp thông tin của CVHT có điểm trung bình (ĐTB) cao nhất và được xếp ở mức Tốt trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Kế đến, kết quả thu được về kỹ năng lắng nghe được xếp ở vị trí thứ 2, cùng ở mức Tốt. Kỹ năng đặt câu hỏi của CVHT xếp ở vị trí thứ 3, tương ứng với mức Khá. Kỹ năng xác định vấn đề có ĐTB thấp nhất trong số bốn kỹ năng thành phần và cùng ở mức Khá.

Từ khóa: cố vấn học tập; kỹ năng tư vấn; Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh

1. Đặt vấn đề

Ở Việt Nam, hình thức đào tạo theo tín chỉ đã được thực hiện thí điểm tại Trường Đại học Bách khoa TPHCM từ năm 1993. Sau gần 20 năm triển khai, việc đào tạo theo tín chỉ vẫn còn tồn tại nhiều khó khăn. Để có thể đạt được hiệu quả mong đợi như các nước khác trên thế giới, cần thực hiện tốt một số công tác, trong đó có công tác tư vấn của CVHT đối với sinh viên (SV).

Ở một số nước trên thế giới, CVHT là chức danh dành cho những người được đào tạo chuyên môn bài bản về Tư vấn, Tham vấn, Giáo dục, Công tác xã hội. Họ được đào tạo và rèn luyện những KNTV cơ bản như lắng nghe, đặt câu hỏi, xác định vấn đề, cung cấp thông tin... Tuy nhiên, ở Việt Nam, công tác CVHT thường do các giảng viên (GV) ở nhiều chuyên ngành khác nhau kiêm nhiệm với quan niệm “CVHT” là tên gọi mới của nhiệm vụ cũ “giáo viên chủ nhiệm”. (Nguyen, 2013).

Hoạt động tư vấn của CVHT ở Việt Nam đang được cho là còn gặp nhiều lúng túng và hạn chế. Nhiều khảo sát đã chỉ ra rằng CVHT gặp khó khăn trong việc tư vấn để giúp SV hiểu rõ về cách đăng kí môn, hủy môn, cách lựa chọn số lượng tín chỉ phù hợp với năng lực cá nhân SV; chưa lắng nghe được hết các vấn đề khó khăn hay gặp phải của SV, chưa cung

Cite this article as: Do Tat Thien (2023). Academic advisors' skills at Ho Chi Minh University of Education. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 20(4), 591-602.

cấp đủ thông tin cần thiết cho SV. Bên cạnh đó, công tác quản lí, đo lường, đánh giá chất lượng tư vấn của CVHT cho SV vẫn còn rất hạn chế. Do đó, việc nghiên cứu về mức độ biểu hiện KNTV của CVHT, trên cơ sở đó, có những đề xuất để nâng cao kĩ năng này cho GV là một việc làm hết sức cần thiết.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu và mẫu nghiên cứu

2.1.1. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp chính được sử dụng là phương pháp điều tra bằng bảng hỏi phối hợp với phương pháp phỏng vấn sâu. Trong đó, bảng hỏi về KNTV của CVHT được tập trung khảo sát trên các chỉ báo: Kĩ năng lắng nghe; Kĩ năng đặt câu hỏi; Kĩ năng xác định vấn đề; Kĩ năng cung cấp thông tin.

Mức độ kĩ năng tư vấn được đánh giá dựa vào điểm số đạt được theo bốn mức độ.

Bảng 1. Mức độ KNTV của CVHT với khoảng điểm tương ứng

STT	Mức độ	Khoảng điểm
1	Mức Yêu	Dưới 1,75
2	Mức Trung bình	Từ dưới 1,75 đến dưới 2,5
3	Mức Khá	Từ 2,50 đến dưới 3,25
4	Mức Tốt	Từ 3,25 đến dưới 4,0

2.1.2. Mẫu nghiên cứu

Đề tài tiến hành nghiên cứu trên mẫu nghiên cứu: gồm 92 CVHT Trường ĐHSP TPHCM. Thành phần cụ thể được trình bày trong Bảng 2.

Bảng 2. Thành phần mẫu nghiên cứu

Chuyên ngành	Giới tính				Tổng	
	Nam		Nữ		Số lượng	Tỉ lệ %
	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %		
Tự nhiên	13	14,1	11	12,0	24	26,1
Xã hội	16	17,4	11	12,0	27	29,3
Ngoại ngữ	10	10,9	11	12,0	21	22,8
Đặc thù	10	10,9	10	10,9	20	21,7
Tổng	49	53,3	43	46,7	92	100,0

Về giới tính, mẫu khảo sát có nữ sinh chiếm 46,7% còn lại là nam với 53,3%. Về chuyên ngành, nhóm ngành tự nhiên chiếm 26,1%, nhóm ngành xã hội 29,3%, ngoại ngữ chiếm 22,8%, còn lại là nhóm đặc thù với 21,7%. Như vậy, về giới tính cũng như nhóm ngành, mẫu khảo sát có tỉ lệ chênh lệch không nhiều (với 7,6%).

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. Kết quả nghiên cứu lí luận về KNTV của CVHT

KNTV của CVHT là sự vận dụng kiến thức, kinh nghiệm của người CVHT vào hoạt động trợ giúp SV, thông qua sử dụng các kĩ năng thành phần như lắng nghe, đặt câu hỏi, xác định vấn đề và cung cấp thông tin để giúp SV đạt được mục tiêu học tập theo học chế tín chỉ

ở đại học. Từ khái niệm trên, KNTV của CVHT được thể hiện thông qua 4 kỹ năng thành phần cơ bản, là: (1) Kỹ năng lắng nghe; (2) Kỹ năng đặt câu hỏi; (3) Kỹ năng xác định vấn đề; và (4) Kỹ năng cung cấp thông tin.

Trong đó:

- Kỹ năng lắng nghe của CVHT được biểu hiện qua việc: tập trung chú ý vào SV, quan sát và nhận biết, phản hồi cho SV.

- Kỹ năng đặt câu hỏi của CVHT được biểu hiện qua việc: biết cách đặt câu hỏi, định hướng rõ nội dung hỏi và làm chủ tiến trình hỏi.

- Kỹ năng xác định vấn đề của CVHT được biểu hiện qua việc: gọi tên được vấn đề SV đang gặp, liên kết được dữ kiện/ sự kiện xung quanh vấn đề đã được gọi tên, xác định được mức độ ảnh hưởng của vấn đề mà SV đang gặp, xác định được phạm vi ảnh hưởng của vấn đề mà SV đang gặp, xác định những thông tin còn thiếu trong vấn đề của SV, thu thập thêm thông tin cho vấn đề của SV, xác định những giải pháp mà SV đã thử qua để giải quyết vấn đề, kiểm tra và xác nhận lại một cách chính xác vấn đề SV đang gặp phải, giúp SV gọi được tên vấn đề mà mình đang gặp phải.

- Kỹ năng cung cấp thông tin của CVHT được biểu hiện qua việc: diễn đạt đúng và đầy đủ thông tin cần cung cấp cho SV; thông tin được sử dụng xuất phát từ các nguồn đáng tin cậy; cung cấp thông tin cụ thể, sát với tình huống/ vấn đề riêng của SV; hỏi lại SV để kiểm chứng rằng các em đã hiểu đúng ý mình; trung thực bày tỏ giới hạn của bản thân (nếu có) trong việc cung cấp thông tin cho SV; định hướng, giới thiệu cho SV những nguồn chứa đựng thông tin đáng tin cậy để các em có thể tự tìm hiểu nếu có nhu cầu; để SV tự lựa chọn thông tin cần thiết, không can thiệp vào quyết định của SV

2.2.2. Kết quả nghiên cứu thực trạng KNTV của CVHT Trường ĐHSP TPHCM

(i) Kết quả nghiên cứu về mức độ KNTV của CVHT Trường ĐHSP TPHCM

Khảo sát trên 92 CVHT về KNTV của CVHT, kết quả được thể hiện ở Bảng 3.

Bảng 3. Mức độ KNTV của CVHT

STT	Kỹ năng thành phần	Trung bình	ĐLC	Mức độ	Xếp hạng
1	Kỹ năng lắng nghe	3,31	0,38	Tốt	2
2	Kỹ năng đặt câu hỏi	3,14	0,46	Khá	3
3	Kỹ năng xác định vấn đề	3,10	0,48	Khá	4
4	Kỹ năng cung cấp thông tin	3,37	0,41	Tốt	1
KNTV		3,23	0,38	Khá	

Xét trên phương diện ĐTB chung, KNTV của CVHT được xếp ở mức Khá cận mức Tốt với ĐTB = 3,23 theo thang đo 4 mức đã được xác lập. Kết quả này tương ứng với việc CVHT thực hiện đầy đủ, có phần thành thạo, không cảm thấy quá lúng túng, có thể linh hoạt, phần lớn đúng thời điểm, có bỏ lỡ cơ hội nhưng có thể rút kinh nghiệm ở lần tư vấn sau. Lí

giải vấn này, cô Đ.B.V.T. cho biết: “Tại trường ĐHSP TPHCM, CVHT là công việc kiêm nhiệm của GV. Mà GV là những người có trình độ cao từ thạc sĩ trở lên, nên khả năng tiếp thu các kiến thức, vận dụng các kinh nghiệm nhằm tư vấn cho SV cũng thuận tiện hơn so với các đối tượng khác. Bên cạnh đó, những vấn đề SV hay nhờ để tư vấn đã được các thế hệ CVHT đi trước có kinh nghiệm tổng kết và hướng dẫn lại nên GV thường không quá khó khăn trong việc tư vấn cho SV. Nên kết KNTV của CVHT được xếp ở mức cao là điều dễ hiểu”.

Xét trên bình diện các kỹ năng thành phần cấu thành KNTV của CVHT, nổi rõ nhất là *kỹ năng cung cấp thông tin của CVHT được xếp ở mức Tốt* trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Kỹ năng cung cấp thông tin của CVHT là khả năng vận dụng kiến thức, kinh nghiệm của người làm CVHT vào việc truyền đạt cho SV những thông tin có chất lượng, chính xác nhằm mục đích giúp SV nâng cao nhận thức và tự giải quyết vấn đề của mình trong quá trình học tập theo tín chỉ. Những thông tin chủ yếu mà CVHT thường cung cấp cho SV là những thông tin được ban hành của các cấp như Bộ Giáo dục và Đào tạo, Ban Giám hiệu; các Phòng Ban; các Khoa, các cơ sở tuyển dụng; các cơ sở thực tập, chương trình đào tạo... Mà các thông tin này thường được ban hành thành văn bản dưới dạng thông tư, quy chế, quy định rất rõ ràng nên GV có nguồn tin chính thống sẵn sàng cung cấp cho SV. Do vậy, kỹ năng cung cấp thông tin của CVHT là kỹ năng thành phần có ĐTB cao nhất và xếp ở mức Tốt là điều không gây ngạc nhiên. Lí giải về kết quả này, Cô Đ.T.Q. cho biết: “CVHT luôn mang bên mình một bộ hồ sơ dưới dạng file cứng hoặc file mềm bao gồm sổ tay SV, chương trình đào tạo, kế hoạch năm học, các công văn hướng dẫn thực hiện của các cấp. Các file lưu trữ này được chia ra các thư mục tương ứng với những vấn đề khác nhau mà SV hay thắc mắc. Chỉ cần SV cần là có thể cung cấp ngay và hướng dẫn để SV hiểu đúng tinh thần của văn bản. Vấn đề này hơi khó khăn ở giai đoạn đầu mới làm công tác CVHT, nhưng sau 2-3 năm làm CVHT thì biết khá rõ SV sẽ thường thắc mắc gì và thắc mắc vào những thời điểm nào”.

Kể đến, kết quả thu được về kỹ năng lắng nghe được xếp ở vị trí thứ 2 trong số 4 kỹ năng thành phần, cùng ở mức Tốt với ĐTB = 3,31. Kỹ năng lắng nghe của CVHT là khả năng vận dụng kiến thức, kinh nghiệm của người CVHT vào việc quan sát tinh tế, tập trung chú ý, thể hiện sự tôn trọng để hiểu được cảm xúc, suy nghĩ của SV trong vấn đề SV nói đến, nhằm nâng cao năng lực tự giải quyết vấn đề khó khăn của SV trong học chế tín chỉ. Đây có thể xem là kỹ năng “đầu vào” trong tiến trình 4 kỹ năng thành phần cấu thành KNTV của CVHT. Kỹ năng này được thực hiện tốt thì mới có thể giúp cho CVHT thực hiện tốt và chính xác 3 kỹ năng còn lại. Do đó, việc CVHT thường tập trung nhiều vào kỹ năng này và kết quả đánh giá kỹ năng lắng nghe có điểm số trung bình ở mức rất cao là điều không gây ngạc nhiên. Chia sẻ về vấn đề này, Cô Đ.B.V.T. cho biết: “Việc quan trọng trong kỹ năng lắng nghe đó chính là phải tạo bầu không khí lắng nghe trong giao tiếp và tạo ra môi quan hệ tốt đẹp giữa CVHT và SV giúp SV nhận thấy được sự tôn trọng. Từ đó, CVHT mới thu nhận chính xác và hiểu được vấn đề của SV. Có như vậy thì SV mới mạnh dạn thể hiện quan

điểm, ý tưởng của mình và chia sẻ nhiều thông tin nhất có thể. Từ đó, việc lắng nghe của CVHT được liên tục và hiệu quả hơn”.

Kỹ năng đặt câu hỏi của CVHT xếp ở vị trí thứ 3 trong số 4 kỹ năng thành phần, với ĐTB=3,14, tương ứng với mức Khá trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Kỹ năng đặt câu hỏi của CVHT là khả năng vận dụng kiến thức, kinh nghiệm của người CVHT để chủ động khám phá, gợi mở vấn đề của SV một cách rõ ràng, với thái độ khích lệ, nhằm giúp SV nâng cao nhận thức và tự giải quyết vấn đề của mình trong học tập theo tín chỉ. Thực hiện tốt kỹ năng này thì CVHT mới có thể duy trì sự tương tác, giao tiếp tích cực và thu thập thông tin với SV như: nhận biết suy nghĩ, quan điểm của SV, khơi gợi tiềm năng của SV đối với vấn đề đang gặp. Đây là cơ sở của kỹ năng thành phần thứ 4 - xác định về vấn đề của SV. Tuy nhiên, kỹ năng này chỉ được CVHT đánh giá ở mức Khá.

Đáng lưu tâm là kỹ năng xác định vấn đề có ĐTB thấp nhất trong số 4 kỹ năng thành phần. Tuy nhiên, kết quả này lại khá trùng khớp với kết quả của kỹ năng đặt câu hỏi. Bởi nếu đặt câu hỏi khai thác tốt thì mới có thể xác định vấn đề một cách chính xác. Kỹ năng xác định vấn đề của CVHT là khả năng xác định chính xác vấn đề mà SV đang gặp phải, phạm vi, mức độ ảnh hưởng của vấn đề, và giúp SV gọi tên được chúng; từ đó, có biện pháp để thu thập thêm thông tin cần thiết cho vấn đề cũng như đề ra các cơ sở cho việc cung cấp thông tin, tư vấn cho SV. Nếu việc xác định vấn đề gặp khó khăn hoặc kỹ năng này còn nhiều hạn chế sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả của việc cung cấp thông tin nói riêng và quy trình tư vấn, hiệu quả tư vấn cho SV của CVHT nói chung.

(ii) Kết quả khảo sát các kỹ năng thành phần của KNTV của CVHT ĐHSP TPHCM

- Kỹ năng lắng nghe (xem Bảng 4)

Bảng 4. Kết quả khảo sát kỹ năng lắng nghe

STT	Các biểu hiện	ĐTB	ĐLC	Mức độ	Xếp hạng
Tập trung chú ý vào SV		3,37	0,42	Tốt	1
1	Tôi tập trung im lặng để nghe SV nói	3,48	0,52	Tốt	2
2	Tôi không ngắt lời SV khi nói	3,48	0,52	Tốt	2
3	Tôi không phán bác ý kiến của SV	3,08	0,59	Khá	4
4	Tôi không suy diễn hay dự đoán vấn đề của SV	3,27	0,64	Tốt	3
5	Tôi không làm việc riêng khi lắng nghe SV	3,58	0,53	Tốt	1
Quan sát và nhận biết		3,24	0,49	Khá	3
6	Tôi quan sát hành vi, cử chỉ của SV	3,52	0,56	Tốt	1
7	Tôi nhận biết được tâm trạng, cảm xúc và nhu cầu của SV	3,14	0,67	Khá	3
8	Tôi giải nghĩa chính xác những hành vi không lời của SV	2,87	0,68	Khá	4
9	Tôi hiểu được nội dung SV trình bày	3,45	0,61	Tốt	2

	Phản hồi	3,31	0,44	Tốt	2
10	Tôi đưa ra những phản hồi phù hợp về nội dung và những cảm xúc của SV	3,52	0,56	Tốt	1
11	Tôi đặt câu hỏi để làm rõ thêm vấn đề	3,14	0,67	Khá	4
12	Tôi gợi mở cho SV tiếp tục trình bày	2,87	0,68	Khá	5
13	Tôi diễn đạt lại ý của SV theo cách hiểu của mình để xác định lại nhận thức của mình đúng với ý SV muốn chuyển tải	3,45	0,61	Tốt	2
14	Tôi tiếp xúc bằng mắt và có những động tác đáp ứng thích hợp với SV (gật đầu, hơi ngả người về phía thân chủ...)	3,26	0,53	Tốt	3
	ĐTB	3,31	0,38	Tốt	

Xét trên bình diện các kỹ năng thành phần của kỹ năng lắng nghe, Bảng 4 cho thấy *kỹ năng tập trung chú ý vào SV* với $ĐTB = 3,37$, ứng với mức tốt trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Đây là kỹ năng được CVHT đánh giá thực hiện Tốt nhất trong số 3 kỹ năng thành phần của kỹ năng lắng nghe. Trong đó, các biểu hiện của kỹ năng tập trung chú ý vào SV như: “Tôi không làm việc riêng khi lắng nghe SV ($ĐTB = 3,58$)”, “Tôi không ngắt lời SV khi nói”, “Tôi tập trung im lặng để nghe SV nói” ($ĐTB=3,48$) và “Tôi không suy diễn hay dự đoán vấn đề của SV” ($ĐTB=3,27$) đều ở mức Tốt trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Chỉ có biểu hiện: “Tôi không phản bác ý kiến của SV” chỉ ở mức Khá ($ĐTB=3,08$). Kết quả thu được từ các thành tố này cho thấy CVHT có một thái độ tốt khi lắng nghe vấn đề của SV, biểu hiện sự chân thành trong quá trình lắng nghe.

Xếp ở vị trí thứ 2 trong số 3 *kỹ năng thành phần của kỹ năng lắng nghe là kỹ năng phản hồi* với $ĐTB=3,31$ ứng với mức Tốt trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Trong đó, các biểu hiện của kỹ năng phản hồi như: “Tôi đưa ra những phản hồi phù hợp về nội dung và những cảm xúc của SV” ($ĐTB=3,52$), “Tôi diễn đạt lại ý của SV theo cách hiểu của mình để xác định lại nhận thức của mình đúng với ý SV muốn chuyển tải” ($ĐTB=3,45$), “Tôi tiếp xúc bằng mắt và có những động tác đáp ứng thích hợp với SV (gật đầu, hơi ngả người về phía thân chủ...)” đều ở mức Tốt trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Tuy nhiên, vẫn có 2 biểu hiện “Tôi đặt câu hỏi để làm rõ thêm vấn đề” ($ĐTB=3,14$) và “Tôi gợi mở cho SV tiếp tục trình bày” ($ĐTB= 2,87$).

Có $ĐTB$ thấp nhất trong số 3 *kỹ năng thành phần của kỹ năng lắng nghe là kỹ năng quan sát và nhận biết* ($ĐTB=3,24$) ứng với mức Khá trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Ở kỹ năng này, “việc quan sát hành vi, cử chỉ của SV” ($ĐTB=3,52$) và “Tôi hiểu được nội dung SV trình bày” một cách đơn thuần được các CVHT đánh giá ở mức Tốt. Tuy nhiên, việc “nhận biết được tâm trạng, cảm xúc và nhu cầu của SV” ($ĐTB=3,14$) và “Tôi giải nghĩa chính xác những hành vi không lời của SV” ($ĐTB=2,87$) chỉ ứng với mức Khá. Bàn về điều này, cô Đ.B.V.T. cho biết: “Khi trao đổi với SV, tôi rất tập trung vào SV. Không chỉ lắng

nghe các em nói, mà tôi còn quan sát cả hành vi cử chỉ và nét mặt của SV. Về cơ bản, tôi hiểu chính xác các em đang muốn trình bày điều gì và phán đoán cơ bản tâm lí của các em thông qua hành vi cử chỉ, nét mặt của các em. Tuy nhiên, để có thể phán đoán sâu hơn và tin cậy cao hơn thì chắc chắn tôi phải được huấn luyện, đào tạo chuyên sâu hơn về mảng này”.

- *Kĩ năng đặt câu hỏi (xem Bảng 5)*

Bảng 5. Kết quả khảo sát kĩ năng đặt câu hỏi

STT	Các biểu hiện	ĐTB	ĐLC	Mức độ	Xếp hạng
Biết cách đặt câu hỏi		3,12	0,46	Khá	2
1	Tôi bắt đầu bằng những câu hỏi dễ	3,15	0,55	Khá	4
2	Tôi chọn câu hỏi phù hợp với đối tượng và hoàn cảnh	3,27	0,57	Tốt	2
3	Tôi hỏi về vấn đề tổng thể trước, chi tiết sau	3,14	0,63	Khá	5
4	Tôi đặt câu hỏi ngắn gọn, rõ ràng	3,22	0,57	Khá	3
5	Tôi sử dụng câu hỏi đơn ý	3,14	0,68	Khá	5
6	Tôi sử dụng nhiều câu hỏi mở (bắt đầu với các từ như: điều gì, cái gì, hay kết thúc với các từ: như thế nào, ra sao...)	3,10	0,63	Khá	6
7	Tôi sử dụng câu hỏi đóng một cách hạn chế, có suy xét (chỉ trong những trường hợp cần thiết)	2,96	0,64	Khá	7
8	Tôi không sử dụng nhiều câu hỏi bắt đầu bằng tại sao/vì sao	2,86	0,72	Khá	8
9	Tôi không hỏi dồn dập	3,28	0,68	Tốt	1
Định hướng rõ nội dung hỏi		3,06	0,52	Khá	3
10	Tôi chuẩn bị trước những câu hỏi trọng tâm	3,03	0,73	Khá	4
11	Tôi có hỏi về cảm xúc, suy nghĩ, hành vi của SV về vấn đề mà SV trình bày	3,08	0,66	Khá	3
12	Tôi có hỏi SV thông tin liên quan đến cả hiện tại và quá khứ của vấn đề	2,95	0,73	Khá	6
13	Tôi không né tránh những câu hỏi về những vấn đề “té nhị”	2,97	0,7	Khá	5
14	Tôi có hỏi về nhu cầu và hướng giải quyết của SV cho vấn đề	3,24	0,6	Khá	1
15	Tôi đặt câu hỏi mang tính tóm lược nội dung nhằm xác định lại cách hiểu của bản thân có đúng với những gì SV muốn chuyển tải	3,14	0,6	Khá	2

Làm chủ tiến trình hỏi		3,21	0,48	Khá	1
16	Tôi xác định được thời điểm hỏi phù hợp	3,13	0,61	Khá	4
17	Tôi xác định được tần suất hỏi phù hợp	3,07	0,66	Khá	5
18	Tôi không hỏi thúc, không vội vàng khi hỏi	3,27	0,55	Tốt	2
19	Tôi không không dẫn dắt SV theo ý kiến chủ quan của mình	3,18	0,66	Khá	3
20	Tôi có khích lệ, động viên SV	3,43	0,67	Tốt	1
ĐTB		3,14	0,46	Khá	

Cả 3 kỹ năng thành phần của kỹ năng đặt câu hỏi là kỹ năng biết cách đặt câu hỏi, kỹ năng định hướng rõ nội dung hỏi và kỹ năng làm chủ tiến trình hỏi đều chỉ dừng lại ở mức Khá. Trong đó, Kỹ năng làm chủ tiến trình hỏi có phần cao hơn 2 kỹ năng còn lại, với ĐTB=3,21 tương ứng với mức Khá tiệm cận mức Tốt. Cụ thể: các biểu hiện như: “Tôi có khích lệ, động viên SV” khi hỏi (ĐTB=3,43) và “Tôi không hỏi thúc, không vội vàng khi hỏi” (ĐTB=3,27) tương ứng với mức Tốt trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Các biểu hiện còn lại của kỹ năng này như: “Tôi không không dẫn dắt SV theo ý kiến chủ quan của mình” (ĐTB=3,18), “Tôi xác định được thời điểm hỏi phù hợp” (ĐTB=3,13) và “Tôi xác định được tần suất hỏi phù hợp” (ĐTB=3,07) chỉ xếp ở mức Khá. Kết quả này cho thấy, ở kỹ năng làm chủ tiến trình hỏi, những thành tố liên quan đến sự tương tác của một cuộc giao tiếp thông thường thì CVHT đã làm tốt nhiệm vụ này. Tuy nhiên, ở những thành tố đòi hỏi phải có thêm các kỹ thuật chuyên sâu hơn, sự điều tiết và kiểm soát kỹ năng hỏi cao hơn thì CVHT vẫn còn một số hạn chế nhất định.

“Biết cách đặt câu hỏi” là kỹ năng thành phần có ĐTB xếp ở vị trí thứ 2 trong số 3 kỹ năng thành phần của kỹ năng đặt câu hỏi (ĐTB=3,12), ứng với mức Khá trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Ở kỹ năng thành phần này, chỉ có 2 trong số 9 biểu hiện là có ĐTB ứng với mức Tốt như: “Tôi không hỏi dồn dập” (ĐTB=3,28), “Tôi chọn câu hỏi phù hợp với đối tượng và hoàn cảnh” (ĐTB=3,27). Ở 7/9 tiêu chí còn lại, tương ứng với các kỹ thuật cụ thể trong việc đặt câu hỏi như thế nào cho hiệu quả, khai thác nhiều thông tin và đảm bảo cho thông tin thu về đáng tin cậy, đều xếp ở mức Khá như: “Tôi đặt câu hỏi ngắn gọn, rõ ràng” (ĐTB=3,22), “Tôi bắt đầu bằng những câu hỏi dễ” (ĐTB=3,15), “Tôi hỏi về vấn đề tổng thể trước, chi tiết sau” (ĐTB=3,14), “Tôi sử dụng câu hỏi đơn ý” (ĐTB=3,14), “Tôi sử dụng nhiều câu hỏi mở” (ĐTB=3,1), “Tôi sử dụng câu hỏi đóng một cách hạn chế, có suy xét” (ĐTB=2,96) và “Tôi không sử dụng nhiều câu hỏi bắt đầu bằng tại sao/vì sao” (ĐTB=2,86). Trao đổi thêm về vấn đề này, thầy L.H.P. cho biết: “Những biểu hiện này, tôi có sử dụng nhiều khi đặt câu hỏi và trao đổi với SV nhưng nó không được hệ thống, bài bản, còn mang tính tự phát theo tình huống. Nhiều khi không để ý là tôi lại hơi mất kiểm soát nhưng sau đó tôi nhận diện và điều chỉnh khá nhanh. Sau nhiều lần trao đổi cùng SV,

tôi dần nhóm gộp các mảng vấn đề cơ bản lại với nhau và có cách tương tác tương ứng với từng mảng vấn đề nên mọi chuyện trở nên nhẹ nhàng, hiệu quả và mức kiểm soát cao hơn”.

Xếp cuối cùng về ĐTB trong số 3 kỹ năng thành phần của kỹ năng đặt câu hỏi là kỹ năng “Định hướng rõ nội dung hỏi”. Ở kỹ năng này, thành tố “Tôi có hỏi về nhu cầu và hướng giải quyết của SV cho vấn đề.” (ĐTB = 3,24) và “Tôi đặt câu hỏi mang tính tóm lược nội dung nhằm xác định lại cách hiểu của bản thân có đúng với những gì SV muốn” xếp ở vị trí thứ nhất và thứ hai. Kết quả này cho thấy, CVHT đưa ra được những câu hỏi mang tính trọng tâm để giải quyết vấn đề cho SV và tìm hiểu những thông tin quan trọng từ phía SV. Bên cạnh đó, thành tố “Tôi có hỏi SV thông tin liên quan đến cả hiện tại và quá khứ của vấn đề” (ĐTB = 2,95) xếp ở vị trí cuối cùng.

- *Kỹ năng xác định vấn đề (xem Bảng 6)*

Bảng 6. Kết quả khảo sát kỹ năng xác định vấn đề

STT	Các biểu hiện	ĐTB	ĐLC	Mức độ	Xếp hạng
1	Tôi gọi tên được vấn đề SV đang gặp	3,10	0,55	Khá	5
2	Tôi liên kết được dữ kiện/ sự kiện xung quanh vấn đề đã được gọi tên	3,17	0,54	Khá	1
3	Tôi xác định được mức độ ảnh hưởng của vấn đề mà SV đang gặp	3,12	0,60	Khá	2
4	Tôi xác định được phạm vi ảnh hưởng của vấn đề mà SV đang gặp	3,01	0,62	Khá	9
5	Tôi xác định những thông tin còn thiếu trong vấn đề của SV	3,09	0,62	Khá	6
6	Tôi thu thập thêm thông tin cho vấn đề của SV	3,11	0,58	Khá	4
7	Tôi xác định những giải pháp mà SV đã thử qua để giải quyết vấn đề	3,08	0,59	Khá	7
8	Tôi kiểm tra được vấn đề tôi xác định là trùng khớp với vấn đề SV muốn tư vấn	3,05	0,65	Khá	8
9	Tôi giúp SV gọi được tên vấn đề mà mình đang gặp phải	3,12	0,57	Khá	2
Trung bình chung		3,10	0,48	Khá	

Bảng 6 cho thấy thực trạng kỹ năng xác định vấn đề của CVHT ở mức khá (ĐTB=3,17). Với các biểu hiện “Tôi liên kết được dữ kiện/ sự kiện xung quanh vấn đề đã được gọi tên” (ĐTB=3,17), “Tôi xác định được mức độ ảnh hưởng của vấn đề mà SV đang gặp” (ĐTB=3,12), “Tôi giúp SV gọi được tên vấn đề mà mình đang gặp phải” (ĐTB=3,12) ở mức khá. Số liệu nghiên cứu này cho thấy, CVHT đã biết xác định vấn đề mà SV đang gặp phải. Tuy nhiên, việc xác định vấn đề của SV còn mang tính chủ quan khi biểu hiện “Tôi kiểm tra được vấn đề tôi xác định là trùng khớp với vấn đề SV muốn tư vấn” (ĐTB=3,05) xếp ở vị

trí thứ 8. Hơn nữa, biểu hiện “Tôi xác định được mức độ ảnh hưởng của vấn đề mà SV đang gặp” xếp ở vị trí cuối cùng cho thấy một số CVHT vẫn chưa có nhiều kinh nghiệm trong quá trình tư vấn.

- *Kỹ năng cung cấp thông tin*

Bảng 7. Kết quả khảo sát kỹ năng cung cấp thông tin

STT	Các biểu hiện	ĐTB	ĐLC	Mức độ	Xếp hạng
1	Thông tin được tôi sử dụng xuất phát từ các nguồn đáng tin cậy	3,43	0,54	Tốt	1
2	Tôi diễn đạt đúng và đầy đủ thông tin cần cung cấp cho SV	3,36	0,48	Tốt	5
3	Tôi cung cấp thông tin cụ thể, sát với tình huống/ vấn đề riêng của SV	3,36	0,56	Tốt	5
4	Tôi hỏi lại SV để kiểm chứng rằng các em đã hiểu đúng ý mình	3,39	0,57	Tốt	4
5	Tôi trung thực bày tỏ giới hạn của bản thân (nếu có) trong việc cung cấp thông tin cho SV	3,40	0,55	Tốt	3
6	Tôi định hướng, giới thiệu cho SV những nguồn chứa đựng thông tin đáng tin cậy để các em có thể tự tìm hiểu nếu có nhu cầu	3,43	0,58	Tốt	1
7	Tôi để SV tự lựa chọn thông tin cần thiết, không can thiệp vào quyết định của SV	3,17	0,60	Khá	7
ĐTB		3,37	0,41	Tốt	

Bảng 7 cho thấy thực trạng kỹ năng cung cấp thông tin của CVHT ở mức tốt (ĐTB=3,37). Với các biểu hiện “Thông tin được tôi sử dụng xuất phát từ các nguồn đáng tin cậy” (ĐTB=3,43) và “Tôi định hướng, giới thiệu cho SV những nguồn chứa đựng thông tin đáng tin cậy để các em có thể tự tìm hiểu nếu có nhu cầu” (ĐTB=3,43), ứng với mức Tốt trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Kết quả nghiên cứu này cho thấy những thông tin mà CVHT cung cấp có tính tin cậy cao. Mặt khác, biểu hiện “Tôi để SV tự lựa chọn thông tin cần thiết, không can thiệp vào quyết định của SV” cho thấy việc CVHT xác định được mức độ của vai trò tư vấn còn sự quyết định cuối cùng vẫn là do SV lựa chọn. Bàn về kết quả này, Cô Đ.B.V.T. cho biết: “Thông thường, tôi sẽ trao đổi, lắng nghe và hỏi lại các em xem mình đã hiểu đúng nhu cầu của các em chưa. Sau đó, tôi sẽ cung cấp các thông tin mà tôi đã rất chắc chắn. Với những thông tin cần tính chuẩn xác như văn bản quy định thì tôi sẽ chuyển văn bản cho các em hoặc giới thiệu “người” hoặc đơn vị có thể hỗ trợ cho các em thông tin chính xác nhất. Cũng có những việc tôi chỉ là người cung cấp thông tin

các chiều khác nhau. Việc lựa chọn phương án nào là của SV, vì các em mới thật sự biết mình cần gì. Tóm lại, tùy vào vấn đề các em gặp phải và nhu cầu của các em mà tôi có cách cung cấp, hướng dẫn về mặt thông tin khác nhau sao cho phù hợp”.

3. Kết luận

Kết quả nghiên cứu thực trạng KNTV của CVHT cho thấy: mức độ KNTV của CVHT được xếp ở mức Khá cận mức Tốt. Trong đó, kỹ năng cung cấp thông tin của CVHT có ĐTB cao nhất và được xếp ở mức Tốt trong thang đo 4 mức đã được xác lập. Kế đến là kết quả thu được về kỹ năng lắng nghe được xếp ở vị trí thứ 2 trong số 4 kỹ năng thành phần, cùng ở mức Tốt. Kỹ năng đặt câu hỏi của CVHT xếp ở vị trí thứ 3 trong số 4 kỹ năng thành phần, tương ứng với mức Khá. Kỹ năng xác định vấn đề có ĐTB thấp nhất trong số 4 kỹ năng thành phần. Nhìn chung, việc khảo sát mức độ KNTV của CVHT Trường ĐHSP TPHCM và các kỹ năng thành phần đều cho kết quả khả quan - dao động ở mức Khá và mức Tốt. Tuy nhiên, để công tác CVHT đạt hiệu quả cao hơn, cần có thêm các nghiên cứu tiếp theo nhằm hỗ trợ CVHT nâng cao kỹ năng đặt câu hỏi và kỹ năng xác định vấn đề.

❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Hersey, P. (1992). *The Situational Leader*. Center for Leadership Studies. Fourth Publishing.
- Huynh, V. S. (2016). *Tam li giao tiep [Communication psychology]*. Hochiminh City: Ho Chi Minh City University of Education Publishing House.
- McMahan, A. B. (2008). *How to Become an Academic Advisor*. Retrieved from NACADA Clearinghouse of Academic Advising Resource.
- Ministry of Education and Training. (2007). Decision No. 43/2007/ QĐ - BGD&ĐT of 15/8/2007: *Regulations on formal university and college training according to the credit system*. Hanoi.
- Nguyen, T. H. P. (2013). *Ki nang tu van cua co van hoc tap trong cac truong dai hoc [Counseling skills of academic advisors in universities]*. Doctoral Thesis in Psychology. Hanoi: Graduate Academy of Social Sciences.
- Nguyen, T. U. S. (2013). *Thich ung voi hoat dong hoc tap theo hoc che tin chi cua sinh vien Dai hoc Thai Nguyen [Adapting to credit-based learning activities of Thai Nguyen University students]*. Doctoral Thesis in Psychology. Hanoi: Graduate Academy of Social Sciences.
- Senel, P. (2001). Adjustment Issues of Turkish College Students Studying in the United States. *College Student Journal*, 35.
- Smith., J. (2013). From the president: Keeping academic advising in the forefront of conversations in higher education. *Academic Advising Today*, 36(1).
- Tran, T. M. D. (2012). *Co van hoc tap trong cac truong dai hoc [Academic advisors in universities]*. Hanoi: Vietnam National University.

**ACADEMIC ADVISORS' SKILLS
AT HO CHI MINH UNIVERSITY OF EDUCATION**

Do Tat Thien

Ho Chi Minh City University of Education, Vietnam

Corresponding author: Do Tat Thien – Email: thiendt@hcmue.edu.vn

Received: March 25, 2021; Revised: April 22, 2021; Accepted: April 27, 2023

ABSTRACT

This article reports on the academic advisors' (AAs) skills at the Ho Chi Minh University of Education. Findings show that AAs' skills were rated at a 'fair to good' level. Particularly, the information-providing skill was rated the highest followed by the listening skill, both with a level of 'good' on a 4 likert scale. The questioning skill ranked third at a 'fair' level. The problem-identifying skill had the lowest mean among the four skills and was rated at a 'fair' level.

Keywords: academic advisor; advisory skills; Ho Chi Minh University of Education