

## RÈN LUYỆN KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG SỰ PHẠM CHO SINH VIÊN QUA MÔN GIAO TIẾP SỰ PHẠM

**Đầu Thị Thu**

*Trường Đại học Sư phạm – ĐH Thái Nguyên*

### TÓM TẮT

Nâng cao chất lượng đào tạo giáo viên là một trong những giải pháp quan trọng góp phần đổi mới và phát triển giáo dục trong bối cảnh hiện nay. Để đào tạo đội ngũ giáo viên vững vàng về chuyên môn, nghiệp vụ, các trường sư phạm cần chú trọng hoạt động rèn nghề, rèn các kỹ năng sư phạm cho sinh viên, trong đó có kỹ năng xử lý các tình huống sư phạm. Bài báo này giới thiệu những vấn đề cơ bản về rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống sư phạm qua môn Giao tiếp sư phạm. Các kết quả thu được nhờ tổng hợp lý thuyết và thực tiễn dạy học môn Giao tiếp sư phạm ở Trường Đại học Sư phạm – Đại học Thái Nguyên. Kết quả nghiên cứu đã xác định nội dung, quy trình, biện pháp rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống sư phạm cho sinh viên qua môn giao tiếp sư phạm, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo giáo viên đáp ứng yêu cầu giáo dục phổ thông.

**Từ khóa:** kỹ năng; tình huống sư phạm; kỹ năng xử lý tình huống sư phạm; môn Giao tiếp sư phạm; sinh viên.

*Ngày nhận bài: 07/12/2020; Ngày hoàn thiện: 22/12/2020; Ngày đăng: 24/12/2020*

## TRAINING ON HANDLING PEDAGOGICAL SITUATIONS TO STUDENTS BY PEDAGOGICAL COMMUNICATION

**Dau Thi Thu**

*TNU - University of Education*

### ABSTRACT

Improving the quality of teachers' training is one of the important solutions contributing to the innovation and development of education in the current context. In order to train a strong team of professional teachers, the pedagogical universities should focus on vocational training activities, forging pedagogical skills for students, including skills to handle pedagogical situations. This article introduces the basics of practicing the pedagogical situation's handling skills through pedagogical communication. These results are obtained by synthesizing theory and practicing of teaching Pedagogy Communication subject at the TNU- University of Education. The research's result has identified the content, process, and measures to train students in handling pedagogical situations through pedagogical communication, which contributes to improve the quality of teacher training to meet the requirements of general education.

**Keywords:** skill; pedagogical situation; skills in handling pedagogical situations; pedagogical communication; student.

*Received: 07/12/2020; Revised: 22/12/2020; Published: 24/12/2020*

Email: [thudt@tnue.edu.vn](mailto:thudt@tnue.edu.vn)

## 1. Đặt vấn đề

Nâng cao chất lượng đào tạo giáo viên là một yêu cầu cấp bách được đặt ra trong bối cảnh chuẩn bị cho việc thực hiện chương trình sách giáo khoa phổ thông mới. Đặc biệt, trong bối cảnh hiện nay, quan hệ giao tiếp giữa giáo viên với học sinh, về cơ bản đã thay đổi và cần phải thay đổi so với trước đây, "... giáo viên không được phê bình học sinh THCS, THPT trước lớp, trước trường và trong cuộc họp chung với cha mẹ học sinh" [1]. Các tình huống giao tiếp sư phạm cũng vì thế mà trở nên đa dạng hơn, phức tạp hơn... đòi hỏi người giáo viên cần phải chú trọng hơn đối với việc rèn luyện kỹ năng cho bản thân để xử lý hiệu quả mọi tình huống có thể xảy ra trong giao tiếp với học sinh, phụ huynh học sinh, đồng nghiệp. Vì vậy, cần rèn cho sinh viên (SV) kỹ năng giao tiếp nói chung và kỹ năng xử lý các tình huống sư phạm (THSP) nói riêng nhằm đáp ứng yêu cầu thực hiện chương trình giáo dục phổ thông. Vấn đề đặt ra là cần nghiên cứu nhằm xác định nội dung, quy trình và các biện pháp rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV.

Ở trường sư phạm, môn Giao tiếp sư phạm (GTSP) là một trong những môn học quan trọng cấu thành nên chương trình đào tạo nghiệp vụ sư phạm cho SV. Môn học nhằm trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về giao tiếp, GTSP: Khái niệm, vị trí, vai trò và các giai đoạn của GTSP; các nguyên tắc, phong cách và kỹ năng GTSP. Qua đó, giúp người học rèn luyện một số kỹ năng GTSP cơ bản trong dạy học và giáo dục, như: Kỹ năng tìm hiểu môi trường giao tiếp; kỹ năng tìm hiểu đối tượng giao tiếp; kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp; kỹ năng lắng nghe... đồng thời qua đó, biết lựa chọn phong cách GTSP phù hợp với đối tượng và tình huống giao tiếp; tự tin, chủ động trong giao tiếp. Có nhiều tác giả đã nghiên cứu về vấn đề rèn luyện kỹ năng giao tiếp sư phạm nói chung và

kỹ năng xử lý THSP nói riêng, ví dụ như: Tác giả Phạm Thị Mỹ Nữ đã nghiên cứu thực trạng rèn luyện kỹ năng giao tiếp sư phạm với trẻ của SV ngành giáo dục mầm non, Trường Đại học Sài Gòn [2]; Tác giả Nguyễn Thị Phương Thảo, đã nghiên cứu biện pháp rèn luyện kỹ năng phát hiện và xử lý THSP trong dạy học toán ở tiểu học [3]... Tuy nhiên, hiện chưa có tác giả nào nghiên cứu về nội dung, quy trình, biện pháp rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV qua môn GTSP nên chúng tôi lựa chọn vấn đề này để nghiên cứu. Bài viết trình bày khái niệm kỹ năng, THSP; ý nghĩa tầm quan trọng của việc rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV qua môn GTSP; nội dung, quy trình và các biện pháp rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV qua môn GTSP.

## 2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Thái Nguyên. Với tư cách là giảng viên trực tiếp giảng dạy môn GTSP ở lớp N02, học kỳ 1 năm học 2020 – 2021, cùng với việc sử dụng phối hợp các phương pháp dạy học phát huy tính tích cực của người học (vấn đáp, thảo luận, bài tập, đóng vai,...), chúng tôi sử dụng các phương pháp nghiên cứu như: Quan sát (tri giác có chủ định các hành vi, cử chỉ, hành động... của SV trong quá trình học tập môn GTSP nhằm thu thập những thông tin liên quan đến việc rèn luyện kỹ năng xử lý THSP của họ); trò chuyện (đặt câu hỏi cho SV và dựa vào câu trả lời của họ để trao đổi, hỏi thêm về các THSP, biện pháp rèn luyện kỹ năng xử lý THSP...); nghiên cứu sản phẩm hoạt động (phân tích kết quả rèn luyện kỹ năng xử lý THSP của SV qua môn GTSP nhằm xác định và lựa chọn các biện pháp tối ưu trong việc tổ chức rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV); tổng kết kinh nghiệm giảng dạy, học tập môn GTSP nói chung và kinh nghiệm xử lý các THSP nói riêng cho SV, giúp SV có thể vận dụng linh hoạt trong những tình huống tương tự.

### 3. Kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Một số khái niệm

- *Kỹ năng*: Có nhiều quan niệm về kỹ năng. Theo Từ điển tiếng Việt: “Kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức thu nhận được trong một lĩnh vực nào đó vào thực tế” [4].

Theo từ điển Tâm lý: “Kỹ năng là cách thức thực hiện hành động đã được chủ thể tiếp thu, được đảm bảo bằng tập hợp các tri thức và kỹ xảo đã được lĩnh hội” [5].

Tác giả Nguyễn Thị Thế Bình cho rằng: “Kỹ năng là sự thực hiện có kết quả một công việc nào đó (lao động chân tay hay nhận thức) bằng cách vận dụng những tri thức, những kinh nghiệm đã có để hành động phù hợp với hoàn cảnh và những điều kiện cho phép” [6]. “Kỹ năng luôn có chủ đích và định hướng rõ ràng. Khi lặp đi lặp lại một hành động nào đó, con người sẽ có được kỹ năng” [7].

Như vậy, có thể hiểu kỹ năng là khả năng thực hiện có hiệu quả một hành động (công việc) nào đó bằng cách lựa chọn và áp dụng những cách thức hành động phù hợp trong những điều kiện, hoàn cảnh và phương tiện nhất định.

- *Tình huống sư phạm* là tình huống có vấn đề diễn ra đối với nhà giáo dục trong công tác giáo dục học sinh; trong tình huống đó, nhà giáo dục bị đặt vào trạng thái mâu thuẫn giữa cái chưa biết (chưa được học, chưa được nghe hoặc chưa được luyện tập thành thực...) với cái cần phải giải quyết. Bằng tri thức, kinh nghiệm và năng lực sư phạm vốn có, họ phải nỗ lực, tích cực xem xét, tìm tòi ra các cách thức giải quyết một cách hợp lý, phù hợp nhằm đạt được hiệu quả giáo dục tối ưu [8].

- *Kỹ năng xử lý tình huống sư phạm* là khả năng vận dụng tri thức sư phạm (Tâm lý học, Giáo dục học, GTSP...), những kinh nghiệm sư phạm, những kinh nghiệm ứng xử để giải quyết một cách hợp lý các THSP nảy sinh trong quá trình dạy học và giáo dục [8].

Từ các khái niệm trên đây, có thể hiểu: *Rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống sư phạm là quá trình giúp SV thực hành một cách có hệ thống, luyện tập một cách thường xuyên nhằm*

*đạt tới sự thuần thục trong việc vận dụng linh hoạt, mềm dẻo tri thức Tâm lý học, Giáo dục học, GTSP... và kinh nghiệm sư phạm để giải quyết hợp lý, có hiệu quả các THSP nảy sinh trong quá trình dạy học và giáo dục.*

#### 3.2. Ý nghĩa của việc rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống sư phạm cho sinh viên qua môn giao tiếp sư phạm

Ở trường sư phạm, việc rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV qua môn GTSP có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, xét trên cả phương diện lý luận và thực tiễn.

Về phương diện lý luận, việc rèn luyện kỹ năng xử lý THSP giúp sinh viên nắm vững, hệ thống hoá, củng cố và vận dụng có hiệu quả những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ sư phạm, như Tâm lý học, Giáo dục học, đặc biệt là GTSP... trong thực tiễn hoạt động học tập, rèn luyện ở trường sư phạm; khi tham gia thực tế môn học và thực tập sư phạm ở các trường phổ thông và thực hiện nhiệm vụ dạy học, giáo dục sau khi tốt nghiệp ra trường, trở thành người giáo viên.

Về phương diện thực tiễn: Trong quá trình dạy học, dù là giáo viên giảng dạy hay làm công tác chủ nhiệm lớp thì cũng luôn gặp phải các THSP đa dạng, phức tạp và thường xuất hiện một cách bất ngờ, đòi hỏi họ phải xử lý kịp thời, khách quan. Việc khéo léo ứng xử sư phạm của người giáo viên, vừa linh hoạt, vừa đảm bảo các nguyên tắc giáo dục sẽ thể hiện sự tôn trọng nhân cách của học sinh, cha mẹ học sinh, đồng nghiệp... phát huy tính tích cực, sáng tạo và tư duy độc lập, phản biện của học sinh, tạo mọi điều kiện thuận lợi về mặt tâm lý để phát triển động cơ học tập đúng đắn ở học sinh, phát huy được tính tích cực hoạt động trí tuệ, phát triển tính sáng tạo, xây dựng thái độ học tập đúng đắn, xoá đi hàng rào ngăn cách xa lạ giữa giáo viên với học sinh, tạo ra những xúc cảm, tình cảm tích cực ở cả giáo viên và học sinh.

Mặt khác, rèn luyện kỹ năng xử lý THSP giúp SV sư phạm có cơ hội am hiểu thêm về giáo dục phổ thông, nhận diện các THSP, phân

tích nguyên nhân, đề xuất được cách giải quyết hiệu quả, góp phần hình thành ý thức, uy tín nghề nghiệp; tạo động lực cho giáo viên và học sinh trong quá trình dạy học; từng bước tạo ra đội ngũ giáo viên vững vàng về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng sư phạm, góp phần nâng cao chất lượng dạy học và giáo dục.

Vì vậy, trong việc đào tạo người giáo viên tương lai không thể không chú trọng đến việc rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV thông qua các hoạt động trong Nhà trường, các môn học trong chương trình đào tạo, đặc biệt là môn học đặc thù - môn GTSP.

### **3.3. Nội dung rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống sư phạm cho sinh viên qua môn giao tiếp sư phạm**

Căn cứ vào thực tế dạy và học môn GTSP ở trường sư phạm, việc rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV qua môn giao tiếp sư phạm bao gồm những nội dung cơ bản sau:

- Trang bị cho SV những kiến thức cơ bản về các nguyên tắc, phong cách và kỹ năng GTSP, ví dụ như: Nguyên tắc tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp, có thiện chí và đồng cảm trong giao tiếp; đảm bảo tính mô phạm trong giao tiếp; phong cách dân chủ, độc đoán, tự do trong giao tiếp; kỹ năng tìm hiểu môi trường và đối tượng giao tiếp, tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp, tự chủ cảm xúc hành vi, phản hồi, thuyết phục, xử lý THSP...;

- Hình thành và phát triển kỹ năng xử lý THSP cho SV;

Thông qua các giờ học thảo luận, thực hành, giảng viên tổ chức các hoạt động trên lớp cho SV, hướng dẫn SV tự học nhằm hình thành các kỹ năng cơ bản sau đây:

+ Kỹ năng tự đánh giá nhu cầu và khả năng giao tiếp.

+ Kỹ năng nhận diện và phân tích các THSP trong mối quan hệ giữa giáo viên với học sinh, với đồng nghiệp, với phụ huynh học sinh.

+ Kỹ năng vận dụng tri thức Tâm lý học, Giáo dục học, GTSP và kinh nghiệm của bản thân để xử lý hiệu quả các THSP.

- Bồi dưỡng ý thức và thái độ nghề nghiệp cho SV, kích thích tính chủ động, tích cực của SV trong học tập, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý các THSP... qua môn GTSP, từ đó hình thành và củng cố lòng yêu nghề, yêu trẻ, lý tưởng đào tạo thế hệ trẻ.

### **3.4. Quy trình rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống sư phạm cho sinh viên qua môn giao tiếp sư phạm**

- *Bước 1:* Hướng dẫn SV tự đánh giá về nhu cầu và khả năng giao tiếp của bản thân.

Thông qua các trắc nghiệm về nhu cầu giao tiếp, khả năng giao tiếp, giảng viên hướng dẫn SV tự đánh giá về nhu cầu và khả năng giao tiếp của bản thân, xem bản thân ở mức độ nhu cầu giao tiếp nào (thấp, dưới trung bình, trung bình, cao), các kỹ năng giao tiếp như thiết lập mối quan hệ, lắng nghe, tự chủ cảm xúc, hành vi... ở mức nào (thấp, trung bình thấp, trung bình, trung bình cao, cao), từ đó có biện pháp rèn luyện, hoàn thiện bản thân.

- *Bước 2:* Hướng dẫn SV nhận diện một số THSP, các phương án xử lý đối với từng THSP đó và lựa chọn phương án xử lý tối ưu.

Xây dựng hệ thống bài tập tình huống trong giao tiếp giữa giáo viên với học sinh, phụ huynh học sinh, đồng nghiệp... có kèm theo một số gợi ý dẫn về phương án xử lý tình huống và tổ chức cho SV nhận diện THSP và các cách xử lý THSP đó. Ví dụ, tình huống sau: Khi sắp hết giờ học, có học sinh làm bạn bực mình vì những câu thắc mắc “học búa” ngoài sự chuẩn bị của bạn. Bạn sẽ giải quyết như thế nào?

a. Ngắt lời học sinh ngay.

b. Giấu cợt câu hỏi của học sinh và từ chối yêu cầu của em đó.

c. Giải thích cho học sinh rằng chính bạn đang muốn đặt câu hỏi đó cho tất cả các em suy nghĩ, giờ học sau bạn và học sinh sẽ tìm cách trả lời.

Với tình huống trên, nếu SV lựa chọn phương án (c) thì được xem là biết cách xử lý THSP.

- *Bước 3:* Tổ chức cho SV thảo luận, thực hành nhóm để tìm ra phương án xử lý tối ưu nhất với từng THSP và giải thích cơ sở khoa học của nó.

Giảng viên chia SV thành các nhóm nhỏ (từ 5 đến 7 người), phân cho mỗi nhóm 01 THSP, yêu cầu các nhóm thảo luận về nội dung và xây dựng kịch bản, thực hành đóng vai các nhân vật trong THSP, thể hiện THSP và phương án xử lý THSP đó. “Đóng vai là một hoạt động phát triển tư duy phản biện của người học thông qua việc tổ chức cho người học một số cách ứng xử nào đó trong tình huống giả định. Qua đó, người học có thể rèn luyện được kỹ năng giao tiếp trong một môi trường văn hóa” [9].

Sau đó, các nhóm lần lượt diễn xuất theo kịch bản THSP, phương án xử lý THSP đã chuẩn bị và vận dụng các kiến thức về nghiệp vụ sư phạm như Tâm lý học, Giáo dục học, đặc biệt là GTSP để giải thích cơ sở khoa học của phương án xử lý THSP mà mình đã đề xuất. Các nhóm khác lắng nghe, đóng góp ý kiến và đặt câu hỏi tương tác, chia sẻ.

Ví dụ, tình huống sau: Giáo viên hướng dẫn bạn việc đột xuất nên nhờ A. – giáo sinh thực tập dạy thay một tiết. Trong khi cô A. giảng bài, dưới lớp nhiều em học sinh nói chuyện, làm việc riêng, bàn tán rồi cùng nhau cười khúc khích. Giận dữ, A. bỏ ra khỏi lớp. Gần hết giờ, cô A. quay lại lớp thì thấy có hai em học sinh đang đánh lộn, lớp học náo loạn cả lên. Nếu là giáo sinh A., trước tình hình đó bạn sẽ xử lý như thế nào? chủ nhiệm trong tình huống đó, bạn sẽ xử lý như thế nào?

Với tình huống trên, có thể xử lý như sau:

- GV cần kịp thời can ngăn 2 học sinh đang đánh nhau, nghiêm khắc ổn định lớp, hỏi rõ lý do vì sao các em mất trật tự trong giờ học, nguyên nhân gây lộn, đánh nhau.

- Từ đó, phân tích, phê bình nhắc nhở để học sinh thấy được lỗi của mình và rút kinh nghiệm.

- Trước cả lớp, thẳng thắn nhận trách nhiệm của mình trong việc ra khỏi lớp trước khi hết giờ để xảy ra tình trạng trên.

- Nhắc nhở các em về ý thức tự quản khi không có giáo viên trong lớp. Khi có những sự việc quan trọng cần chủ động báo cáo với thầy cô giáo để giải quyết.

- Trao đổi sự việc xảy ra với giáo viên hướng dẫn, nhận lỗi và rút ra bài học kinh nghiệm cho bản thân.

- *Bước 4:* Tổ chức cho SV thi Xử lý THSP theo nhóm

Giảng viên chia SV thành các nhóm nhỏ (từ 5 đến 7 người), yêu cầu mỗi nhóm sưu tầm (hoặc thiết kế) 01 THSP kèm theo phương án xử lý. Mỗi nhóm là một Đội chơi. Mỗi Đội cử ra một thành viên tham gia vào Ban Giám khảo.

Hướng dẫn các Đội bốc thăm thứ tự thi và tổ chức thi đấu bằng hình thức đóng vai, theo thể thức vòng tròn. Cụ thể, Đội 1 ra tình huống cho Đội 2, Đội 2 thảo luận trong thời gian 10 phút rồi đề xuất phương án xử lý tình huống, sau đó Đội 1 nêu đáp án... Cứ như thế cho đến hết các Đội chơi...

Giảng viên nhận xét, đánh giá tinh thần, ý thức tham gia của các Đội thi, sự hợp lý của các THSP, tính khoa học của phương án xử lý THSP và tổng kết, trao giải cho Đội đạt điểm cao nhất.

- *Bước 5:* Giảng viên tổng kết, rút kinh nghiệm thực tiễn.

Giảng viên củng cố tri thức về nguyên tắc, phong cách, kỹ năng GTSP; các THSP; cách xử lý THSP; động viên SV tiếp tục tìm tòi, nghiên cứu, tự rèn luyện kỹ năng xử lý THSP nói riêng và kỹ năng GTSP nói chung.

### **3.5. Các biện pháp rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống sư phạm cho sinh viên qua môn Giao tiếp sư phạm**

- Hình thành ở SV năng lực tự đánh giá nhu cầu và khả năng giao tiếp của bản thân.

Để rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV qua môn GTSP, trước tiên GV cần phải hình thành ở SV năng lực tự đánh giá nhu cầu và

khả năng giao tiếp của bản thân, cụ thể là: GV sưu tầm một số trắc nghiệm về nhu cầu giao tiếp, khả năng giao tiếp; tổ chức, hướng dẫn SV trả lời các câu hỏi trắc nghiệm, phân tích, đánh giá kết quả trắc nghiệm, đối chiếu với năng lực hiện có của bản thân, xác định mặt mạnh, mặt yếu về nhu cầu, khả năng giao tiếp, từ đó có biện pháp phát huy mặt mạnh và hạn chế mặt yếu...

- Lập kế hoạch và hướng dẫn SV lập kế hoạch rèn luyện kỹ năng xử lý THSP.

Ngay từ khi bắt đầu môn học, giảng viên cần giới thiệu đề cương môn học cho SV. Căn cứ vào đề cương môn học, mục tiêu, nội dung chương trình môn học, giảng viên cần có kế hoạch rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV. Kế hoạch cần xác định rõ mục tiêu, nội dung, phương pháp, hình thức tổ chức rèn luyện kỹ năng xử lý THSP cho SV. Đồng thời, giảng viên cần hướng dẫn SV lập kế hoạch học tập môn học nói chung và kế hoạch rèn luyện kỹ năng xử lý THSP nói riêng.

- Tăng cường tổ chức hoạt động thảo luận nhóm, thực hành nhóm SV, tạo cơ hội để SV học tập lẫn nhau, phát triển kỹ năng hợp tác... Đồng thời, áp dụng các phương pháp và kỹ thuật dạy học tích cực nhằm tăng cường chỉ đạo, phát huy tính tích cực, tự giác của SV trong rèn luyện và tự rèn luyện...

- Tổ chức thực tế môn học ở các trường phổ thông để SV có cơ hội trải nghiệm, áp dụng kiến thức và kỹ năng của môn học, đặc biệt là kiến thức và kỹ năng về THSP và xử lý THSP vào thực tiễn giáo dục, làm giàu vốn tri thức, kỹ năng và kinh nghiệm của bản thân, góp phần hoàn thiện nhân cách người giáo viên tương lai.

#### 4. Kết luận

Các trường sư phạm – cơ sở đào tạo giáo viên cần chú trọng việc rèn luyện kỹ năng GTSP cho SV, đặc biệt là kỹ năng xử lý các THSP theo quy tắc ứng xử chung: “Ứng xử với người học: Ngôn ngữ chuẩn mực, dễ hiểu, khen hoặc phê bình phù hợp với đối tượng và

hoàn cảnh; mẫu mực, bao dung, trách nhiệm, yêu thương; tôn trọng sự khác biệt, đối xử công bằng, tư vấn, lắng nghe và động viên, khích lệ người học; tích cực phòng, chống bạo lực học đường, xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện. Không xúc phạm, gây tổn thương, vụ lợi; không trù dập, định kiến, bạo hành, xâm hại; không thờ ơ, né tránh hoặc che giấu các hành vi vi phạm của người học” [10] nhằm từng bước góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên, đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục phổ thông.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1]. Ministry of Education and Training, *The Regulation of Junior High Schools, High Schools, and High Schools with Multiple Levels of Education (Published with Circular 32/2020/TT-BGDĐT)*, 2020.
- [2]. T. M. N. Pham, “Situation of pedagogical communication skills with children of preschool students,” *Education Journal*, Sai Gon University, Special no., pp. 43-46, 2020.
- [3]. T. P. T. Nguyen, “Training skills in detecting and handling pedagogical situations of teaching math in elementary schools,” *Science Journal*, Quy Nhon University, vol. 12, no. 4, pp. 35-48, 2018.
- [4]. P. Hoang, *Vietnamese dictionary*. Da Nang publisher, 2000.
- [5]. K. V. Nguyen, *Psychology dictionary*. The Gioi publisher, 2011.
- [6]. T. T. B. Nguyen, *How to Develop History Self-Studying Skill for Students*. University of Education publisher, 2014.
- [7]. T. T. H. Le, “Training practical skills for students in teaching history at Thai Nguyen High School,” *Journal of Education*, Special no. 1, pp. 83-86, 2020.
- [8]. Department of Psychology, *Pedagogical Communication*. Thai Nguyen University publisher, 2019.
- [9]. T. P. M. Do, “Some activities to develop critical thinking in teaching the "cultural interference" module,” *Journal of Education*, no. 474 (Part 2 - 3/2020), pp. 52-55, 2020.
- [10]. Ministry of Education and Training, *Code of conduct in preschool and universal education establishments information (Published following Circular 06/2019/TT-BGDĐT)*, 2019.