

**TRƯỜNG CAO ĐẲNG LẠNG SƠN
KHOA KHOA HỌC CƠ BẢN**



BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

**ỨNG DỤNG AI TRONG XÂY DỰNG BÀI TẬP TÌNH HUỐNG NHẪM
PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC GIAO TIẾP VÀ HỢP TÁC CHO SINH VIÊN**

Lĩnh vực sáng kiến: *Khoa học xã hội*

Tác giả: Đinh Thị Tình

Trình độ chuyên môn: Thạc sỹ

Chức vụ: Trưởng bộ môn Tâm lý học – Giáo dục học

Nơi công tác: Trường cao đẳng Lạng Sơn

Điện thoại liên hệ: 0856223399

Địa chỉ thư điện tử: tinhtd@lce.edu.vn

Đề nghị công nhận sáng kiến cấp: cơ sở

Lạng Sơn, năm 2026

MỤC LỤC

	Trang
Danh mục viết tắt, biểu bảng	3
TÓM TẮT SÁNG KIẾN	4
I. MỞ ĐẦU	5
1. Lí do chọn sáng kiến	5
2. Mục tiêu của sáng kiến	6
3. Phạm vi của sáng kiến	6
II. CƠ SỞ LÝ LUẬN, CƠ SỞ THỰC TIỄN	7
1. Cơ sở lý luận	7
<i>1.1. Một số khái niệm cơ bản liên quan đến giao tiếp và hợp tác</i>	7
<i>1.2. Lý thuyết dạy học phát triển năng lực</i>	7
<i>1.3. Lý thuyết học tập trải nghiệm (Kolb)</i>	9
<i>1.4. Lý thuyết học tập hợp tác</i>	9
<i>1.5. Vai trò của bài tập tình huống trong phát triển NL giao tiếp và hợp tác</i>	10
<i>1.6. Khái niệm, đặc điểm và tiềm năng của trí tuệ nhân tạo (AI) trong GD</i>	11
<i>1.1.5. Khái niệm, đặc điểm và tiềm năng của trí tuệ nhân tạo (AI) trong GD</i>	11
1.2. Cơ sở chính trị – pháp lý	12
<i>1.2.1. Chủ trương đổi mới GD theo hướng phát triển phẩm chất, năng lực</i>	13
<i>1.2.2. Các văn bản về chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ, AI trong GD</i>	13
<i>1.2.3. Ý nghĩa của việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống</i>	13
2. Cơ sở thực tiễn	14
<i>2.1. Thực trạng sử dụng bài tập tình huống trong giảng dạy hiện nay</i>	14
<i>2.2. Thực trạng năng lực giao tiếp và hợp tác của SV</i>	15
<i>2.3. Thực trạng ứng dụng AI trong giảng dạy</i>	17
<i>2.4. Kết quả bước đầu từ ứng dụng các tình huống trong dạy học</i>	19
<i>2.5. Những vấn đề đặt ra từ thực tiễn</i>	19
III. NỘI DUNG SÁNG KIẾN	22
1. Nội dung và kết quả nghiên cứu của sáng kiến	22
<i>1.1. Mô tả giải pháp</i>	22
<i>1.2. Thử nghiệm và áp dụng trong thực tiễn</i>	22
<i>1.3. Thu thập và xử lý số liệu</i>	25
2. Thảo luận, đánh giá kết quả	32
<i>2.1. Tính mới, tính sáng tạo</i>	32
<i>2.2. Khả năng áp dụng và lợi ích thiết thực</i>	32
IV. KẾT LUẬN	33
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	36
PHỤ LỤC 01	37
PHỤ LỤC 02	39

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Giải thích
1	SV	Sinh viên
2	GD	Giáo dục
3	GV	Giáo viên
4	NL	Năng lực

DANH MỤC BẢNG BIỂU VÀ SƠ ĐỒ

Số hiệu	Tên	Trang
Bảng 1.1.2	Quy trình thực hiện	21
Biểu đồ 1.3.1	Mức độ hứng thú của sinh viên	23
Biểu đồ 1.3.2	Mức độ cải thiện giao tiếp của sinh viên	25
Biểu đồ 1.3.3	Mức độ cải thiện kỹ năng hợp tác (làm việc nhóm)	26
Bảng 1.3.4	Đánh giá mức độ tham gia hoạt động nhóm	27
Bảng 1.3.5	Đánh giá hiệu quả của bài tập tình huống	27
Biểu đồ 1.3.6	Trước và sau khi áp dụng sáng kiến	28

TÓM TẮT SÁNG KIẾN

Trong bối cảnh giáo dục hiện nay, việc phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên là yêu cầu quan trọng nhằm đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động. Tuy nhiên, các bài tập tình huống trong giảng dạy còn mang tính khuôn mẫu, thiếu cập nhật với thực tiễn nghề nghiệp, trong khi giảng viên gặp nhiều áp lực về thời gian và công sức thiết kế bài học.

Từ thực tiễn đó, sáng kiến *“Ứng dụng AI để xây dựng bài tập tình huống nhằm phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác của sinh viên”* được thực hiện nhằm đổi mới phương pháp dạy học, nâng cao chất lượng đào tạo. Sáng kiến xây dựng quy trình ứng dụng AI trong thiết kế bài tập tình huống gồm các bước: xác định mục tiêu và năng lực cần phát triển; sử dụng AI xây dựng tình huống nghề nghiệp; giảng viên chỉnh sửa, tổ chức thực hiện; đánh giá và phản hồi.

Kết quả áp dụng cho thấy sinh viên học tập tích cực hơn, kỹ năng giao tiếp và hợp tác được cải thiện rõ rệt; giảng viên giảm thời gian chuẩn bị bài, nâng cao hiệu quả tổ chức dạy học. Tính mới của sáng kiến là việc ứng dụng AI một cách có hệ thống để xây dựng bài tập tình huống linh hoạt, sát thực tiễn nghề nghiệp, kết hợp hiệu quả giữa công nghệ và vai trò chủ động của giảng viên.

Sáng kiến có khả năng áp dụng rộng rãi cho nhiều ngành đào tạo. Việc triển khai mang lại lợi ích kinh tế – xã hội thiết thực, góp phần tiết kiệm thời gian, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục trong giai đoạn chuyển đổi số.

I. MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn sáng kiến

Trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay, mục tiêu đào tạo không chỉ dừng lại ở việc trang bị kiến thức chuyên môn mà còn hướng tới phát triển toàn diện phẩm chất và năng lực cho người học, đặc biệt là năng lực giao tiếp và hợp tác. Đây là những kỹ năng mềm giữ vai trò quan trọng, giúp sinh viên có khả năng thích ứng với môi trường học tập, làm việc hiện đại và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động trong thời đại chuyển đổi số.

Thực tế giảng dạy cho thấy nhiều sinh viên hiện nay còn hạn chế về kỹ năng giao tiếp và hợp tác. Một số sinh viên thiếu tự tin khi trình bày ý kiến trước tập thể, khả năng diễn đạt và phản biện còn yếu; trong hoạt động nhóm còn tồn tại tình trạng thụ động, thiếu phối hợp và chưa có tinh thần trách nhiệm cao. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả học tập cũng như khả năng thích nghi nghề nghiệp sau này.

Trong quá trình học tập, việc cho sinh viên tham gia xử lý các bài tập tình huống được xem là một trong những phương pháp hiệu quả để phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác. Khi tham gia giải quyết tình huống, sinh viên phải trao đổi, thảo luận, lắng nghe ý kiến của các thành viên, cùng phân tích vấn đề và thống nhất phương án xử lý. Thông qua đó, sinh viên được rèn luyện kỹ năng trình bày, phản hồi, làm việc nhóm và giải quyết vấn đề trong môi trường gần với thực tiễn nghề nghiệp. Tuy nhiên, trên thực tế, nhiều bài tập tình huống hiện nay còn mang tính khuôn mẫu, thiếu tính cập nhật, chưa thực sự gắn với bối cảnh nghề nghiệp và chưa tạo được nhiều cơ hội tương tác cho sinh viên.

Bên cạnh đó, việc xây dựng hệ thống tình huống phù hợp đòi hỏi giảng viên phải đầu tư nhiều thời gian, công sức và kinh nghiệm thực tiễn. Trong khi đó, quỹ thời gian dành cho công tác chuyên môn của giảng viên còn hạn chế, dẫn đến khó khăn trong việc thiết kế các tình huống đa dạng, phong phú và sát thực tế cho nhiều nhóm đối tượng sinh viên khác nhau.

Sự phát triển mạnh mẽ của trí tuệ nhân tạo (AI) đã mở ra nhiều cơ hội mới trong đổi mới phương pháp dạy học. AI có khả năng hỗ trợ giảng viên xây dựng nhanh các bài tập tình huống với nội dung đa dạng, linh hoạt và phù hợp với mục tiêu đào tạo. Đặc biệt, các tình huống do AI hỗ trợ thiết kế có thể tạo ra nhiều bối cảnh giao tiếp và hợp tác khác nhau, giúp sinh viên được tham gia trải nghiệm, xử lý vấn đề và tương tác nhiều hơn trong quá trình học tập. Qua đó, góp phần nâng cao sự tự tin, khả năng diễn đạt, kỹ năng lắng nghe, phản hồi và làm việc nhóm của sinh viên.

Tuy nhiên, việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống nhằm phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên hiện nay vẫn chưa được triển khai rộng rãi và có hệ thống tại các cơ sở đào tạo. Xuất phát từ những lý do trên, tác giả lựa chọn thực hiện sáng kiến: ***“Ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống nhằm phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên”***, nhằm góp phần đổi mới phương pháp dạy học, nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển các kỹ năng cần thiết cho sinh viên trong bối cảnh hiện nay.

2. Mục tiêu của sáng kiến

- Xây dựng quy trình ứng dụng AI trong thiết kế bài tập tình huống phục vụ giảng dạy.
- Phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên thông qua hệ thống bài tập tình huống do AI hỗ trợ xây dựng.
- Nâng cao hiệu quả dạy học, giảm áp lực về thời gian và công sức cho giảng viên.

3. Phạm vi của sáng kiến

- Đối tượng áp dụng: 80 sinh viên năm hai khối GD nghề (K6 Tiếng Anh; K6 Kinh Tế; K11 Tin)
- Thời gian thực hiện: Học kỳ I /năm học 2025 – 2026

II. CƠ SỞ LÝ LUẬN, CƠ SỞ THỰC TIỄN

1. Cơ sở lý luận

1.1. Một số khái niệm cơ bản liên quan đến giao tiếp và hợp tác

1.1.1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin, cảm xúc, suy nghĩ và kinh nghiệm giữa con người với con người nhằm đạt được sự hiểu biết và tương tác lẫn nhau. Giao tiếp không chỉ diễn ra bằng lời nói mà còn thông qua ngôn ngữ cơ thể, thái độ, cử chỉ và các phương tiện khác.

Trong môi trường giáo dục, giao tiếp giữ vai trò đặc biệt quan trọng vì giúp người học trình bày ý kiến, trao đổi thông tin, hình thành các mối quan hệ học tập tích cực và phát triển tư duy phản biện. Đối với sinh viên, kỹ năng giao tiếp hiệu quả không chỉ hỗ trợ quá trình học tập mà còn là yêu cầu cần thiết trong môi trường nghề nghiệp hiện đại.

1.1.2. Năng lực giao tiếp

Năng lực giao tiếp là khả năng sử dụng ngôn ngữ, hành vi và thái độ phù hợp để trao đổi thông tin, trình bày ý kiến, lắng nghe, phản hồi và thiết lập mối quan hệ với người khác trong các tình huống khác nhau.

Năng lực giao tiếp của sinh viên được thể hiện qua các biểu hiện như: tự tin trình bày ý kiến trước tập thể; biết lắng nghe và tôn trọng người khác; có khả năng phản hồi và phản biện phù hợp; diễn đạt rõ ràng, logic và thuyết phục. Đây là năng lực quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả học tập và khả năng thích ứng xã hội của sinh viên.

1.1.3. Khái niệm hợp tác

Hợp tác là quá trình nhiều cá nhân cùng tham gia thực hiện một nhiệm vụ hoặc mục tiêu chung thông qua sự phối hợp, hỗ trợ và chia sẻ trách nhiệm với nhau.

Trong hoạt động học tập, hợp tác không chỉ là cùng làm việc mà còn bao gồm việc phân công nhiệm vụ phù hợp, hỗ trợ lẫn nhau, tôn trọng ý kiến khác biệt và cùng

thống nhất để hoàn thành mục tiêu chung. Hợp tác hiệu quả giúp nâng cao chất lượng hoạt động nhóm và phát triển các kỹ năng xã hội cần thiết cho người học.

1.1.4. Năng lực hợp tác

Năng lực (NL) hợp tác là khả năng làm việc cùng người khác một cách hiệu quả để hoàn thành nhiệm vụ chung. Năng lực này đòi hỏi người học phải biết phối hợp, chia sẻ trách nhiệm, giải quyết mâu thuẫn và hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình làm việc nhóm.

Năng lực hợp tác của sinh viên được thể hiện qua tinh thần trách nhiệm trong nhóm; khả năng phối hợp và hỗ trợ các thành viên; kỹ năng trao đổi, thống nhất ý kiến; chủ động tham gia và đóng góp vào hoạt động chung.

1.1.5. Mối quan hệ giữa năng lực giao tiếp và hợp tác

Năng lực giao tiếp và NL hợp tác có mối quan hệ chặt chẽ, tác động qua lại lẫn nhau. Giao tiếp hiệu quả là cơ sở để hợp tác thành công, trong khi quá trình hợp tác lại tạo điều kiện để người học rèn luyện và phát triển kỹ năng giao tiếp.

Trong hoạt động học tập theo nhóm, sinh viên cần sử dụng kỹ năng giao tiếp để trao đổi thông tin, trình bày quan điểm, lắng nghe và phản hồi, giải quyết mâu thuẫn. Thông qua quá trình đó, năng lực hợp tác cũng được hình thành và phát triển. Vì vậy, việc tổ chức cho sinh viên tham gia giải quyết các bài tập tình huống là môi trường thuận lợi để phát triển đồng thời cả hai năng lực này.

1.2. Lý thuyết dạy học phát triển năng lực

Trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay, dạy học không chỉ dừng lại ở việc truyền thụ tri thức mà chuyển mạnh sang phát triển năng lực người học. Theo quan điểm này, năng lực được hiểu là khả năng vận dụng tổng hợp kiến thức, kỹ năng, thái độ để giải quyết hiệu quả các tình huống trong học tập và đời sống.

Dạy học phát triển năng lực có một số đặc điểm cơ bản:

- + Lấy người học làm trung tâm, chú trọng hoạt động của người học.
- + Gắn kiến thức với thực tiễn, tăng cường vận dụng.
- + Đề cao quá trình hơn kết quả ghi nhớ.

+ Khuyến khích tự học, hợp tác và sáng tạo.

Trong hệ thống năng lực cốt lõi, năng lực giao tiếp và hợp tác giữ vai trò đặc biệt quan trọng, nhất là đối với sinh viên – lực lượng lao động tương lai. Đây là năng lực giúp người học trình bày ý tưởng rõ ràng, biết lắng nghe và phản hồi hiệu quả, có khả năng làm việc nhóm, phân công và phối hợp, đồng thời giải quyết mâu thuẫn trong tập thể.

Do đó, việc thiết kế các hoạt động học tập nhằm phát triển hai năng lực này là yêu cầu tất yếu trong dạy học hiện đại.

1.3. Lý thuyết học tập trải nghiệm (Kolb)

Lý thuyết học tập trải nghiệm của Kolb (1984) nhấn mạnh rằng tri thức được hình thành thông qua quá trình chuyển hóa kinh nghiệm. Chu trình học tập trải nghiệm gồm 4 giai đoạn:

1. Trải nghiệm cụ thể (Concrete Experience)
2. Quan sát – phản ánh (Reflective Observation)
3. Khái quát hóa (Abstract Conceptualization)
4. Vận dụng thử nghiệm (Active Experimentation)

Chu trình này mang tính lặp lại, giúp người học không ngừng hoàn thiện hiểu biết và kỹ năng.

Trong dạy học, đặc biệt là giáo dục đại học, việc tổ chức cho sinh viên trải nghiệm thông qua các tình huống thực tiễn có ý nghĩa quan trọng. Sinh viên được “học qua làm” thay vì chỉ “học qua nghe”, từ đó tăng khả năng ghi nhớ, vận dụng, phát triển tư duy phản biện và kỹ năng xã hội.

Bài tập tình huống chính là công cụ hiệu quả để hiện thực hóa mô hình học tập trải nghiệm, khi sinh viên được đặt vào các bối cảnh gần với thực tế nghề nghiệp.

1.4. Lý thuyết học tập hợp tác

Học tập hợp tác (Cooperative Learning) là phương pháp tổ chức dạy học trong đó người học làm việc theo nhóm nhỏ nhằm đạt mục tiêu chung. Theo Johnson & Johnson, học tập hợp tác hiệu quả cần đảm bảo 5 yếu tố:

- + Phụ thuộc tích cực giữa các thành viên
- + Trách nhiệm cá nhân
- + Tương tác trực tiếp
- + Kỹ năng xã hội
- + Đánh giá nhóm

Phương pháp này đặc biệt phù hợp để phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác bởi sinh viên phải thường xuyên trao đổi, thảo luận, lắng nghe và tôn trọng ý kiến khác biệt, đồng thời phối hợp để hoàn thành nhiệm vụ chung.

Tuy nhiên, để học tập hợp tác đạt hiệu quả, cần có nhiệm vụ học tập phù hợp, mang tính mở, có vấn đề và khuyến khích trao đổi. Trong đó, bài tập tình huống được xem là lựa chọn tối ưu.

1.5. Vai trò của bài tập tình huống trong phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác

Bài tập tình huống là những mô tả về một hoàn cảnh cụ thể, thường chứa đựng vấn đề cần giải quyết, yêu cầu người học phân tích, thảo luận và đưa ra phương án xử lý.

1.5.1. Đặc điểm của bài tập tình huống

- + Gắn với thực tiễn hoặc mô phỏng thực tiễn
- + Không có một đáp án duy nhất
- + Khuyến khích nhiều góc nhìn khác nhau
- + Tạo cơ hội cho thảo luận và tranh luận

1.5.2. Vai trò trong phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác

Bài tập tình huống góp phần phát triển kỹ năng giao tiếp thông qua việc yêu cầu sinh viên trình bày ý kiến cá nhân, thực hành lập luận, phản biện và học cách diễn đạt rõ ràng, thuyết phục.

Đồng thời, hoạt động giải quyết tình huống giúp phát triển kỹ năng hợp tác khi sinh viên phải làm việc nhóm để phân tích tình huống, phân công nhiệm vụ, phối hợp và thống nhất quan điểm chung.

Bên cạnh đó, bài tập tình huống còn góp phần phát triển năng lực giải quyết vấn đề thông qua việc nhận diện vấn đề, đề xuất nhiều phương án và lựa chọn giải pháp tối ưu.

Ngoài ra, việc sử dụng tình huống học tập giúp gắn nội dung học tập với thực tiễn nghề nghiệp, tạo điều kiện để sinh viên làm quen với các tình huống thực tế và nâng cao khả năng thích ứng sau khi ra trường.

Như vậy, bài tập tình huống không chỉ là công cụ kiểm tra mà còn là phương tiện dạy học tích cực, góp phần hình thành năng lực toàn diện cho người học.

1.6. Khái niệm, đặc điểm và tiềm năng của trí tuệ nhân tạo (AI) trong giáo dục

1.6.1. Khái niệm AI

Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence – AI) là lĩnh vực khoa học máy tính nhằm tạo ra các hệ thống có khả năng thực hiện những nhiệm vụ đòi hỏi trí tuệ con người như học tập, suy luận, nhận diện và ra quyết định.

1.6.2. Đặc điểm của AI trong giáo dục

- + Khả năng xử lý dữ liệu lớn nhanh chóng
- + Cá nhân hóa nội dung học tập
- + Tự động hóa một số hoạt động dạy học
- + Hỗ trợ tạo nội dung như bài tập, câu hỏi, tình huống

1.6.3. Tiềm năng ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống

AI có khả năng tạo ra nhiều tình huống đa dạng, phong phú theo yêu cầu, phù hợp với từng môn học, từng đối tượng sinh viên và mục tiêu đào tạo.

Bên cạnh đó, AI có thể hỗ trợ cá nhân hóa mức độ khó của tình huống theo năng lực người học, giúp tăng hiệu quả học tập. Việc ứng dụng AI còn giúp tiết kiệm thời gian cho giảng viên trong quá trình xây dựng và chỉnh sửa tình huống.

Ngoài ra, AI góp phần tăng tính tương tác trong dạy học khi có thể đóng vai các nhân vật trong tình huống, tạo môi trường học tập sinh động và gần với thực tế nghề nghiệp. AI cũng có thể hỗ trợ phân tích phản hồi, đánh giá mức độ tham gia và sự tiến bộ của sinh viên.

Tuy nhiên, việc ứng dụng AI trong giáo dục cần đảm bảo tính chính xác, phù hợp nội dung, tuân thủ đạo đức và bảo mật thông tin, đồng thời vẫn phải đảm bảo vai trò chủ đạo của giảng viên trong định hướng và tổ chức dạy học.

1.2. Cơ sở chính trị – pháp lý

1.2.1. Chủ trương đổi mới giáo dục theo hướng phát triển phẩm chất, năng lực

Trong những năm gần đây, Đảng và Nhà nước ta đặc biệt quan tâm đến đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Một trong những định hướng quan trọng của đổi mới giáo dục là chuyển mạnh từ dạy học theo hướng truyền thụ kiến thức sang phát triển phẩm chất và năng lực người học.

Nghị quyết số Nghị quyết số 29-NQ/TW đã xác định rõ mục tiêu giáo dục là phát triển toàn diện con người Việt Nam, chú trọng hình thành năng lực thực hành, khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn. Trong đó, năng lực giao tiếp và hợp tác được xem là một trong những năng lực cốt lõi cần hình thành cho người học để đáp ứng yêu cầu của xã hội hiện đại.

Bên cạnh đó, Luật Giáo dục 2019 cũng nhấn mạnh yêu cầu phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo của người học; tăng cường khả năng tự học, làm việc nhóm và vận dụng kiến thức vào thực tiễn. Điều này đòi hỏi các cơ sở giáo dục cần đổi mới phương pháp dạy học theo hướng lấy người học làm trung tâm, tăng cường các hoạt động trải nghiệm, thảo luận và giải quyết tình huống.

Đối với giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học, việc phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên càng có ý nghĩa quan trọng, bởi đây là những kỹ năng thiết yếu giúp người học thích nghi với môi trường làm việc thực tế, nâng cao khả năng làm việc nhóm, xử lý tình huống và hội nhập nghề nghiệp sau khi ra trường. Do đó, việc ứng dụng AI để xây dựng bài tập tình huống nhằm phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên là phù hợp với chủ trương đổi mới giáo dục hiện nay, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo theo định hướng phát triển năng lực người học.

1.2.2. Các văn bản về chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ, AI trong giáo dục

Cùng với xu thế phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, chuyển đổi số trong giáo dục đang trở thành yêu cầu tất yếu. Nhà nước đã ban hành nhiều chủ trương, chính sách nhằm thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số và trí tuệ nhân tạo trong hoạt động dạy học và quản lý giáo dục.

Quyết định số 749/QĐ-TTg xác định giáo dục là một trong những lĩnh vực ưu tiên chuyển đổi số, hướng tới xây dựng môi trường học tập số, đổi mới phương pháp dạy học và nâng cao chất lượng đào tạo.

Bên cạnh đó, Quyết định số 131/QĐ-TTg đã nhấn mạnh việc ứng dụng công nghệ hiện đại nhằm đổi mới nội dung, phương pháp và hình thức tổ chức dạy học; khuyến khích sử dụng các nền tảng số, học liệu số và công nghệ AI trong giáo dục. Ngoài ra, Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng đã có nhiều văn bản chỉ đạo về việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong các cơ sở giáo dục, khuyến khích giảng viên chủ động khai thác các công cụ công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả dạy học và phát triển năng lực cho người học.

Trong bối cảnh đó, AI đang trở thành một công cụ hỗ trợ đắc lực cho hoạt động giáo dục nhờ khả năng xử lý dữ liệu nhanh, tạo nội dung linh hoạt và hỗ trợ cá nhân hóa học tập. Việc ứng dụng AI trong thiết kế bài tập tình huống không chỉ phù hợp với định hướng chuyển đổi số mà còn góp phần hiện đại hóa phương pháp dạy học trong các cơ sở đào tạo.

1.2.3. Ý nghĩa của việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống

Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong xây dựng bài tập tình huống có ý nghĩa quan trọng đối với quá trình đổi mới phương pháp dạy học và phát triển năng lực cho sinh viên.

Trước hết, AI giúp giảng viên xây dựng được hệ thống tình huống học tập đa dạng, phong phú và sát với thực tiễn nghề nghiệp. Thông qua các công cụ AI, giảng viên có thể nhanh chóng tạo ra nhiều kịch bản khác nhau phù hợp với mục tiêu bài học, trình độ người học và yêu cầu đào tạo. Điều này góp phần khắc phục tình trạng

bài tập tình huống còn mang tính khuôn mẫu, thiếu tính cập nhật trong dạy học hiện nay.

Bên cạnh đó, AI hỗ trợ tăng tính tương tác và hứng thú học tập cho sinh viên. Các tình huống do AI xây dựng thường có tính mở, gần gũi với thực tế và chứa đựng nhiều vấn đề cần giải quyết, từ đó khuyến khích sinh viên trao đổi, phản biện, hợp tác và chủ động tham gia vào hoạt động học tập.

Việc ứng dụng AI còn giúp tiết kiệm thời gian và giảm áp lực cho giảng viên trong quá trình thiết kế học liệu. Giảng viên có thể sử dụng AI để gợi ý nội dung, xây dựng câu hỏi thảo luận, tiêu chí đánh giá hoặc điều chỉnh mức độ khó của tình huống theo từng nhóm đối tượng sinh viên.

Đặc biệt, thông qua hoạt động thảo luận và xử lý các tình huống do AI hỗ trợ xây dựng, sinh viên có điều kiện rèn luyện các kỹ năng quan trọng như giao tiếp, làm việc nhóm, tư duy phản biện và giải quyết vấn đề. Đây đều là những năng lực thiết yếu đối với người học trong bối cảnh xã hội số và môi trường làm việc hiện đại. Như vậy, việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống không chỉ phù hợp với xu thế chuyển đổi số trong giáo dục mà còn góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, phát triển toàn diện phẩm chất và năng lực cho sinh viên.

2. Cơ sở thực tiễn

2.1. Thực trạng sử dụng bài tập tình huống trong giảng dạy hiện nay

Qua khảo sát thực tế hoạt động giảng dạy tại một số cơ sở đào tạo, đặc biệt trong khối ngành sư phạm và khoa học xã hội, có thể nhận thấy rằng bài tập tình huống đã bước đầu được đưa vào trong quá trình dạy học. Tuy nhiên, mức độ và hiệu quả sử dụng còn chưa đồng đều và tồn tại nhiều hạn chế.

+ **Thứ nhất**, nguồn tình huống còn mang tính “đóng” và thiếu cập nhật. Phần lớn các tình huống được sử dụng hiện nay chủ yếu trích từ giáo trình, tài liệu tham khảo hoặc được xây dựng từ kinh nghiệm cá nhân của giáo viên (GV). Điều này dẫn đến một số vấn đề:

- Nội dung tình huống chưa phản ánh kịp thời những thay đổi của thực tiễn nghề nghiệp
- Thiếu sự đa dạng về bối cảnh và mức độ phức tạp
- Ít tạo được sự hứng thú và tính thách thức đối với sinh viên

+ **Thứ hai**, tình huống chưa thực sự gắn với yêu cầu phát triển năng lực. Nhiều bài tập tình huống mới dừng lại ở việc kiểm tra kiến thức, yêu cầu sinh viên trả lời theo hướng tái hiện hoặc áp dụng đơn giản, chưa khai thác sâu các khía cạnh:

- Giao tiếp trong môi trường nghề nghiệp
- Hợp tác trong nhóm
- Xử lý các tình huống có yếu tố tâm lý, xã hội phức tạp

+ **Thứ ba**, cách tổ chức hoạt động với tình huống chưa đa dạng. Trong nhiều trường hợp, giảng viên chỉ yêu cầu sinh viên đọc tình huống và trả lời câu hỏi cá nhân, chưa tổ chức thảo luận nhóm hoặc chưa có cơ chế thúc đẩy tương tác giữa các thành viên. Điều này làm giảm đáng kể vai trò của bài tập tình huống trong việc phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác.

2.2. Thực trạng năng lực giao tiếp và hợp tác của sinh viên

Qua quá trình quan sát, đánh giá và theo dõi hoạt động học tập của sinh viên trong các giờ học thảo luận, làm việc nhóm và xử lý tình huống, có thể nhận thấy năng lực giao tiếp và hợp tác của sinh viên vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả học tập mà còn tác động đến khả năng thích nghi với môi trường nghề nghiệp trong tương lai.

2.2.1. Về kỹ năng giao tiếp

Trong quá trình học tập, nhiều sinh viên vẫn chưa thực sự tự tin khi tham gia các hoạt động giao tiếp trước tập thể. Khi được yêu cầu phát biểu ý kiến hoặc trình bày quan điểm cá nhân, một số sinh viên còn có tâm lý e ngại, sợ sai hoặc thiếu mạnh dạn, dẫn đến việc tham gia thảo luận còn mang tính thụ động.

Bên cạnh đó, khả năng diễn đạt của sinh viên chưa thật sự rõ ràng và logic. Nhiều ý kiến trình bày còn rời rạc, thiếu sự liên kết, chưa làm nổi bật được nội dung

trọng tâm nên hiệu quả giao tiếp chưa cao. Trong quá trình trao đổi, khả năng sử dụng lập luận để bảo vệ quan điểm cá nhân còn hạn chế; sinh viên thường thiếu dẫn chứng, thiếu kỹ năng phản biện hoặc chưa biết cách trình bày ý kiến một cách thuyết phục.

Ngoài ra, khi tham gia thảo luận nhóm, một số sinh viên còn ngại trao đổi trực tiếp, chưa chủ động đặt câu hỏi hoặc chia sẻ quan điểm với các thành viên khác. Điều này làm giảm tính tương tác trong hoạt động học tập và ảnh hưởng đến quá trình phát triển năng lực giao tiếp của sinh viên.

2.2.2. Về kỹ năng lắng nghe và phản hồi

Không chỉ gặp khó khăn trong việc trình bày ý kiến, nhiều sinh viên còn hạn chế về kỹ năng lắng nghe và phản hồi trong quá trình học tập nhóm. Trong các buổi thảo luận, một số sinh viên chưa thực sự tập trung lắng nghe ý kiến của người khác, dẫn đến việc tiếp nhận thông tin chưa đầy đủ hoặc chưa hiểu rõ vấn đề được trao đổi.

Khi phản hồi ý kiến, nhiều sinh viên còn đưa ra nhận xét mang tính cảm tính, thiếu căn cứ và lập luận rõ ràng. Một số phản hồi còn mang tính cá nhân, chưa thể hiện tinh thần trao đổi mang tính xây dựng và hợp tác. Điều này khiến quá trình thảo luận chưa đạt được chiều sâu cần thiết và đôi khi dẫn đến những tranh luận thiếu tích cực trong nhóm.

Ngoài ra, kỹ năng phản biện của sinh viên còn chưa cao. Nhiều sinh viên chưa biết cách phản hồi một cách lịch sự, khoa học và thuyết phục, dẫn đến việc trao đổi ý kiến chưa thực sự hiệu quả. Những hạn chế này cho thấy sinh viên cần được tạo thêm nhiều cơ hội để rèn luyện kỹ năng lắng nghe, phản hồi và tương tác trong môi trường học tập.

2.2.3. Về kỹ năng hợp tác và làm việc nhóm

Trong các hoạt động học tập theo nhóm, kỹ năng hợp tác của sinh viên vẫn còn nhiều điểm hạn chế. Một số sinh viên chưa có tinh thần trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ chung của nhóm, còn tình trạng phụ thuộc hoặc tham gia mang tính hình

thức. Có những trường hợp sinh viên chưa chủ động đóng góp ý kiến hoặc chưa tích cực phối hợp với các thành viên khác trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Việc phân công công việc trong nhóm đôi khi còn thiếu hợp lý, chưa dựa trên khả năng và sở trường của từng thành viên nên hiệu quả hoạt động chưa cao. Trong quá trình làm việc, sự phối hợp giữa các thành viên còn thiếu chặt chẽ, chưa có sự hỗ trợ và tương tác thường xuyên với nhau.

Bên cạnh đó, khi xuất hiện ý kiến khác biệt, một số nhóm còn gặp khó khăn trong việc thống nhất quan điểm hoặc giải quyết mâu thuẫn. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả làm việc nhóm cũng như quá trình hình thành năng lực hợp tác của sinh viên.

2.2.4. Kinh nghiệm xử lý các tình huống thực tiễn

Một trong những hạn chế đáng chú ý hiện nay là sinh viên còn ít có cơ hội được tiếp cận với các tình huống gần với môi trường nghề nghiệp thực tế. Phần lớn hoạt động học tập vẫn thiên về tiếp nhận kiến thức lý thuyết, trong khi các hoạt động trải nghiệm, xử lý tình huống hoặc mô phỏng nghề nghiệp còn chưa nhiều.

Do thiếu trải nghiệm thực tế nên nhiều sinh viên tỏ ra lúng túng khi gặp các tình huống phát sinh trong học tập và giao tiếp. Khả năng vận dụng kiến thức đã học vào giải quyết vấn đề thực tiễn còn hạn chế. Trong các tình huống yêu cầu giao tiếp, phối hợp hoặc xử lý mâu thuẫn, sinh viên thường thiếu sự linh hoạt và chưa có kỹ năng ứng xử phù hợp.

Bên cạnh đó, nhiều sinh viên còn thiếu tự tin khi tham gia giao tiếp trong môi trường nghề nghiệp, đặc biệt là trong các hoạt động như phỏng vấn, làm việc nhóm, trao đổi công việc hoặc xử lý tình huống nghề nghiệp giả định. Điều này cho thấy cần có những giải pháp phù hợp nhằm tăng cường hoạt động trải nghiệm và rèn luyện kỹ năng thực hành cho sinh viên trong quá trình học tập.

2.3. Thực trạng ứng dụng AI trong giảng dạy

Trong những năm gần đây, trí tuệ nhân tạo (AI) đã bắt đầu được quan tâm và ứng dụng trong lĩnh vực giáo dục. Tuy nhiên, việc ứng dụng AI trong thực tiễn giảng

dạy tại nhiều cơ sở đào tạo vẫn còn ở mức độ ban đầu và chưa được triển khai đồng bộ.

2.3.1. Mức độ ứng dụng AI còn ở giai đoạn ban đầu

Hiện nay, phần lớn giảng viên mới chủ yếu sử dụng AI để hỗ trợ một số công việc như soạn giáo án, tìm kiếm tài liệu, gợi ý câu hỏi hoặc tổng hợp thông tin phục vụ giảng dạy. Việc khai thác AI để thiết kế hoạt động học tập, đặc biệt là xây dựng bài tập tình huống nhằm phát triển năng lực cho sinh viên, vẫn còn khá hạn chế.

Nhiều giảng viên chưa thực sự tận dụng được tiềm năng của AI trong việc tạo ra môi trường học tập tương tác và trải nghiệm cho người học. Điều này khiến hiệu quả ứng dụng AI trong dạy học chưa được phát huy đầy đủ.

2.3.2. Giảng viên còn hạn chế về kỹ năng sử dụng AI theo hướng sư phạm

Một thực tế cho thấy là nhiều giảng viên chưa được đào tạo bài bản về cách sử dụng AI trong dạy học. Một số giảng viên còn gặp khó khăn trong việc xây dựng yêu cầu (prompt) hiệu quả để AI tạo ra nội dung phù hợp với mục tiêu bài học.

Bên cạnh đó, kỹ năng kiểm soát, đánh giá và chỉnh sửa nội dung do AI tạo ra còn hạn chế. Nhiều giảng viên chưa biết cách tích hợp AI vào tiến trình tổ chức hoạt động học tập sao cho đảm bảo tính sư phạm và phát triển năng lực cho sinh viên.

2.3.3. Chưa có quy trình và hệ thống ứng dụng cụ thể

Việc ứng dụng AI trong dạy học hiện nay phần lớn vẫn mang tính cá nhân, tự phát và chưa có sự thống nhất. Nhiều cơ sở đào tạo chưa xây dựng được quy trình cụ thể trong việc sử dụng AI để thiết kế bài tập, tổ chức hoạt động hoặc đánh giá kết quả học tập của sinh viên.

Bên cạnh đó, chưa có các hướng dẫn thống nhất hoặc công cụ đánh giá hiệu quả của việc ứng dụng AI trong giảng dạy. Điều này khiến việc triển khai còn thiếu đồng bộ và gặp nhiều khó khăn trong thực tế.

2.3.4. Tâm lý e ngại và chưa sẵn sàng trong ứng dụng AI

Một bộ phận giảng viên và sinh viên vẫn còn tâm lý e ngại khi sử dụng AI trong dạy học và học tập. Một số người lo ngại về độ chính xác của thông tin do AI cung cấp hoặc chưa thực sự tin tưởng vào hiệu quả của công nghệ này.

Ngoài ra, nhiều sinh viên chưa quen với việc sử dụng công nghệ AI trong học tập nên còn lúng túng khi tham gia các hoạt động có ứng dụng AI. Những yếu tố này phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả triển khai trong thực tế.

2.4. Kết quả bước đầu từ ứng dụng các tình huống trong dạy học

2.4.1. Tăng tính đa dạng và linh hoạt của bài tập tình huống

AI giúp giảng viên tạo ra nhiều kịch bản khác nhau phù hợp với từng đối tượng sinh viên, nhiều mức độ khó và nhiều bối cảnh nghề nghiệp khác nhau. Điều này giúp bài tập tình huống trở nên phong phú, sát thực tế và tạo hứng thú hơn cho người học.

2.4.2. Tăng mức độ tham gia và hứng thú học tập của sinh viên

Các tình huống do AI hỗ trợ xây dựng thường có tính thực tiễn, gần gũi và có yếu tố mở, tạo điều kiện cho SV được trao đổi, tranh luận và thể hiện quan điểm cá nhân. Nhờ đó, SV tham gia tích cực hơn trong quá trình học tập.

2.4.3. Góp phần cải thiện kỹ năng giao tiếp và hợp tác

Thông qua hoạt động thảo luận và xử lý tình huống, sinh viên có cơ hội rèn luyện kỹ năng trình bày ý kiến, lắng nghe, phản hồi và làm việc nhóm. Quá trình tương tác thường xuyên giúp sinh viên tự tin hơn trong giao tiếp và nâng cao hiệu quả hợp tác trong nhóm.

Tuy nhiên, các mô hình này vẫn còn tồn tại một số hạn chế như chưa có quy trình thiết kế bài bản, thiếu tiêu chí đánh giá cụ thể và chưa có nhiều minh chứng định lượng về hiệu quả của việc ứng dụng AI trong phát triển năng lực cho sinh viên.

2.5. Những vấn đề đặt ra từ thực tiễn

Từ thực trạng trên, có thể rút ra một số vấn đề cần giải quyết:

2.5.1. Đổi mới cách xây dựng bài tập tình huống

Việc xây dựng bài tập tình huống cần được đổi mới theo hướng nâng cao chất lượng và hiệu quả phát triển năng lực cho người học. Trước hết, nội dung tình huống cần tăng tính thực tiễn, gắn với bối cảnh nghề nghiệp hoặc các tình huống gần gũi với đời sống của sinh viên. Điều này giúp người học dễ dàng liên hệ, vận dụng kiến thức và hình thành kỹ năng một cách tự nhiên.

Bên cạnh đó, bài tập tình huống cần gắn trực tiếp với các năng lực cần phát triển, đặc biệt là năng lực giao tiếp và hợp tác. Mỗi tình huống không chỉ đặt ra vấn đề cần giải quyết mà còn phải tạo điều kiện để sinh viên thể hiện các hành vi như trao đổi, thảo luận, phản biện và phối hợp trong nhóm.

Ngoài ra, cần đa dạng hóa nội dung và hình thức của tình huống, bao gồm các dạng như thảo luận, đóng vai, xử lý tình huống, tranh luận... Sự đa dạng này không chỉ giúp tăng hứng thú học tập mà còn tạo cơ hội cho sinh viên phát triển năng lực trong nhiều bối cảnh khác nhau.

2.5.2. Khai thác hiệu quả tiềm năng của AI

Trong dạy học hiện nay, việc sử dụng AI không nên chỉ dừng lại ở vai trò hỗ trợ soạn bài hay cung cấp thông tin, mà cần được khai thác ở mức độ sâu hơn. Cụ thể, AI cần được sử dụng như một công cụ hỗ trợ thiết kế các hoạt động học tập, đặc biệt là xây dựng các bài tập tình huống mang tính mở, linh hoạt và phù hợp với mục tiêu phát triển năng lực.

Bên cạnh đó, cần tận dụng AI để xây dựng hệ thống bài tập có cấu trúc, bao gồm nhiều mức độ từ cơ bản đến nâng cao, phù hợp với trình độ của sinh viên. Việc này giúp đảm bảo tính hệ thống, logic và liên kết giữa các hoạt động học tập, đồng thời nâng cao hiệu quả tổ chức dạy học.

2.5.3. Xây dựng quy trình cụ thể

Để việc ứng dụng AI trong dạy học đạt hiệu quả, cần xây dựng một quy trình rõ ràng, cụ thể và dễ thực hiện. Trước hết, cần có hướng dẫn chi tiết giúp giảng viên biết cách sử dụng AI một cách hiệu quả, từ việc xây dựng yêu cầu (prompt) đến việc lựa chọn và chỉnh sửa nội dung phù hợp.

Quy trình này cũng cần đảm bảo tính khoa học và sư phạm, tức là nội dung do AI tạo ra phải phù hợp với mục tiêu bài học, đặc điểm người học và yêu cầu giáo dục. Đồng thời, quy trình cần được thiết kế theo hướng đơn giản, dễ áp dụng trong thực tế, giúp giảng viên có thể triển khai một cách thuận lợi mà không gặp quá nhiều khó khăn về kỹ thuật.

2.5.4. Công cụ đánh giá năng lực

Một trong những yêu cầu quan trọng là cần xây dựng các công cụ đánh giá phù hợp để đo lường hiệu quả của quá trình dạy học. Các công cụ này phải giúp đánh giá được sự tiến bộ của sinh viên theo thời gian, không chỉ dừng lại ở kết quả cuối cùng.

Đồng thời, việc đánh giá cần phản ánh đúng các biểu hiện của năng lực giao tiếp và hợp tác, như khả năng trình bày ý kiến, lắng nghe, phản hồi, phối hợp trong nhóm... Điều này đòi hỏi các tiêu chí đánh giá phải cụ thể, rõ ràng và có tính định hướng.

Ngoài ra, cần kết hợp đánh giá quá trình và đánh giá kết quả, nhằm đảm bảo cái nhìn toàn diện về sự phát triển của người học. Việc đánh giá không chỉ nhằm phân loại mà còn có vai trò hỗ trợ, điều chỉnh và thúc đẩy quá trình học tập của sinh viên.

Kết luận

Thực trạng dạy học hiện nay cho thấy mặc dù đã có những bước chuyển biến tích cực trong việc sử dụng bài tập tình huống và ứng dụng công nghệ, nhưng vẫn còn nhiều hạn chế cần khắc phục.

Việc ứng dụng AI một cách có hệ thống trong xây dựng bài tập tình huống là một hướng đi phù hợp, có khả năng giải quyết những vấn đề tồn tại, đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả dạy học và phát triển năng lực giao tiếp, hợp tác cho sinh viên trong bối cảnh giáo dục hiện đại.

III. NỘI DUNG SÁNG KIẾN

1. Nội dung và kết quả nghiên cứu của sáng kiến

1.1. Mô tả giải pháp

Sáng kiến tập trung vào việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong thiết kế và tổ chức bài tập tình huống nhằm phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên. AI được sử dụng như một công cụ hỗ trợ giảng viên trong việc tạo nội dung học tập mang tính thực tiễn, đa dạng và linh hoạt. **(Phụ lục 02)**

1.1.1. Nội dung giải pháp

Giải pháp hướng tới hai nội dung chính:

Thứ nhất, hỗ trợ xây dựng bài tập tình huống gắn với bối cảnh nghề nghiệp
Thông qua AI, giảng viên có thể tạo ra các tình huống: Gắn với môi trường nghề nghiệp cụ thể (lớp học, doanh nghiệp, cơ sở dịch vụ...); Có tính thực tế, cập nhật và gần gũi với sinh viên; Có nhiều hướng giải quyết, khuyến khích thảo luận.

Thứ hai, thiết kế hệ thống hoạt động học tập đi kèm
AI hỗ trợ xây dựng: Câu hỏi thảo luận (mở, kích thích tư duy); Nhiệm vụ nhóm (phân vai, hợp tác); Tiêu chí đánh giá năng lực giao tiếp và hợp tác (rubric)

Giải pháp không chỉ dừng ở việc tạo tình huống mà còn xây dựng một quy trình sư phạm hoàn chỉnh, đảm bảo tính khả thi và hiệu quả trong thực tế giảng dạy.

1.1.2. Quy trình thực hiện

Giải pháp được triển khai theo 4 bước cơ bản:

Bước 1. Xác định mục tiêu bài học và năng lực cần phát triển

Giảng viên xác định rõ: Nội dung kiến thức cần đạt; Các biểu hiện cụ thể của năng lực giao tiếp (trình bày, phản hồi...); Các biểu hiện của năng lực hợp tác (phân công, phối hợp...)

Việc xác định mục tiêu rõ ràng giúp định hướng toàn bộ quá trình thiết kế và tổ chức hoạt động.

Bước 2. Sử dụng AI để tạo tình huống nghề nghiệp phù hợp

Giảng viên xây dựng yêu cầu (prompt) cho AI với các yếu tố: Bối cảnh cụ thể (ví dụ: Phòng làm việc công ty, sinh viên vừa ra trường đi làm, sinh viên đi phỏng vấn xin việc, mối quan hệ xung quanh...); Nhân vật và mối quan hệ; Vấn đề cần giải quyết; Mức độ khó phù hợp với sinh viên.

AI sẽ tạo ra các tình huống đa dạng, giúp tiết kiệm thời gian và tăng tính phong phú cho bài giảng.

Bước 3. *Giảng viên chỉnh sửa, hoàn thiện và tổ chức hoạt động*

Sau khi nhận kết quả từ AI, giảng viên tiến hành: Chỉnh sửa nội dung cho phù hợp thực tế địa phương; Bổ sung yếu tố sư phạm (câu hỏi, nhiệm vụ...); Tổ chức cho sinh viên hoạt động theo nhóm:

- + Thảo luận
- + Đóng vai
- + Trình bày kết quả

Trong bước này, vai trò của giảng viên là người tổ chức, hướng dẫn và điều phối hoạt động.

Bước 4. *Đánh giá, phản hồi và điều chỉnh*

Giảng viên thực hiện: Đánh giá quá trình và kết quả hoạt động của sinh viên; Nhận xét về kỹ năng giao tiếp và hợp tác; Thu thập phản hồi từ sinh viên; Điều chỉnh tình huống và cách tổ chức cho phù hợp hơn



Bảng 1.1.2. Quy trình thực hiện

1.2. Thử nghiệm và áp dụng trong thực tiễn

Sáng kiến được triển khai thử nghiệm tại các lớp **năm 2** thuộc khối giáo dục nghề nghiệp.

1.2.1. Hình thức tổ chức

Các hoạt động học tập được thiết kế đa dạng, bao gồm:

a. Thảo luận nhóm theo tình huống do AI xây dựng

- Sinh viên được chia thành các nhóm nhỏ (4–6 người)
- Mỗi nhóm nhận một tình huống
- Thảo luận và đưa ra phương án giải quyết
- Trình bày và bảo vệ quan điểm trước lớp

b. Đóng vai xử lý tình huống

- Sinh viên nhập vai các nhân vật trong tình huống
- Thực hành giao tiếp trong bối cảnh mô phỏng
- Các nhóm khác quan sát và nhận xét

Hoạt động này giúp sinh viên phát triển: Kỹ năng diễn đạt; Kỹ năng xử lý tình huống; Sự tự tin khi giao tiếp

c. Phản biện và đánh giá đồng đẳng

- Sinh viên nhận xét bài trình bày của nhóm khác
- Đưa ra ý kiến phản biện
- Đánh giá theo tiêu chí đã xây dựng

1.2.2. Kết quả đạt được

Qua quá trình thử nghiệm dựa trên những tiêu chí đánh giá năng lực hợp tác và giao tiếp (**Phụ lục 01**) cho thấy: Sinh viên tích cực tham gia hơn so với trước; Không khí lớp học sôi nổi, tăng tương tác; Kỹ năng giao tiếp được cải thiện rõ rệt; Sinh viên biết lắng nghe và phối hợp tốt hơn.

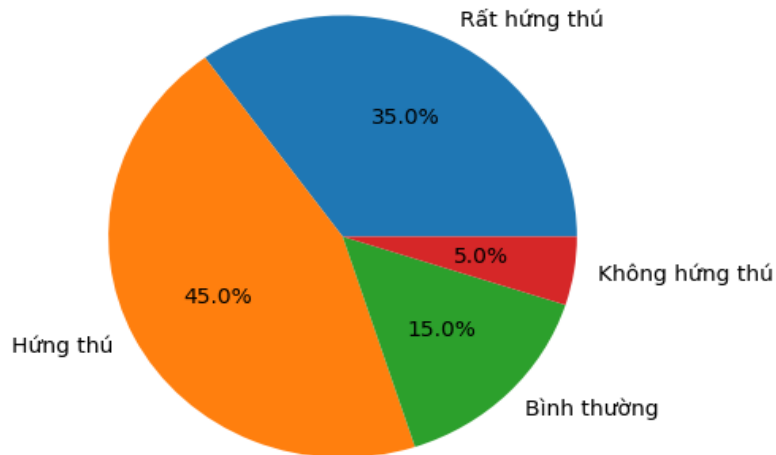
1.3. Thu thập và xử lý số liệu

1.3.1. Mức độ hứng thú của sinh viên khi học bằng bài tập tình huống do AI xây dựng

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hứng thú của sinh viên khi tham gia học tập thông qua các bài tập tình huống do AI xây dựng đạt tỷ lệ cao. Cụ thể, có 28/80 sinh viên (chiếm 35%) đánh giá “rất hứng thú”, 36/80 sinh viên (45%) đánh giá “hứng thú”, trong khi chỉ có 15% ở mức “bình thường” và 5% “không hứng thú”. Như vậy,

tổng cộng có tới 80% sinh viên thể hiện thái độ tích cực đối với hình thức học tập này.

Mức độ hứng thú của sinh viên khi học bằng tình huống AI



Biểu đồ: 1.3.1: Mức độ hứng thú của sinh viên

Kết quả trên phản ánh một số điểm đáng chú ý:

+ Thứ nhất, bài tập tình huống do AI xây dựng có khả năng thu hút sự chú ý và tạo động lực học tập rõ rệt. Khác với các tình huống truyền thống thường mang tính khái quát, ít thay đổi, các tình huống do AI tạo ra có thể linh hoạt, đa dạng và gần với thực tiễn nghề nghiệp, từ đó giúp sinh viên cảm thấy nội dung học tập “có ý nghĩa” và “có thể áp dụng”. Đây chính là yếu tố quan trọng làm gia tăng hứng thú nội tại của người học.

+ Thứ hai, mức độ “rất hứng thú” chiếm tỷ lệ tương đối cao (35%) cho thấy AI không chỉ hỗ trợ mà còn góp phần đổi mới trải nghiệm học tập. Sinh viên không còn đóng vai trò tiếp nhận thụ động mà được tham gia vào các tình huống có vấn đề, đòi hỏi phải trao đổi, phản hồi và hợp tác với bạn học. Điều này phù hợp với định

hướng dạy học phát triển năng lực, trong đó nhấn mạnh vai trò chủ thể của người học.

+ Thứ ba, vẫn còn 20% sinh viên ở mức “bình thường” hoặc “không hứng thú”, cho thấy việc ứng dụng AI chưa tác động đồng đều tới tất cả người học. Nguyên nhân có thể xuất phát từ một số yếu tố như: (1) sinh viên chưa quen với phương pháp học tập mới; (2) kỹ năng làm việc nhóm và giao tiếp còn hạn chế; (3) một số tình huống chưa thực sự sát với trải nghiệm cá nhân của người học. Điều này đặt ra yêu cầu giảng viên cần tiếp tục điều chỉnh nội dung tình huống, tăng cường hướng dẫn và hỗ trợ để nâng cao mức độ tham gia của toàn bộ sinh viên.

+ Thứ tư, kết quả khảo sát cũng cho thấy mối liên hệ giữa hứng thú học tập và hiệu quả phát triển năng lực. Khi sinh viên cảm thấy hứng thú, họ có xu hướng tham gia tích cực hơn vào thảo luận, chủ động bày tỏ ý kiến và hợp tác với nhóm. Đây chính là tiền đề quan trọng để phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác – mục tiêu cốt lõi của sáng kiến.

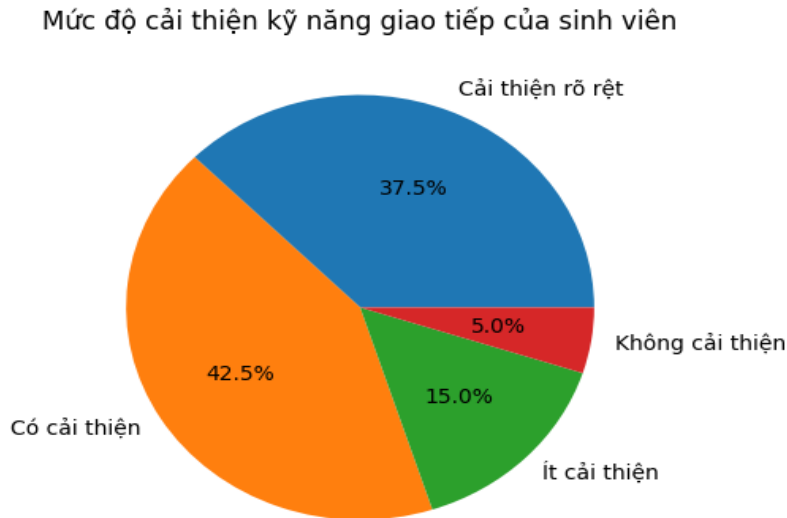
Từ những phân tích trên có thể khẳng định rằng, việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống không chỉ góp phần đổi mới phương pháp dạy học mà còn tạo ra môi trường học tập tích cực, kích thích sự tham gia và phát triển năng lực của sinh viên. Tuy nhiên, để đạt hiệu quả tối ưu, cần tiếp tục hoàn thiện quy trình thiết kế tình huống, đảm bảo tính phù hợp, thực tiễn và khả năng tương tác cao.

1.3.2. Mức độ cải thiện kỹ năng giao tiếp của sinh viên

Kết quả khảo sát cho thấy sự chuyển biến tích cực về kỹ năng giao tiếp của sinh viên sau khi tham gia các hoạt động học tập bằng bài tập tình huống do AI xây dựng.

Nhìn biểu đồ trên cho thấy: có 30/80 sinh viên (37,5%) đánh giá “cải thiện rõ rệt” và 34/80 sinh viên (42,5%) nhận thấy “có cải thiện”. Như vậy, tổng cộng 80% sinh viên ghi nhận sự tiến bộ, trong khi chỉ có 20% cho rằng mức cải thiện còn ít hoặc chưa có thay đổi.

Kết quả này cho thấy việc tổ chức học tập thông qua tình huống đã tạo ra môi trường giao tiếp thực hành thường xuyên, buộc sinh viên phải trình bày ý kiến, lắng nghe và phản hồi trong quá trình thảo luận nhóm. Đây là yếu tố quan trọng giúp kỹ năng giao tiếp được rèn luyện một cách tự nhiên và liên tục.



Biểu đồ 1.3.2. Mức độ cải thiện giao tiếp của sinh viên

Bên cạnh đó, các tình huống do AI xây dựng thường mang tính mở, đa chiều, không có một đáp án duy nhất, từ đó khuyến khích sinh viên tăng cường trao đổi, tranh luận và bảo vệ quan điểm cá nhân. Điều này góp phần nâng cao sự tự tin và khả năng diễn đạt của người học.

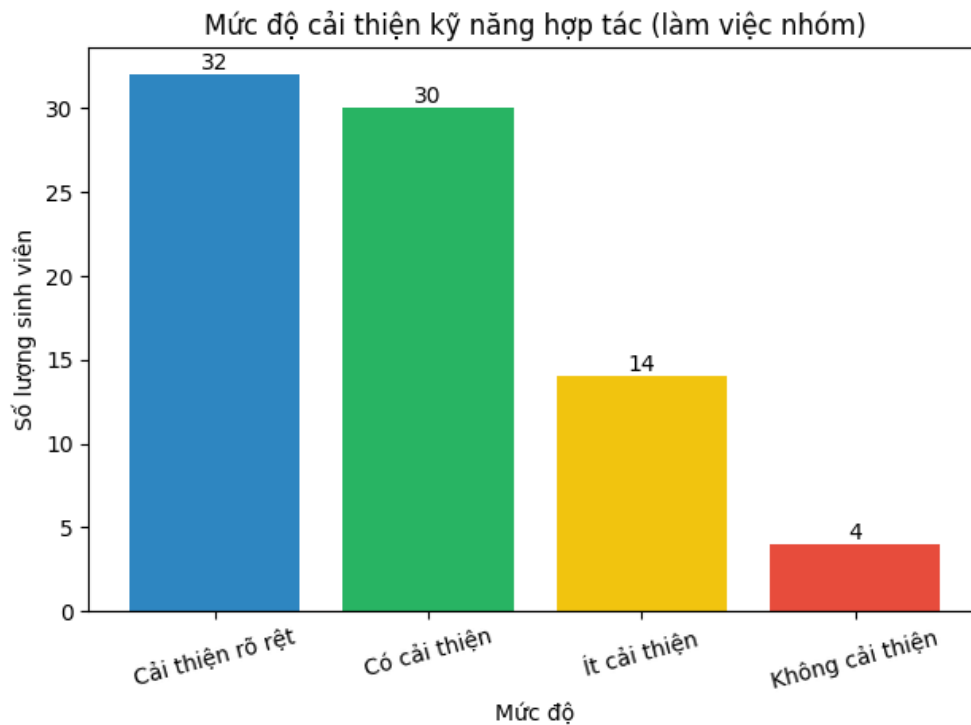
Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận nhỏ sinh viên (20%) chưa có sự cải thiện rõ rệt. Nguyên nhân có thể do hạn chế về tâm lý e ngại khi giao tiếp, kỹ năng diễn đạt chưa tốt hoặc chưa tích cực tham gia hoạt động nhóm. Điều này đòi hỏi giảng viên cần có sự hỗ trợ, hướng dẫn cụ thể hơn nhằm tạo điều kiện để tất cả sinh viên đều được tham gia và phát triển kỹ năng.

Nhìn chung, kết quả khảo sát khẳng định rằng việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống đã góp phần nâng cao hiệu quả rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho sinh viên, phù hợp với mục tiêu phát triển năng lực trong giáo dục hiện nay.

1.3.3. Mức độ cải thiện kỹ năng hợp tác (làm việc nhóm)

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy kỹ năng hợp tác của sinh viên có sự cải thiện tích cực sau khi tham gia các hoạt động học tập với bài tập tình huống do AI xây dựng. Cụ thể, 32/80 sinh viên (40%) đánh giá “cải thiện rõ rệt” và 30/80 sinh viên (37,5%) cho rằng “có cải thiện”, chiếm tổng cộng 77,5% sinh viên ghi nhận sự tiến bộ.

Điều này cho thấy việc tổ chức học tập theo tình huống đã tạo điều kiện để sinh viên tăng cường phối hợp, phân công nhiệm vụ và hỗ trợ lẫn nhau trong nhóm. Các tình huống mang tính thực tiễn và yêu cầu giải quyết chung đã thúc đẩy tinh thần trách nhiệm và sự tương tác giữa các thành viên.



Biểu đồ 1.3.3: Mức độ cải thiện kỹ năng hợp tác (làm việc nhóm)

Tuy nhiên, vẫn còn 22,5% sinh viên cải thiện ít hoặc chưa cải thiện, cho thấy cần tiếp tục hướng dẫn kỹ năng làm việc nhóm và tổ chức hoạt động hợp lý hơn để nâng cao hiệu quả hợp tác cho tất cả người học.

Nhìn chung, kết quả khẳng định việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống đã góp phần nâng cao rõ rệt kỹ năng hợp tác của sinh viên.

1.3.4. Mức độ tham gia hoạt động nhóm của sinh viên

Mức độ tham gia	Số lượng (SV)	Tỷ lệ (%)
Rất tích cực	26	32,5%
Tích cực	38	47,5%
Bình thường	12	15%
Ít tham gia	4	5%
Tổng	80	100%

Bảng 1.3.4. Đánh giá mức độ tham gia hoạt động nhóm

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ tham gia hoạt động nhóm của sinh viên khá cao. Cụ thể, 26/80 sinh viên (32,5%) tham gia “rất tích cực” và 38/80 sinh viên (47,5%) tham gia “tích cực”, chiếm tổng cộng 80% SV có mức độ tham gia tốt.

Điều này cho thấy các bài tập tình huống do AI xây dựng đã tạo được môi trường học tập hấp dẫn, khuyến khích sinh viên chủ động tham gia và tương tác trong nhóm. Việc gắn tình huống với thực tiễn và có tính mở đã thúc đẩy sinh viên bày tỏ ý kiến, trao đổi và cùng giải quyết vấn đề.

Tuy nhiên, vẫn còn 20% sinh viên tham gia ở mức trung bình hoặc thấp, cho thấy cần có thêm biện pháp hỗ trợ và phân công nhiệm vụ hợp lý để tăng cường sự tham gia đồng đều giữa các thành viên.

Nhìn chung, kết quả khẳng định phương pháp đã phát huy hiệu quả trong việc nâng cao mức độ tham gia của sinh viên trong hoạt động nhóm.

1.3. 5. Đánh giá của sinh viên về hiệu quả của bài tập tình huống do AI tạo

Mức độ hiệu quả	Số lượng (SV)	Tỷ lệ (%)
Rất hiệu quả	29	36,25%
Hiệu quả	35	43,75%
Bình thường	12	15%
Không hiệu quả	4	5%
Tổng	80	100%

Bảng 1.3.5. Đánh giá hiệu quả của bài tập tình huống

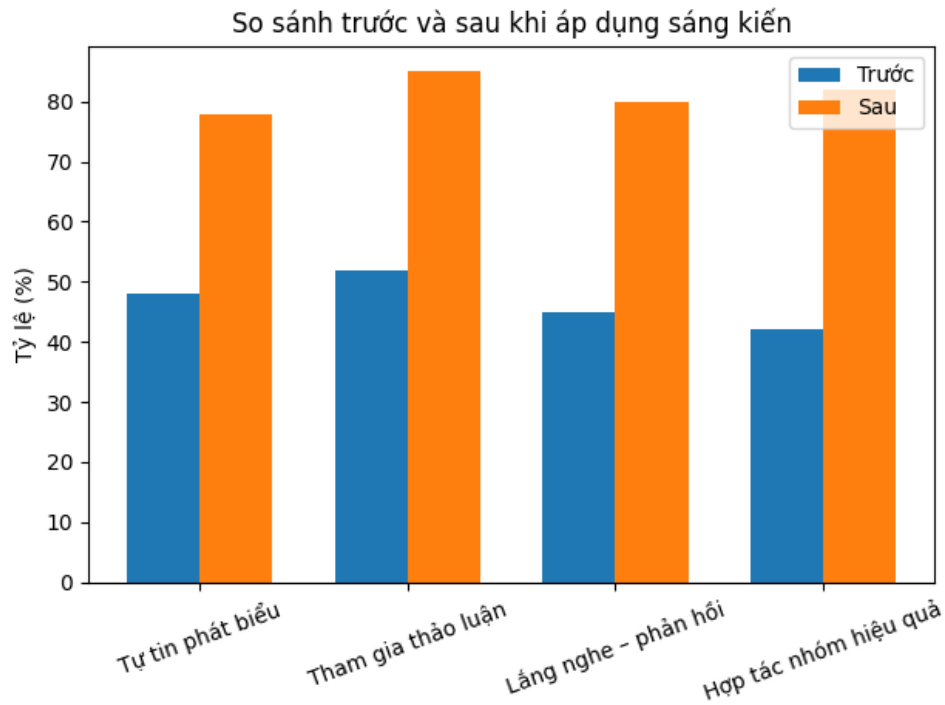
Kết quả khảo sát cho thấy sinh viên đánh giá cao hiệu quả của việc sử dụng bài tập tình huống do AI xây dựng. Cụ thể, 29/80 sinh viên (36,25%) đánh giá “rất hiệu quả” và 35/80 sinh viên (43,75%) đánh giá “hiệu quả”, chiếm tổng cộng 80% ý kiến tích cực.

Điều này chứng tỏ việc ứng dụng AI đã góp phần nâng cao chất lượng hoạt động học tập, giúp bài học trở nên sinh động, thực tiễn và tăng khả năng vận dụng kiến thức. Sinh viên không chỉ tiếp thu nội dung mà còn được rèn luyện kỹ năng thông qua trải nghiệm.

Tuy nhiên, vẫn còn 20% sinh viên đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hiệu quả, cho thấy cần tiếp tục điều chỉnh nội dung tình huống và cách tổ chức hoạt động để phù hợp hơn với tất cả người học.

Nhìn chung, kết quả khẳng định AI là công cụ hỗ trợ hiệu quả trong xây dựng bài tập tình huống và đổi mới phương pháp dạy học.

1.3.6. So sánh trước và sau khi áp dụng sáng kiến



Biểu đồ 1.3.6: Trước và sau khi áp dụng sáng kiến

Kết quả so sánh cho thấy các tiêu chí về kỹ năng giao tiếp và hợp tác của sinh viên đều tăng rõ rệt sau khi áp dụng sáng kiến. Cụ thể, mức độ tự tin phát biểu tăng từ 48% lên 78%; tham gia thảo luận từ 52% lên 85%; lắng nghe – phản hồi từ 45% lên 80%; và hợp tác nhóm hiệu quả từ 42% lên 82%.

Sự cải thiện đồng đều ở tất cả các tiêu chí cho thấy việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống đã tác động tích cực đến hành vi học tập và kỹ năng của sinh viên, đặc biệt là khả năng giao tiếp và làm việc nhóm.

Nhìn chung, kết quả này khẳng định sáng kiến có tính hiệu quả và khả thi cao, góp phần nâng cao chất lượng dạy học theo định hướng phát triển năng lực.

Kết quả khảo sát cho thấy việc ứng dụng AI trong xây dựng bài tập tình huống đã góp phần nâng cao rõ rệt mức độ tham gia, hứng thú học tập và đặc biệt là năng lực giao tiếp, hợp tác của sinh viên.

Dữ liệu thu thập được là minh chứng thực tiễn khẳng định tính hiệu quả và khả thi của sáng kiến. **{Phụ lục 01 – Một số tình huống do AI xây dựng}**

2. Thảo luận, đánh giá kết quả

2.1. Tính mới, tính sáng tạo

- Lần đầu tiên ứng dụng AI một cách có hệ thống để xây dựng bài tập tình huống phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên.
- Kết hợp hiệu quả giữa công nghệ AI và vai trò chủ động, sáng tạo của giảng viên.
- Tình huống học tập linh hoạt, cập nhật, sát thực tiễn nghề nghiệp.

2.2. Khả năng áp dụng và lợi ích thiết thực

2.2.1. Khả năng áp dụng và nhân rộng

- Có thể áp dụng cho nhiều ngành đào tạo khác nhau.
- Điều kiện áp dụng: giảng viên có kỹ năng cơ bản về công nghệ, có thiết bị và kết nối Internet.

2.2.2. Lợi ích thiết thực

- Lợi ích kinh tế: tiết kiệm thời gian soạn bài, nâng cao hiệu quả dạy học.

- Lợi ích xã hội: nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên, đáp ứng yêu cầu thị trường lao động.

So với các giải pháp truyền thống, sáng kiến giúp khắc phục tình trạng bài tập tình huống đơn điệu, thiếu tính cập nhật và chưa phát huy tối đa năng lực người học.

IV. KẾT LUẬN

1. Kết luận

Sáng kiến đã xây dựng được giải pháp ứng dụng AI trong thiết kế bài tập tình huống nhằm phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác của sinh viên, góp phần đổi mới phương pháp dạy học và nâng cao chất lượng đào tạo.

Kết quả nghiên cứu cho thấy giải pháp có tính khả thi, hiệu quả và có thể nhân rộng. Tuy nhiên, việc ứng dụng AI vẫn cần tiếp tục nghiên cứu sâu hơn về đánh giá dài hạn năng lực sinh viên và chuẩn hóa quy trình triển khai.

Sáng kiến mở ra hướng nghiên cứu tiếp theo trong việc ứng dụng AI để phát triển các năng lực khác cho người học trong giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học.

2. Kiến nghị

Để việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong xây dựng bài tập tình huống nhằm phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác cho sinh viên đạt hiệu quả cao và có khả năng triển khai rộng rãi trong thực tiễn, tác giả xin đề xuất một số kiến nghị sau:

2.1. Đối với nhà trường và cơ sở đào tạo

Nhà trường cần quan tâm hơn đến việc thúc đẩy chuyển đổi số trong dạy học, tạo điều kiện để giảng viên tiếp cận và ứng dụng các công cụ AI vào quá trình giảng dạy. Đồng thời, cần tăng cường đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ và hệ thống mạng nhằm hỗ trợ hiệu quả cho việc triển khai các hoạt động học tập có ứng dụng AI.

Bên cạnh đó, nhà trường nên tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng sử dụng AI cho giảng viên, đặc biệt là kỹ năng xây dựng yêu cầu (prompt), kiểm soát

nội dung do AI tạo ra và tích hợp AI vào tiến trình dạy học theo hướng phát triển năng lực người học.

Ngoài ra, cần khuyến khích giảng viên đổi mới phương pháp dạy học, tăng cường sử dụng các bài tập tình huống, hoạt động trải nghiệm, thảo luận và làm việc nhóm nhằm phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên.

2.2. Đối với giảng viên

Giảng viên cần chủ động nghiên cứu, cập nhật kiến thức và kỹ năng sử dụng AI trong giảng dạy nhằm khai thác hiệu quả tiềm năng của công nghệ này. Trong quá trình ứng dụng AI, giảng viên cần giữ vai trò định hướng, kiểm tra và điều chỉnh nội dung để đảm bảo tính chính xác, phù hợp với mục tiêu giáo dục và đặc điểm của người học.

Bên cạnh đó, giảng viên cần chú trọng xây dựng các tình huống học tập gắn với thực tiễn nghề nghiệp, tạo cơ hội cho sinh viên được giao tiếp, hợp tác, phản biện và giải quyết vấn đề trong quá trình học tập.

2.3. Đối với sinh viên

Sinh viên cần nâng cao tinh thần chủ động, tích cực tham gia các hoạt động học tập nhóm, thảo luận và xử lý tình huống. Đồng thời, cần mạnh dạn trao đổi ý kiến, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, lắng nghe, phản hồi và phối hợp với các thành viên trong nhóm.

Ngoài ra, sinh viên cũng cần có ý thức tiếp cận và sử dụng công nghệ AI một cách phù hợp, hiệu quả và có trách nhiệm nhằm hỗ trợ quá trình học tập và phát triển bản thân.

2.4. Đối với các cấp quản lý giáo dục

Các cơ quan quản lý giáo dục cần có định hướng và hướng dẫn cụ thể về việc ứng dụng AI trong dạy học, đặc biệt là trong giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học. Đồng thời, cần xây dựng các chương trình hỗ trợ, chia sẻ kinh nghiệm và nhân rộng các mô hình ứng dụng AI hiệu quả trong giáo dục.

Bên cạnh đó, cần nghiên cứu và ban hành các quy định liên quan đến đạo đức, bảo mật thông tin và sử dụng AI an toàn trong môi trường giáo dục nhằm đảm bảo việc ứng dụng công nghệ diễn ra đúng mục đích và hiệu quả.

Trong thời gian tới, sáng kiến có thể tiếp tục được nghiên cứu và mở rộng theo hướng xây dựng ngân hàng bài tập tình huống ứng dụng AI cho nhiều ngành học khác nhau; hoàn thiện hệ thống tiêu chí đánh giá năng lực giao tiếp và hợp tác của sinh viên; đồng thời kết hợp AI với các phương pháp dạy học hiện đại khác nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.

Lạng Sơn, tháng 5 năm 2026

Tác giả

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2018), *Chương trình giáo dục phổ thông tổng thể*, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2020), *Định hướng phát triển năng lực người học trong giáo dục nghề nghiệp*, Hà Nội.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2022), *Chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022–2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
4. Nguyễn Văn Cường, Nguyễn Thị Diệu Thảo (2019), *Dạy học phát triển năng lực học sinh*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
5. Trần Bá Hoành (2017), *Đổi mới phương pháp dạy học theo hướng phát triển năng lực*, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.
6. Nguyễn Thị Mỹ Lộc (2018), *Giáo dục kỹ năng mềm cho sinh viên trong bối cảnh hội nhập*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
7. Phạm Xuân Hậu (2020), *Phương pháp dạy học tình huống trong giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
8. Lê Văn Hồng (2019), *Tâm lý học sư phạm*, NXB Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.
9. Nguyễn Thị Thanh Huyền (2021), *Ứng dụng công nghệ thông tin trong đổi mới phương pháp dạy học*, Tạp chí Giáo dục, Bộ GD&ĐT.
10. Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp (2023), *Tài liệu bồi dưỡng giảng viên về đổi mới phương pháp giảng dạy gắn với thực tiễn nghề nghiệp*, Hà Nội.
11. Dương Anh Tuấn (chủ biên), Đinh Thị Tình, Tạ Thị Thu Hằng, Nguyễn Thị Thu Thảo, *Giáo trình Giáo dục kỹ năng mềm*, Nhà xuất bản tuổi trẻ, 2024

PHỤ LỤC 01

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC GIAO TIẾP VÀ HỢP TÁC

(Khi tham gia thảo luận, xử lý tình huống)

1. Mục đích đánh giá

Bộ tiêu chí được xây dựng nhằm đánh giá mức độ hình thành và phát triển năng lực giao tiếp và hợp tác của sinh viên thông qua hoạt động thảo luận, xử lý tình huống do AI hỗ trợ thiết kế. Đồng thời giúp giảng viên theo dõi sự tiến bộ của sinh viên, điều chỉnh hoạt động dạy học và nâng cao hiệu quả tổ chức các hoạt động nhóm.

1.TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC GIAO TIẾP

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Điểm tối đa
1	Khả năng trình bày ý kiến	Trình bày rời rạc, khó hiểu	Trình bày được ý cơ bản	Trình bày khá rõ ràng, logic	Trình bày mạch lạc, thuyết phục	4
2	Kỹ năng lắng nghe	Ít chú ý lắng nghe	Có lắng nghe nhưng phản hồi hạn chế	Lắng nghe và phản hồi phù hợp	Lắng nghe tích cực, phản hồi hiệu quả	4
3	Khả năng phản biện	Không dám phản biện	Phản biện còn cảm tính	Biết đưa lập luận phù hợp	Phản biện logic, có dẫn chứng	4
4	Thái độ giao tiếp	Thiếu tôn trọng người khác	Giao tiếp còn thiếu tự tin	Giao tiếp lịch sự, phù hợp	Tự tin, tích cực, tạo thiện cảm	4
5	Khả năng diễn đạt và thuyết phục	Diễn đạt khó hiểu	Diễn đạt còn ngập ngừng	Diễn đạt rõ ý	Diễn đạt hấp dẫn, thuyết phục	4

Tổng điểm năng lực giao tiếp: 20 điểm

2.TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC HỢP TÁC

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Điểm tối đa
1	Mức độ tham gia hoạt động nhóm	Ít tham gia	Tham gia chưa thường xuyên	Tham gia tích cực	Chủ động, tích cực, hỗ trợ nhóm	4

2	Tinh thần trách nhiệm	Chưa hoàn thành nhiệm vụ	Hoàn thành chưa đúng hạn	Hoàn thành nhiệm vụ được giao	Hoàn thành tốt, chủ động hỗ trợ thêm	4
3	Kỹ năng phối hợp	Làm việc riêng lẻ	Phối hợp còn hạn chế	Biết phối hợp với thành viên khác	Phối hợp hiệu quả, tạo gắn kết nhóm	4
4	Khả năng giải quyết mâu thuẫn	Dễ tranh cãi, né tránh	Khó kiểm soát cảm xúc	Biết trao đổi để giải quyết	Bình tĩnh, tích cực tháo gỡ xung đột	4
5	Tôn trọng ý kiến tập thể	Ít tôn trọng người khác	Chấp nhận ý kiến còn miễn cưỡng	Tôn trọng ý kiến nhóm	Khuyến khích, động viên người khác	4

Tổng điểm năng lực hợp tác: 20 điểm

3. THANG ĐÁNH GIÁ CHUNG

Tổng điểm	Mức đánh giá
32 – 40 điểm	Tốt
24 – 31 điểm	Khá
16 – 23 điểm	Đạt
Dưới 16 điểm	Chưa đạt

II HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BỘ TIÊU CHÍ

Giảng viên sử dụng bộ tiêu chí trong quá trình tổ chức cho sinh viên thảo luận, đóng vai hoặc xử lý các tình huống do AI xây dựng. Việc đánh giá có thể thực hiện thông qua:

- + Quan sát trực tiếp hoạt động nhóm.
- + Đánh giá sản phẩm thảo luận.
- + Kết hợp tự đánh giá và đánh giá đồng đẳng giữa sinh viên.
- + Đánh giá quá trình và kết quả thực hiện nhiệm vụ.

PHỤ LỤC 02

MỘT SỐ TÌNH HUỐNG ĐÃ GIẢNG DẠY

CHƯƠNG 1: KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH VÀ TỔ CHỨC CÔNG VIỆC

TÌNH HUỐNG 1: MỤC TIÊU KHÔNG RÕ RÀNG

Lớp Trung văn năm 2 được giao thực hiện bài thuyết trình nhóm với chủ đề: “Kỹ năng giao tiếp trong môi trường làm việc hiện đại”. Nhóm của Nam gồm 5 thành viên và có thời gian chuẩn bị trong vòng một tuần.

Ngay sau khi nhận nhiệm vụ, các thành viên hỏi Nam – trưởng nhóm – về kế hoạch thực hiện. Tuy nhiên, Nam chỉ trả lời qua loa: “Cứ làm cho xong là được, ai thấy phần nào làm được thì tự làm.”

Nam không đưa ra mục tiêu cụ thể, không phân công nhiệm vụ rõ ràng, cũng không thống nhất nội dung và thời gian hoàn thành với các thành viên. Mỗi người tự tìm tài liệu và làm theo ý mình. Có bạn làm phần lý thuyết rất dài, có bạn chỉ làm vài dòng, có người đến sát ngày nộp mới bắt đầu làm.

Khi ghép bài lại, cả nhóm mới phát hiện nội dung bị trùng lặp, cách trình bày không thống nhất, thiếu nhiều phần quan trọng. Trong buổi thuyết trình, các thành viên phối hợp lúng túng, trả lời câu hỏi thiếu liên kết nên kết quả của nhóm không cao.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, nguyên nhân chính khiến nhóm của Nam làm việc không hiệu quả là gì?
2. Nam đã thiếu những kỹ năng nào trong quá trình tổ chức công việc nhóm?
3. Việc không xác định mục tiêu rõ ràng ảnh hưởng như thế nào đến kết quả làm việc?
4. Nếu em là trưởng nhóm, em sẽ lập kế hoạch và phân công công việc như thế nào?
5. Theo em, trong hoạt động nhóm, việc thống nhất mục tiêu ngay từ đầu có ý nghĩa gì?

Định hướng giải quyết

- + Xác định mục tiêu cụ thể theo nguyên tắc SMART.
- + Thống nhất nội dung, tiến độ và kết quả mong đợi.
- + Phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng thành viên.
- + Kiểm tra tiến độ thường xuyên để điều chỉnh kịp thời.

Liên hệ: Kỹ năng xác định mục tiêu và tổ chức công việc nhóm.

TÌNH HUỐNG 2: KHÔNG BIẾT SẮP XẾP CÔNG VIỆC

Lan là sinh viên năm hai, đồng thời vừa đi học vừa làm thêm tại một quán cà phê vào buổi tối. Trong cùng một tuần, Lan phải hoàn thành bài tập nhóm, chuẩn bị kiểm tra giữa kỳ và tham gia hoạt động của câu lạc bộ.

Tuy nhiên, Lan không lập kế hoạch cụ thể mà làm việc theo cảm hứng. Những việc dễ và thích thì làm trước, còn những việc khó thường để lại sau. Có hôm Lan

dành hàng giờ để xem điện thoại, lướt mạng xã hội hoặc trò chuyện với bạn bè mà quên mất công việc cần hoàn thành.

Đến gần ngày nộp bài và thi, Lan bắt đầu hoảng hốt vì còn quá nhiều việc chưa làm. Lan phải thức khuya liên tục, tâm trạng căng thẳng, làm bài qua loa nên kết quả học tập giảm sút. Lan than phiền với bạn rằng: “Em không có đủ thời gian để làm hết mọi việc.”

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, vấn đề lớn nhất của Lan là gì?
2. Lan có thực sự thiếu thời gian hay không? Vì sao?
3. Những thói quen nào khiến Lan rơi vào tình trạng quá tải?
4. Nếu là Lan, em sẽ sắp xếp công việc như thế nào để hiệu quả hơn?
5. Theo em, việc quản lý thời gian có ảnh hưởng như thế nào đến học tập và cuộc sống?

Định hướng giải quyết

- + Lập danh sách công việc cần thực hiện.
- + Sắp xếp công việc theo mức độ quan trọng và khẩn cấp.
- + Tránh trì hoãn và làm việc tùy hứng.
- + Phân chia thời gian hợp lý giữa học tập, làm thêm và nghỉ ngơi.

Liên hệ: Kỹ năng quản lý thời gian và sắp xếp công việc.

TÌNH HUỐNG 3: LẬP KẾ HOẠCH QUÁ CHUNG CHUNG

Nhóm của Phương được giao tổ chức một buổi sinh hoạt chuyên đề cho lớp với chủ đề: “Kỹ năng giao tiếp trong môi trường học tập và làm việc”. Nhóm có thời gian chuẩn bị trong vòng hai tuần.

Trong buổi họp đầu tiên, cả nhóm thống nhất sẽ “chuẩn bị thật tốt” nhưng không xây dựng kế hoạch cụ thể. Trưởng nhóm chỉ nói chung chung: “Mọi người cố gắng hoàn thành nhiệm vụ trước ngày tổ chức là được.”

Nhóm không xác định rõ ai phụ trách nội dung, ai chuẩn bị hậu cần, ai thiết kế slide hay ai điều phối chương trình. Ngoài ra, nhóm cũng không đặt ra mốc thời gian cụ thể cho từng công việc.

Những ngày đầu, các thành viên đều nghĩ vẫn còn nhiều thời gian nên chưa bắt tay thực hiện ngay. Đến gần ngày diễn ra hoạt động, cả nhóm mới phát hiện còn thiếu rất nhiều việc như in tài liệu, chuẩn bị máy chiếu, phân công người dẫn chương trình và kiểm tra nội dung.

Do chuẩn bị gấp gáp, buổi sinh hoạt diễn ra thiếu chuyên nghiệp, nhiều phần bị gián đoạn, nội dung chưa thống nhất khiến lớp tham gia không hào hứng.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, sai lầm lớn nhất của nhóm Phương là gì?
2. Vì sao có mục tiêu nhưng hoạt động vẫn không đạt hiệu quả?
3. Việc thiếu kế hoạch cụ thể ảnh hưởng như thế nào đến kết quả công việc?
4. Nếu là trưởng nhóm, em sẽ xây dựng kế hoạch như thế nào?
5. Theo em, lập kế hoạch chi tiết có vai trò gì trong học tập và công việc?

Định hướng giải quyết

- + Xây dựng kế hoạch cụ thể, rõ thời gian và nhiệm vụ.
- + Phân công công việc rõ người phụ trách.
- + Thiết lập mốc kiểm tra tiến độ định kỳ.
- + Chủ động chuẩn bị sớm để tránh áp lực sát thời hạn.

Liên hệ: Kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc.

TÌNH HUỐNG 4: LÀM VIỆC THIẾU PHỐI HỢP

Trong học phần kỹ năng nghề nghiệp, nhóm của Hải được giao xây dựng video ngắn về “Văn hóa ứng xử nơi công sở”. Nhóm gồm 6 thành viên, mỗi người phụ trách một phần khác nhau như viết kịch bản, quay video, dựng clip, tìm nhạc nền và thuyết minh.

Tuy nhiên, trong quá trình làm việc, các thành viên hầu như không trao đổi thường xuyên với nhau. Người viết kịch bản không trao đổi với người quay video nên nội dung quay không đúng ý tưởng. Người dựng clip lại không nhận được đầy đủ dữ liệu nên phải chỉnh sửa nhiều lần.

Bên cạnh đó, nhóm không có lịch họp cụ thể và cũng không kiểm tra tiến độ công việc của từng thành viên. Mỗi người làm theo ý mình nên khi ghép sản phẩm cuối cùng, video thiếu sự thống nhất về nội dung và hình ảnh.

Khi giảng viên góp ý, các thành viên bắt đầu đổ lỗi cho nhau: “Bạn gửi dữ liệu quá muộn.” ; “Mình không biết phải làm theo yêu cầu nào.” ; “Không ai hướng dẫn cụ thể cả.”Không khí nhóm trở nên căng thẳng, nhiều thành viên mất hứng thú làm việc.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, vấn đề chính của nhóm Hải là gì?
2. Vì sao mỗi người đều làm việc nhưng kết quả vẫn không hiệu quả?
3. Sự thiếu phối hợp ảnh hưởng như thế nào đến tinh thần và chất lượng công việc nhóm?
4. Nếu là trưởng nhóm, em sẽ làm gì để các thành viên phối hợp tốt hơn?
5. Theo em, giao tiếp trong nhóm có vai trò như thế nào trong quá trình tổ chức công việc?

Định hướng giải quyết

- + Tăng cường trao đổi thông tin giữa các thành viên.
- + Xây dựng kế hoạch và lịch họp cụ thể.
- + Kiểm tra tiến độ công việc thường xuyên.
- + Phối hợp và hỗ trợ nhau trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.
- + Thống nhất mục tiêu và cách thực hiện ngay từ đầu.

Liên hệ: Kỹ năng phối hợp nhóm và tổ chức công việc hiệu quả.

CHƯƠNG 2: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

TÌNH HUỐNG 1: ÁN TƯỢNG BAN ĐẦU THẤT BẠI

Hùng được giới thiệu tham gia phỏng vấn thực tập tại một công ty lớn. Đây là cơ hội mà Hùng rất mong chờ vì có thể giúp cậu tích lũy kinh nghiệm nghề nghiệp.

Tuy nhiên, tối hôm trước Hùng thức khuya chơi game nên sáng hôm sau dậy muộn. Khi đến công ty, Hùng đã trễ hẹn 10 phút. Trang phục của Hùng khá luộm thuộm, áo chưa chỉnh tề, tóc tai không gọn gàng.

Khi bước vào phòng phỏng vấn, Hùng không gõ cửa hay chào hỏi đầy đủ mà nói nhanh: “Em đến phỏng vấn ạ.”

Trong quá trình trao đổi, Hùng trả lời vội vàng, ít nhìn vào người phỏng vấn và thường xuyên cầm điện thoại trên tay. Nhà tuyển dụng tỏ ra không hài lòng, buổi phỏng vấn kết thúc nhanh chóng và Hùng không được nhận vào thực tập.

Câu hỏi thảo luận

1. Hùng đã mắc những lỗi nào trong giao tiếp?
2. Theo em, yếu tố nào tạo nên ấn tượng ban đầu trong giao tiếp?
3. Vì sao thái độ, trang phục và tác phong lại quan trọng trong phỏng vấn?
4. Nếu là Hùng, em sẽ chuẩn bị như thế nào trước buổi phỏng vấn?
5. Theo em, kỹ năng giao tiếp ảnh hưởng như thế nào đến cơ hội nghề nghiệp?

Định hướng giải quyết

- + Chuẩn bị kỹ trước khi giao tiếp hoặc phỏng vấn.
- + Đúng giờ, trang phục phù hợp, thái độ lịch sự.
- + Chú ý ngôn ngữ cơ thể: ánh mắt, nụ cười, cách chào hỏi.
- + Tự tin nhưng khiêm tốn khi trao đổi.

Liên hệ: Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp.

TÌNH HUỐNG 2: KHÔNG BIẾT LẮNG NGHE

Trong giờ thực hành, giảng viên đang hướng dẫn quy trình thực hiện một bài tập quan trọng. Các sinh viên đều chú ý ghi chép để tránh làm sai.

Riêng Minh ngồi cuối lớp, vừa nghe giảng vừa quay sang nói chuyện với bạn bên cạnh. Thỉnh thoảng Minh còn sử dụng điện thoại để xem tin nhắn. Khi giảng viên yêu cầu ghi lại các bước thực hiện, Minh không ghi chép vì nghĩ rằng mình đã nhớ.

Đến lúc thực hành, Minh làm sai gần như toàn bộ quy trình. Khi giảng viên hỏi nguyên nhân, Minh trả lời: “Em có nghe mà, chắc tại em quên thôi.”

Các bạn trong nhóm cảm thấy khó chịu vì phải làm lại từ đầu và mất nhiều thời gian hỗ trợ Minh.

Câu hỏi thảo luận

1. Minh có thực sự lắng nghe không? Vì sao?
2. Theo em, sự khác nhau giữa “nghe” và “lắng nghe” là gì?
3. Việc không lắng nghe ảnh hưởng như thế nào đến kết quả học tập và làm việc nhóm?
4. Theo em, cần làm gì để rèn luyện kỹ năng lắng nghe hiệu quả?
5. Nếu em là thành viên trong nhóm của Minh, em sẽ góp ý như thế nào?

Định hướng giải quyết

- + Tập trung chú ý khi người khác nói.
- + Ghi chép ý chính và đặt câu hỏi khi chưa hiểu.

- + Tôn trọng người nói và tránh làm việc riêng.
- + Rèn luyện kỹ năng lắng nghe tích cực và phản hồi phù hợp.

Liên hệ: Kỹ năng lắng nghe hiệu quả.

TÌNH HUỐNG 3: GIAO TIẾP QUA TIN NHẮN THIẾU KHÉO LÉO

Mai là sinh viên năm hai và đang tham gia thực tập tại một doanh nghiệp. Một hôm, quản lý giao cho Mai chỉnh sửa báo cáo và yêu cầu hoàn thành trước 17 giờ cùng ngày. Vì đang bận nhiều việc và cảm thấy áp lực, Mai đã nhắn tin trả lời quản lý với nội dung ngắn gọn:

“Việc nhiều quá, em không làm kịp đâu.”

Tin nhắn không có lời chào, không giải thích cụ thể cũng không thể hiện thái độ hợp tác. Sau khi đọc tin nhắn, quản lý cảm thấy Mai thiếu tôn trọng và thiếu tinh thần trách nhiệm trong công việc.

Ngày hôm sau, quản lý góp ý rằng kỹ năng giao tiếp của Mai chưa phù hợp với môi trường làm việc chuyên nghiệp. Mai cảm thấy rất bất ngờ vì nghĩ rằng mình chỉ “nói thật tình hình”.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, Mai đã mắc những lỗi gì trong giao tiếp?
2. Vì sao cùng một nội dung nhưng cách diễn đạt lại tạo ra cảm nhận khác nhau?
3. Giao tiếp qua tin nhắn trong môi trường học tập và công việc cần chú ý điều gì?
4. Nếu là Mai, em sẽ trả lời quản lý như thế nào để phù hợp hơn?
5. Theo em, thái độ giao tiếp ảnh hưởng như thế nào đến hình ảnh cá nhân?

Định hướng giải quyết

- + Giao tiếp qua tin nhắn cần lịch sự, rõ ràng và chuyên nghiệp.
- + Cần có lời chào, cách xưng hô phù hợp và thái độ hợp tác.
- + Khi gặp khó khăn, nên trình bày nguyên nhân và đề xuất hướng giải quyết thay vì từ chối ngắn gọn.
- + Biết lựa chọn ngôn ngữ phù hợp với đối tượng giao tiếp và hoàn cảnh giao tiếp.

Liên hệ: Kỹ năng giao tiếp trong môi trường nghề nghiệp và giao tiếp trên nền tảng số.

TÌNH HUỐNG 4: HIỂU NHẦM TRONG GIAO TIẾP

Trong buổi thảo luận nhóm, giảng viên yêu cầu các nhóm hoàn thành báo cáo và nộp trước cuối tuần. Sau buổi học, trưởng nhóm là Quân nhắn vào nhóm:

“Mọi người cố gắng làm sớm nhé.”

Tuy nhiên, Quân không nói rõ từng người phải làm phần nào và hạn nộp cụ thể ra sao. Một số thành viên nghĩ rằng còn nhiều thời gian nên chưa làm ngay. Một số khác lại hiểu rằng chỉ cần hoàn thành trước chủ nhật là được.

Đến sát thời hạn nộp bài, Quân mới phát hiện nhiều phần chưa hoàn thành. Quân bức tức vì cho rằng các bạn thiếu trách nhiệm, trong khi các thành viên khác lại cho rằng trưởng nhóm giao việc không rõ ràng.

Cuộc trao đổi trong nhóm trở nên căng thẳng. Nhiều thành viên tranh cãi và đổ lỗi cho nhau khiến không khí làm việc mất đoàn kết.

Câu hỏi thảo luận

1. Nguyên nhân chính dẫn đến hiểu nhầm trong nhóm là gì?
2. Theo em, Quân đã thiếu kỹ năng gì trong giao tiếp?
3. Vì sao giao tiếp không rõ ràng dễ gây mâu thuẫn trong làm việc nhóm?
4. Nếu là trưởng nhóm, em sẽ giao nhiệm vụ như thế nào để tránh hiểu sai?
5. Theo em, lắng nghe và phản hồi có vai trò gì trong giao tiếp nhóm?

Định hướng giải quyết

- + Giao tiếp cần rõ ràng, cụ thể và đầy đủ thông tin.
- + Khi phân công nhiệm vụ cần xác định rõ: người thực hiện, nội dung công việc và thời gian hoàn thành.
- + Khuyến khích các thành viên phản hồi để đảm bảo mọi người hiểu đúng yêu cầu.
- + Tăng cường trao đổi hai chiều để hạn chế hiểu nhầm và mâu thuẫn.

Liên hệ: Kỹ năng truyền đạt thông tin và phản hồi trong giao tiếp nhóm.

CHƯƠNG 3: KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM VÀ GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT

TÌNH HUỐNG 1: THÀNH VIÊN Ỡ LẠI

Nhóm của Mai được giao thực hiện video tuyên truyền về kỹ năng làm việc nhóm. Trong nhóm có một thành viên tên Khánh thường xuyên né tránh nhiệm vụ. Mỗi lần phân công công việc, Khánh đều nói: “Mọi người làm trước đi, phần nào cần thì mình hỗ trợ sau.”

Trong các buổi họp nhóm, Khánh thường đến muộn hoặc xin vắng mặt với nhiều lý do khác nhau. Khi các thành viên nhắc tin hỏi tiến độ công việc, Khánh trả lời rất chậm hoặc không phản hồi.

Đến sát ngày hoàn thành sản phẩm, Khánh mới hỏi: “Nhóm làm đến đâu rồi, có gì mình làm thêm không?” Một số thành viên cảm thấy không hài lòng nhưng ngại góp ý vì sợ mất đoàn kết trong nhóm.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, Khánh đã thể hiện thái độ như thế nào trong làm việc nhóm?
2. Việc một thành viên ỷ lại ảnh hưởng như thế nào đến cả nhóm?
3. Vì sao các thành viên khác biết vấn đề nhưng không góp ý trực tiếp?
4. Nếu là trưởng nhóm, em sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
5. Theo em, làm thế nào để nâng cao trách nhiệm cá nhân trong hoạt động nhóm?

Định hướng giải quyết

- + Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên.
- + Có kiểm tra và đánh giá tiến độ thường xuyên.
- + Trao đổi thẳng thắn nhưng tôn trọng nhau.
- + Xây dựng tinh thần trách nhiệm và hỗ trợ lẫn nhau trong nhóm.

Liên hệ: Kỹ năng hợp tác và chia sẻ trách nhiệm trong làm việc nhóm.

TÌNH HUỐNG 2: NHÓM THIẾU TINH THẦN HỢP TÁC

Trong học phần kỹ năng nghề nghiệp, nhóm của Vy được giao tổ chức một hoạt động trải nghiệm cho sinh viên khóa dưới. Nhóm gồm 6 thành viên, mỗi người phụ trách một phần công việc khác nhau như thiết kế poster, chuẩn bị trò chơi, liên hệ địa điểm và xây dựng nội dung chương trình.

Ban đầu, các thành viên đều đồng ý nhận nhiệm vụ. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện, nhiều bạn chỉ tập trung vào phần việc của mình mà không quan tâm đến tiến độ chung của nhóm. Khi một thành viên gặp khó khăn và cần hỗ trợ, các bạn khác thường trả lời: “Phần đó không phải việc của mình.”

Một số thành viên hoàn thành công việc rất sớm nhưng không chia sẻ thông tin với nhóm. Ngược lại, có bạn làm chậm nhưng cũng không chủ động báo để cả nhóm điều chỉnh kế hoạch.

Đến gần ngày tổ chức, nhóm phát hiện nhiều nội dung bị chồng chéo, thiếu sự kết nối và một số phần quan trọng chưa hoàn thành. Không khí nhóm trở nên căng thẳng, các thành viên bắt đầu trách móc lẫn nhau vì cho rằng người khác thiếu trách nhiệm.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, vấn đề lớn nhất của nhóm Vy là gì?
2. Vì sao mỗi thành viên đều làm việc nhưng kết quả chung vẫn không hiệu quả?
3. Tinh thần hợp tác có vai trò như thế nào trong hoạt động nhóm?
4. Nếu em là trưởng nhóm, em sẽ làm gì để tăng sự phối hợp giữa các thành viên?
5. Theo em, làm thế nào để xây dựng tinh thần trách nhiệm và hỗ trợ lẫn nhau trong nhóm?

Định hướng giải quyết

- + Tăng cường trao đổi và cập nhật tiến độ thường xuyên.
- + Xây dựng tinh thần trách nhiệm chung thay vì chỉ làm phần việc cá nhân.
- + Khuyến khích hỗ trợ và phối hợp giữa các thành viên.
- + Trưởng nhóm cần theo dõi tiến độ và kết nối các phần công việc với nhau.
- + Tạo môi trường làm việc tích cực, tôn trọng và chia sẻ.

Liên hệ: Kỹ năng phối hợp và tinh thần đồng đội trong làm việc nhóm.

TÌNH HUỐNG 3: Mâu thuẫn do thiếu kiểm soát lời nói

Trong quá trình thực hiện bài thuyết trình nhóm, nhóm của An xảy ra tranh luận về cách trình bày nội dung. Một thành viên tên Phúc cho rằng ý tưởng của mình hiệu quả hơn nên liên tục bác bỏ ý kiến của các bạn khác.

Trong lúc tranh luận, Phúc nói: “Ý tưởng đó quá đơn giản, làm vậy chắc chắn không được điểm cao.” ; “Mọi người không hiểu vấn đề nên mới nghĩ như thế.”

Nghe vậy, một số thành viên cảm thấy bị coi thường và bắt đầu phản ứng gay gắt. Không khí cuộc họp trở nên căng thẳng, mọi người nói chuyện với thái độ khó chịu và không còn tập trung vào công việc chung.

Sau buổi họp, nhóm chia thành nhiều ý kiến khác nhau, không ai muốn chủ động trao đổi với Phúc nữa. Tiến độ công việc vì thế bị chậm lại.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, nguyên nhân nào khiến mâu thuẫn trong nhóm trở nên nghiêm trọng?
2. Phúc đã mắc lỗi gì trong giao tiếp và làm việc nhóm?
3. Vì sao cách nói và thái độ lại ảnh hưởng lớn đến hiệu quả hợp tác?
4. Nếu là trưởng nhóm, em sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
5. Theo em, cần làm gì để góp ý hoặc phản biện mà không gây tổn thương cho người khác?

Định hướng giải quyết

- + Tôn trọng ý kiến của các thành viên trong nhóm.
- + Góp ý dựa trên tinh thần xây dựng, tránh phán xét hoặc công kích cá nhân.
- + Kiểm soát cảm xúc và lời nói khi tranh luận.
- + Tập trung vào mục tiêu chung thay vì thắng thua trong tranh luận.
- + Trưởng nhóm cần điều phối thảo luận và tạo cơ hội cho mọi người được phát biểu.

Liên hệ: Kỹ năng giải quyết xung đột và giao tiếp trong làm việc nhóm.

CHƯƠNG 4: KỸ NĂNG QUẢN LÝ CẢM XÚC VÀ TỰ NHẬN THỨC

TÌNH HUỐNG 1: BÙNG NỔ CẢM XÚC TRONG LỚP HỌC

Trong giờ thực hành, giảng viên nhận xét bài làm của một sinh viên tên Tuấn trước lớp. Giảng viên góp ý rằng bài của Tuấn còn sơ sài và cần chỉnh sửa thêm.

Ngay lập tức, Tuấn tỏ ra khó chịu, nói lớn tiếng: “Em đã cố gắng rất nhiều rồi mà thầy vẫn chê!” Tuấn tiếp tục phản ứng gay gắt, gương mặt căng thẳng, giọng nói bức tức khiến cả lớp im lặng. Không khí lớp học trở nên căng thẳng, nhiều sinh viên cảm thấy ngại ngùng và khó xử.

Sau buổi học, Tuấn vẫn giữ tâm trạng tức giận và không muốn trao đổi thêm với giảng viên.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, Tuấn đang gặp vấn đề gì về cảm xúc?
2. Vì sao Tuấn lại phản ứng mạnh như vậy trước lời góp ý?
3. Việc không kiểm soát cảm xúc ảnh hưởng như thế nào đến bản thân và tập thể?
4. Nếu là giảng viên hoặc bạn cùng lớp, em sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
5. Theo em, cần làm gì để kiểm soát cảm xúc tốt hơn khi bị góp ý hoặc phê bình?

Định hướng giải quyết

- + Bình tĩnh trước khi phản ứng.
- + Học cách tiếp nhận phản hồi mang tính xây dựng.
- + Sử dụng các biện pháp điều chỉnh cảm xúc như hít thở sâu, im lặng vài phút.
- + Tôn trọng người góp ý và trao đổi phù hợp.

Liên hệ: Kỹ năng kiểm soát cảm xúc và ứng xử trong giao tiếp.

TÌNH HUỐNG 2: ÁP LỰC THI CỬ DẪN ĐẾN MẤT KIỂM SOÁT CẢM XÚC

Gần đến kỳ thi cuối kỳ, Khánh phải hoàn thành nhiều bài tập, ôn thi và tham gia hoạt động của lớp. Do áp lực lớn, Khánh thường xuyên cảm thấy mệt mỏi, căng thẳng và mất ngủ.

Trong một buổi học nhóm, khi một bạn góp ý rằng phần bài làm của Khánh còn sơ sài, Khánh lập tức nổi nóng: “Nếu mọi người giỏi thì tự làm đi!” ; “Lúc nào cũng chỉ biết chê người khác!”

Sau đó, Khánh bỏ về giữa buổi họp khiến không khí nhóm trở nên rất căng thẳng. Những ngày tiếp theo, Khánh gần như không liên lạc với nhóm và cảm thấy bản thân bị mọi người xa lánh.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, nguyên nhân thực sự khiến Khánh phản ứng như vậy là gì?
2. Áp lực học tập ảnh hưởng như thế nào đến cảm xúc và hành vi của sinh viên?
3. Nếu là thành viên trong nhóm, em sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
4. Khánh cần làm gì để kiểm soát cảm xúc tốt hơn?
5. Theo em, vì sao cần học cách quản lý cảm xúc trong học tập và cuộc sống?

Định hướng giải quyết

- + Nhận diện cảm xúc căng thẳng, áp lực trước khi phản ứng.
- + Học cách bình tĩnh, kiểm soát lời nói và hành vi khi nóng giận.
- + Chia sẻ khó khăn với bạn bè, giảng viên hoặc người thân để giảm áp lực.
- + Sắp xếp thời gian học tập hợp lý để tránh quá tải.
- + Tôn trọng góp ý của người khác và phản hồi mang tính xây dựng.

Liên hệ: Kỹ năng kiểm soát cảm xúc trong môi trường học tập.

TÌNH HUỐNG 3: SO SÁNH BẢN THÂN VỚI NGƯỜI KHÁC

Trong lớp, Mai luôn thấy bạn Ngọc học giỏi, tự tin và được giảng viên khen ngợi. Mỗi lần nhìn thấy Ngọc phát biểu hoặc đạt điểm cao, Mai lại cảm thấy tự ti và nghĩ rằng mình kém cỏi hơn tất cả mọi người.

Dần dần, Mai ít tham gia phát biểu, ngại tham gia hoạt động nhóm và thường nói: “Em không làm được đâu.” ; “Bạn khác giỏi hơn em nhiều.”

Mặc dù kết quả học tập của Mai không hề thấp, nhưng Mai luôn thiếu tự tin và dễ buồn chán khi so sánh bản thân với người khác.

Câu hỏi thảo luận

1. Theo em, Mai đang gặp vấn đề gì về nhận thức bản thân?
2. Việc thường xuyên so sánh bản thân với người khác có ảnh hưởng gì?
3. Vì sao tự nhận thức đúng về bản thân lại quan trọng?
4. Nếu là bạn của Mai, em sẽ khuyên Mai điều gì?
5. Theo em, làm thế nào để xây dựng sự tự tin lành mạnh?

Định hướng giải quyết

- + Hiểu rằng mỗi người có điểm mạnh và khả năng khác nhau.
- + Tập trung vào sự tiến bộ của bản thân thay vì so sánh tiêu cực với người khác.
- + Rèn luyện thói quen tự đánh giá khách quan về ưu điểm và hạn chế của mình.
- + Tăng cường tham gia hoạt động để xây dựng sự tự tin.

+ Học cách ghi nhận thành công nhỏ của bản thân mỗi ngày.

Liên hệ: Kỹ năng tự nhận thức và xây dựng sự tự tin.

TÌNH HUỐNG 4: HIỂU SAI THÁI ĐỘ CỦA NGƯỜI KHÁC

Trong giờ thảo luận nhóm, Linh trình bày ý tưởng khá lâu nhưng thấy trưởng nhóm là Hòa ngồi im và ít phản hồi. Sau buổi họp, Linh cảm thấy khó chịu và nghĩ rằng Hòa không tôn trọng ý kiến của mình.

Những ngày sau đó, Linh tỏ thái độ lạnh nhạt với Hòa và không muốn trao đổi công việc. Không khí nhóm trở nên căng thẳng.

Sau này, Linh mới biết hôm đó Hòa đang gặp chuyện gia đình nên tâm trạng không tốt và khó tập trung vào cuộc họp.

Linh cảm thấy hối hận vì đã vội vàng đánh giá và cư xử theo cảm xúc của mình.

Câu hỏi thảo luận

1. Sai lầm của Linh trong tình huống này là gì?
2. Vì sao việc suy diễn cảm xúc của người khác có thể gây hiểu lầm?
3. Theo em, kỹ năng đồng cảm có vai trò như thế nào trong giao tiếp và hợp tác?
4. Nếu là Linh, em sẽ xử lý tình huống này như thế nào?
5. Theo em, cần làm gì để hiểu người khác tốt hơn trước khi đưa ra nhận xét?

Định hướng giải quyết

- + Không vội vàng phán xét khi chưa hiểu rõ nguyên nhân sự việc.
- + Rèn luyện kỹ năng lắng nghe và quan sát cảm xúc của người khác.
- + Học cách trao đổi trực tiếp để tránh hiểu lầm.
- + Tăng cường sự đồng cảm và tôn trọng trong giao tiếp.
- + Kiểm soát cảm xúc cá nhân trước khi phản ứng.

Liên hệ: Kỹ năng đồng cảm và nhận diện cảm xúc của người khác.