

A STUDY ON PRESCHOOL TEACHERS' COMMUNICATION WITH PARENTS OF CHILDREN IN THE CONTEXT OF EARLY CHILDHOOD EDUCATION IN HO CHI MINH CITY

Dao Viet Cuong

Email: dvcuong@sgu.edu.vn

Saigon University
273 An Duong Vuong, Cho Quan ward,
Ho Chi Minh City, Vietnam

Received: 15/12/2025

Revised: 22/02/2026

Accepted: 25/4/2026

Published: 15/7/2026

Abstract: In the context of educational reform and increasing demands for quality in preschool education, preschool teachers' communication skills with parents play a pivotal role in fostering effective home-school collaboration. This study surveys the current status of preschool teachers' communication skills with parents in Ho Chi Minh City, Vietnam. Data was collected from 120 teachers and 60 parents in both public and private preschools through questionnaires, in-depth interviews, observations, and descriptive statistical analysis. The findings show that while most teachers recognize the importance of parent-teacher communication, their practical skills remain limited in areas such as active listening, flexible interaction, and managing sensitive situations. Key challenges include heavy workloads, time constraints, differing perspectives between teachers and parents, and insufficient professional training in pedagogical communication. Based on these findings, the study proposes several directions and measures to strengthen preschool teachers' communication competence with parents in Ho Chi Minh City.

Keywords: *Communication skills, preschool teachers, parents, pedagogical communication, Ho Chi Minh City.*

THỰC TRẠNG KĨ NĂNG GIAO TIẾP VỚI CHA MẸ TRẺ EM CỦA GIÁO VIÊN MẦM NON TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đào Việt Cường

Email: dvcuong@sgu.edu.vn

Trường Đại học Sài Gòn
273 An Dương Vương, Phường Chợ Quán,
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Nhận bài: 15/12/2025

Chỉnh sửa xong: 22/02/2026

Chấp nhận đăng: 25/4/2026

Xuất bản: 15/7/2026

Tóm tắt: Trong bối cảnh đổi mới giáo dục và yêu cầu ngày càng cao về chất lượng giáo dục mầm non, kĩ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em giữ vai trò then chốt trong việc xây dựng mối quan hệ hợp tác giữa nhà trường và gia đình. Nghiên cứu này nhằm khảo sát thực trạng kĩ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em tại Thành phố Hồ Chí Minh thông qua khảo sát 120 giáo viên, 60 cha mẹ trẻ em thuộc các cơ sở giáo dục công lập và tư thục. Kết quả cho thấy phần lớn giáo viên mầm non nhận thức rõ tầm quan trọng của kĩ năng giao tiếp với cha mẹ trẻ em, tuy nhiên kĩ năng thực hành còn hạn chế như lắng nghe tích cực, ứng xử linh hoạt và xử lý tình huống nhạy cảm. Những khó khăn chính bắt nguồn từ áp lực công việc, thiếu thời gian, khác biệt trong nhận thức giữa giáo viên và cha mẹ trẻ em, cùng với việc thiếu các chương trình bồi dưỡng về giao tiếp sư phạm. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất một số định hướng và biện pháp nhằm nâng cao kĩ năng giao tiếp với cha mẹ trẻ em cho đội ngũ giáo viên mầm non tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: *Kĩ năng giao tiếp, giáo viên mầm non, cha mẹ trẻ em, giao tiếp sư phạm, Thành phố Hồ Chí Minh.*

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh thực hiện Nghị quyết số 29-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XI về Đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, yêu cầu nâng cao chất lượng giáo dục mầm non được

đặt ra như một nhiệm vụ trọng tâm của ngành Giáo dục. Tinh thần của Nghị quyết nhấn mạnh việc giáo dục mầm non phải giúp trẻ phát triển toàn diện và chuẩn bị tốt tâm thế cho các cấp học tiếp theo. Do đó,

trẻ em ở lứa tuổi mầm non không chỉ cần được chăm sóc, nuôi dưỡng mà còn cần được giáo dục theo định hướng phát triển nhân cách, trong đó sự phối hợp giữa gia đình và nhà trường đóng vai trò đặc biệt quan trọng.

Trong mối quan hệ này, kĩ năng giao tiếp của giáo viên với cha mẹ trẻ em là yếu tố trung tâm quyết định chất lượng tương tác và hiệu quả phối hợp giáo dục. Giao tiếp không chỉ là phương tiện trao đổi thông tin mà còn là quá trình thiết lập mối quan hệ, tạo dựng niềm tin, đồng cảm và hiểu biết lẫn nhau. Nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước chỉ ra rằng, kĩ năng giao tiếp của giáo viên có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hợp tác của cha mẹ trẻ em, sự hài lòng của họ với nhà trường cũng như sự phát triển tâm lí - xã hội của trẻ (Nguyễn Văn Lũy và Trần Thị Tuyết Hoa, 2009; MacNaughton, G. & Hughes, P, 2011).

Thực tế thời gian qua giáo dục mầm non tại Việt Nam cho thấy, giao tiếp của giáo viên với cha mẹ trẻ em vẫn còn hạn chế. Một số giáo viên chưa được trang bị đầy đủ kiến thức và kĩ năng cần thiết để ứng phó linh hoạt với các tình huống thực tiễn; nhiều trường hợp giao tiếp mang tính hành chính, một chiều, thiếu lắng nghe và phản hồi tích cực (Trần Thị Phương, 2014).

Nghiên cứu này tập trung làm rõ thực trạng kĩ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em tại Thành phố Hồ Chí Minh hiện nay, những khó khăn, hạn chế mà giáo viên gặp phải trong quá trình giao tiếp với cha mẹ trẻ em, các yếu tố nào ảnh hưởng đến kĩ năng giao tiếp của giáo viên, từ đó cần có định hướng, biện pháp để nâng cao năng lực này trong giai đoạn hiện nay.

Nghiên cứu này không chỉ góp phần bổ sung dữ liệu thực chứng về kĩ năng giao tiếp của giáo viên mầm non Việt Nam trong bối cảnh đô thị lớn mà còn cung cấp căn cứ khoa học cho việc xây dựng các chương trình đào tạo, bồi dưỡng kĩ năng sư phạm phù hợp với yêu cầu đổi mới giáo dục.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này thực hiện kết hợp giữa định lượng và định tính nhằm đảm bảo kết quả vừa có độ tin cậy về số liệu vừa có chiều sâu về nội dung. Trong đó, nghiên cứu định lượng được sử dụng để xác định thực trạng và mức độ kĩ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em; nghiên cứu định tính được sử dụng để làm rõ nguyên nhân, khó khăn và những yếu tố ảnh hưởng đến kĩ năng giao tiếp này.

Phương pháp định lượng chủ yếu là điều tra bằng bảng hỏi, còn phương pháp định tính bao gồm phỏng vấn sâu và quan sát thực tế. Các phương pháp này được triển khai đồng thời nhằm tăng độ tin cậy và tính khách quan của dữ liệu.

Phương pháp phỏng vấn nhằm thu thập thông tin định tính thông qua hệ thống câu hỏi định hướng kết hợp với các câu hỏi mở, nhằm khai thác sâu quan điểm, trải nghiệm và đánh giá thực tiễn của giáo viên mầm non về kĩ năng giao tiếp với phụ huynh. Phỏng vấn được tiến hành sau khi thu thập và xử lí sơ bộ dữ liệu từ bảng hỏi khảo sát với mục đích bổ sung, làm rõ các kết quả định lượng, góp phần nâng cao độ tin cậy của kết quả nghiên cứu (Gravetter & Forzano, 2003).

2.1. Đối tượng và mẫu khảo sát

Đối tượng nghiên cứu là kĩ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em; trong đó, khách thể khảo sát bao gồm: 120 giáo viên mầm non đang công tác tại 12 trường mầm non (6 trường công lập và 6 trường tư thục) thuộc các quận nội và ngoại thành của Thành phố Hồ Chí Minh; 60 cha mẹ trẻ em có con đang theo học tại các trường nói trên, được chọn ngẫu nhiên để thu thập thông tin đối chiếu.

Mẫu nghiên cứu được xác định theo phương pháp chọn mẫu phân tầng (Stratified sampling), đảm bảo đại diện cho các nhóm trường theo loại hình (công lập - tư thục) và khu vực địa lí (trung tâm - ngoại thành). Cỡ mẫu được lựa chọn dựa trên công thức tính mẫu của (Gravetter & Forzano, 2003) và được kiểm chứng qua phân tích độ tin cậy (Cronbach's Alpha) sau khi thu thập dữ liệu.

2.2. Công cụ và nội dung khảo sát

a. *Bảng hỏi*: Bảng hỏi được thiết kế dựa trên cơ sở lí thuyết về kĩ năng giao tiếp sư phạm (Trần Thị Phương, 2014) và được điều chỉnh phù hợp với bối cảnh giáo dục mầm non. Cấu trúc bảng hỏi gồm ba phần với 35 mục:

Nhận thức của giáo viên về tầm quan trọng của kĩ năng giao tiếp với cha mẹ trẻ em (10 mục).

Kĩ năng thực hành giao tiếp ở các nhóm kĩ năng cơ bản: thiết lập quan hệ, truyền đạt, lắng nghe, xử lí tình huống, sử dụng phương tiện (20 mục).

Khó khăn và yếu tố ảnh hưởng trong giao tiếp với cha mẹ trẻ em (5 mục).

Các mục được đánh giá theo thang đo Likert 4 bậc (1 = rất thấp, 2 = thấp, 3 = cao, 4 = rất cao), thể hiện mức độ biểu hiện hoặc đồng thuận của người trả lời.

Phòng vấn sâu: Thực hiện với 10 giáo viên và 10 cha mẹ trẻ em, nhằm khai thác sâu hơn các khía cạnh về thái độ, trải nghiệm và tình huống giao tiếp thực tế. Dữ liệu phỏng vấn được ghi âm, mã hóa và phân tích theo chủ đề.

Quan sát thực tế: Nhà nghiên cứu tham dự 15 buổi giao tiếp vào các giờ đón - trả trẻ và họp cha mẹ trẻ em, sử dụng phiếu quan sát để ghi nhận hành vi giao tiếp thực tế của giáo viên (ngôn ngữ, thái độ, cách phản hồi, ứng xử trong tình huống).

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Cơ sở lý luận

3.1.1. Khái niệm kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em

Giao tiếp là một hiện tượng xã hội đặc trưng của con người, diễn ra thông qua việc trao đổi thông tin, cảm xúc, thái độ và hành động nhằm thiết lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ xã hội. Theo Hoàng Anh, Nguyễn Thanh Bình và Vũ Kim Thanh (2004), kỹ năng giao tiếp được hiểu là khả năng sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ, thái độ và các phương tiện giao tiếp một cách linh hoạt, phù hợp và hiệu quả trong quá trình tương tác với người khác để đạt được mục đích giao tiếp nhất định. Như vậy, kỹ năng giao tiếp không chỉ thể hiện năng lực diễn đạt mà còn phản ánh khả năng thấu hiểu, lắng nghe, ứng xử và điều chỉnh hành vi trong các tình huống xã hội cụ thể.

Trong lĩnh vực giáo dục, giao tiếp mang tính đặc thù bởi nó gắn liền với quá trình dạy học và giáo dục con người. Trần Thị Phương (2014) cho rằng, kỹ năng giao tiếp sư phạm là sự kết hợp giữa kỹ năng giao tiếp nói chung và phẩm chất nghề nghiệp của giáo viên, thể hiện qua cách giáo viên sử dụng ngôn ngữ, hành vi, thái độ sư phạm để tác động tích cực đến người học và các chủ thể giáo dục khác. Kỹ năng này không chỉ giúp giáo viên truyền đạt tri thức mà còn góp phần xây dựng môi trường học tập thân thiện, tạo động lực và cảm xúc tích cực cho người học.

Từ những khái niệm trên có thể hiểu, kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em là khả năng của giáo viên trong việc lựa chọn, sử dụng phù hợp các phương tiện, hình thức và cách thức giao tiếp để thiết lập, duy trì và phát triển mối quan hệ hợp tác giữa nhà trường và gia đình, hướng tới mục tiêu phát triển toàn diện cho trẻ. Đây là dạng kỹ năng giao tiếp sư phạm đặc thù, bởi đối tượng giao tiếp của giáo viên là các bậc cha mẹ với trình độ, nghề nghiệp, hoàn cảnh và quan điểm giáo dục khác nhau.

Kỹ năng này đòi hỏi giáo viên không chỉ nắm vững kiến thức chuyên môn mà còn có năng lực cảm xúc - xã hội, khả năng đồng cảm, lắng nghe tích cực và xử lý linh hoạt các tình huống giao tiếp phát sinh trong quá trình phối hợp giáo dục trẻ. Việc hình thành và phát triển kỹ năng giao tiếp với cha mẹ trẻ em giúp giáo viên mầm non tạo dựng niềm tin, tăng cường sự hợp tác, chia sẻ thông tin hai chiều, qua đó góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc - giáo dục trẻ trong nhà trường mầm non hiện nay.

3.1.2. Đặc điểm giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em

Giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em là một dạng giao tiếp sư phạm đặc thù, diễn ra trong môi trường giáo dục lấy trẻ làm trung tâm, với mục tiêu hướng tới sự phát triển toàn diện của trẻ thông qua mối quan hệ hợp tác giữa nhà trường và gia đình. Theo Nguyễn Thị Sinh Thảo (2014), mối quan hệ giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em không chỉ là sự trao đổi thông tin đơn thuần mà còn là quá trình tương tác xã hội, nơi hai bên cùng chia sẻ trách nhiệm, cảm xúc và niềm tin trong việc nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ.

Thứ nhất, giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em mang tính hai chiều và tương hỗ cao. Cả hai chủ thể đều có mục tiêu chung là đảm bảo sự phát triển hài hòa của trẻ nhưng góc nhìn, kinh nghiệm và vai trò của mỗi bên lại khác nhau. Giáo viên mầm non là người nắm vững chuyên môn, hiểu biết tâm lý - giáo dục trẻ trong môi trường sư phạm; trong khi đó, cha mẹ trẻ em là người am hiểu đặc điểm cá nhân, thói quen, hoàn cảnh gia đình của trẻ. Sự kết hợp giữa tri thức sư phạm và hiểu biết gia đình tạo nên giá trị hợp tác bền vững (Swick & Bailey, 2004).

Thứ hai, giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em mang tính cảm xúc và nhân văn sâu sắc. Đối tượng của sự giao tiếp là trẻ nhỏ - lứa tuổi nhạy cảm và phụ thuộc cao vào người lớn - nên mọi thông tin, thái độ, cách ứng xử trong giao tiếp đều có thể ảnh hưởng đến tâm lý cha mẹ trẻ em cũng như mối quan hệ giữa hai bên. Vì vậy, giáo viên cần thể hiện sự đồng cảm, kiên nhẫn và tôn trọng, biết lắng nghe, chia sẻ và thấu hiểu cảm xúc của cha mẹ trẻ em, nhất là trong những tình huống nhạy cảm liên quan đến sự phát triển, hành vi hoặc sức khỏe của trẻ (Trần Thị Phương, 2014).

Thứ ba, giao tiếp này diễn ra thường xuyên, liên tục và trong nhiều bối cảnh khác nhau. Không chỉ diễn ra trong các buổi họp cha mẹ trẻ em định kỳ hay

khi trao đổi thông tin hằng ngày, giao tiếp còn được mở rộng qua các phương tiện số như nhóm zalo, sổ liên lạc điện tử, email. Điều này giúp việc trao đổi thông tin trở nên thuận tiện, nhanh chóng nhưng cũng đặt ra thách thức trong việc duy trì tính chuyên nghiệp, bảo mật và chọn lọc thông tin phù hợp.

Thứ tư, giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em mang tính cá nhân hóa và linh hoạt cao. Mỗi cha mẹ trẻ em có hoàn cảnh sống, trình độ học vấn, phong cách giao tiếp và quan điểm giáo dục khác nhau, đòi hỏi giáo viên phải có khả năng điều chỉnh cách thức tiếp cận phù hợp. Một thông điệp có thể được diễn đạt theo nhiều cách khác nhau tùy vào tính cách, cảm xúc hoặc nhu cầu của từng cha mẹ trẻ em. Kỹ năng này phản ánh năng lực cảm xúc - xã hội và năng lực sư phạm của giáo viên trong hoạt động nghề nghiệp (MacNaughton & Hughes, 2011).

Cuối cùng, mục tiêu của giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em là xây dựng mối quan hệ hợp tác tích cực, bình đẳng và tin cậy. Đây là nền tảng để hai bên cùng thống nhất trong định hướng giáo dục trẻ, đồng thời góp phần tạo ra môi trường giáo dục mở - nơi gia đình và nhà trường cùng chia sẻ vai trò, trách nhiệm trong quá trình chăm sóc, giáo dục trẻ. Một mối quan hệ giao tiếp tích cực sẽ thúc đẩy sự hài lòng của cha mẹ trẻ em, nâng cao uy tín của cơ sở giáo dục và tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển toàn diện của trẻ (Huỳnh Văn Sơn và cộng sự, 2018).

Tóm lại, giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em là quá trình mang tính xã hội, cảm xúc và chuyên môn sâu sắc. Nó không chỉ phản ánh năng lực sư phạm của giáo viên mà còn là thước đo chất lượng phối hợp giữa nhà trường và gia đình trong giáo dục mầm non. Nhận thức rõ đặc điểm của mối quan hệ này là cơ sở quan trọng để xây dựng các chương trình bồi dưỡng, hỗ trợ giáo viên phát triển kỹ năng giao tiếp sư phạm phù hợp với yêu cầu đổi mới giáo dục hiện nay.

3.1.3. Các nhóm kỹ năng giao tiếp cơ bản của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em

Kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em là hệ thống phức hợp bao gồm nhiều nhóm kỹ năng thành phần có mối quan hệ chặt chẽ, hỗ trợ lẫn nhau nhằm đảm bảo tính hiệu quả trong tương tác sư phạm. Theo Huỳnh Văn Sơn và cộng sự (2018), kỹ năng giao tiếp được cấu thành bởi ba yếu tố: Kiến thức giao tiếp (biết nói gì, nói với ai, nói như thế nào), kỹ năng thực hành (thực hiện hành vi giao tiếp đúng lúc, đúng cách) và thái độ giao tiếp (cách

ứng xử mang tính nhân văn và phù hợp bối cảnh). Dựa trên đặc thù hoạt động nghề nghiệp của giáo viên mầm non và mục tiêu hợp tác giữa nhà trường - gia đình, có thể phân chia kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em thành năm nhóm cơ bản sau:

a. Kỹ năng thiết lập và duy trì mối quan hệ giao tiếp

Đây là nhóm kỹ năng nền tảng, giúp giáo viên tạo được ấn tượng tích cực và niềm tin ban đầu đối với cha mẹ trẻ em. Theo Nguyễn Thị Hương và Nguyễn Thị Vinh (2017), quá trình giao tiếp sư phạm hiệu quả bắt đầu từ việc giáo viên biết chủ động chào hỏi, giới thiệu bản thân, thể hiện thái độ thân thiện, tôn trọng và cởi mở. Việc duy trì mối quan hệ tích cực được thể hiện qua sự quan tâm thường xuyên, giao tiếp tự nhiên, gần gũi, cũng như khả năng điều chỉnh cách tiếp cận phù hợp với từng đối tượng cha mẹ trẻ em. Một mối quan hệ tốt là nền tảng để hình thành sự hợp tác bền vững, bình đẳng và thiện chí giữa hai bên.

b. Kỹ năng truyền đạt và chia sẻ thông tin

Kỹ năng này thể hiện năng lực diễn đạt rõ ràng, logic và có tính thuyết phục trong quá trình truyền đạt thông tin về trẻ và các hoạt động giáo dục. Trần Thị Phương (2014) cho rằng, giáo viên cần sử dụng ngôn ngữ mạch lạc, dễ hiểu, phù hợp với trình độ nhận thức của cha mẹ trẻ em, tránh dùng thuật ngữ chuyên môn hoặc cách diễn đạt mang tính phán xét. Ngoài lời nói, giáo viên cần biết kết hợp ngôn ngữ phi ngôn từ như ánh mắt, nụ cười, cử chỉ, giọng điệu để tăng hiệu quả truyền thông. Bên cạnh đó, khả năng chia sẻ thông tin hai chiều - lắng nghe phản hồi và điều chỉnh nội dung trao đổi - là yếu tố giúp tăng tính minh bạch và hợp tác trong giao tiếp giữa giáo viên và cha mẹ trẻ em.

c. Kỹ năng lắng nghe và phản hồi tích cực

Theo Chu Văn Đức (2005), lắng nghe tích cực (Active listening) là nền tảng của mọi mối quan hệ giao tiếp hiệu quả. Trong môi trường mầm non, kỹ năng này giúp giáo viên hiểu sâu hơn về quan điểm, cảm xúc và mong đợi của cha mẹ trẻ em. Lắng nghe không chỉ là nghe lời nói mà còn bao gồm việc chú ý đến biểu cảm, ngữ điệu, ngôn ngữ cơ thể và thái độ của người đối thoại. Phản hồi tích cực giúp người nói cảm nhận được sự tôn trọng và đồng cảm, từ đó tăng cường sự tin tưởng và hợp tác (Wise, 2007). Giáo viên mầm non cần biết cách khuyến khích cha mẹ trẻ em chia sẻ, tránh ngắt lời, phản ứng vội hoặc áp đặt quan điểm cá nhân.

d. Kỹ năng xử lý tình huống giao tiếp sư phạm

Đây là nhóm kỹ năng thể hiện rõ năng lực chuyên môn và bản lĩnh nghề nghiệp của giáo viên. Trong giao tiếp với cha mẹ trẻ em, có thể xuất hiện nhiều tình huống nhạy cảm như: Cha mẹ trẻ em phản nản về giáo viên, không đồng thuận trong quan điểm nuôi dạy con, hoặc phản ứng gay gắt khi trẻ gặp sự cố. Giáo viên cần có khả năng giữ bình tĩnh, kiểm chế cảm xúc, xác định nguyên nhân vấn đề và lựa chọn cách phản ứng phù hợp. Theo Trần Thị Phương (2014), việc xử lý tình huống hiệu quả giúp duy trì hình ảnh chuyên nghiệp, hạn chế xung đột và hướng giao tiếp tới mục tiêu chung là vì lợi ích của trẻ. Kỹ năng này đòi hỏi giáo viên phải thường xuyên rèn luyện thông qua trải nghiệm nghề nghiệp và bồi dưỡng chuyên môn.

e. Kỹ năng sử dụng phương tiện và công nghệ giao tiếp

Trong bối cảnh chuyển đổi số và mở rộng kênh tương tác giữa nhà trường - gia đình, giáo viên mầm non cần thành thạo các phương tiện giao tiếp đa dạng như điện thoại, tin nhắn, thư điện tử, sổ liên lạc điện tử hoặc các nền tảng mạng xã hội. Việc lựa chọn phương tiện phù hợp giúp đảm bảo tính kịp thời, chính xác và thân thiện trong trao đổi thông tin. Tuy nhiên, Nguyễn Thị Sinh Thảo (2014) lưu ý rằng, giáo viên phải tuân thủ nguyên tắc bảo mật thông tin và giới hạn nghề nghiệp, tránh chia sẻ những nội dung mang tính cá nhân hoặc cảm tính. Khả năng sử dụng công nghệ hiệu quả còn giúp giáo viên tăng tính tương tác, duy trì kết nối và lan tỏa thông tin tích cực đến cha mẹ trẻ em.

Như vậy, kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em không phải là một năng lực đơn lẻ mà là một tổ hợp các kỹ năng liên quan mật thiết với nhau, phản ánh trình độ chuyên môn, năng lực xã hội và phẩm chất nhân văn của người giáo viên. Việc nhận diện và phát triển đồng bộ các nhóm kỹ năng trên không chỉ giúp nâng cao hiệu quả phối hợp giữa nhà trường và gia đình mà còn góp phần xây dựng hình ảnh người giáo viên mầm non chuyên nghiệp, thân thiện và lấy trẻ làm trung tâm trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay.

3.2. Thực trạng

3.2.1. Nhận thức của giáo viên mầm non về tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp với cha mẹ trẻ em

Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn giáo viên mầm non có nhận thức tích cực về vai trò của kỹ năng giao tiếp trong công tác phối hợp giáo dục trẻ. Mức điểm trung bình chung đạt $M = 3,68$, cho thấy nhận

thức của giáo viên mầm non ở mức cao.

Cụ thể, 92% giáo viên cho rằng, giao tiếp hiệu quả giúp tăng niềm tin, củng cố mối quan hệ hợp tác với cha mẹ trẻ em và góp phần nâng cao chất lượng giáo dục trẻ. Tuy nhiên, 18% giáo viên trẻ (dưới 5 năm kinh nghiệm) vẫn xem giao tiếp là “nhiệm vụ phụ” trong công việc, thể hiện sự thiếu ổn định trong nhận thức nghề nghiệp.

Phân tích định tính qua phỏng vấn cho thấy, nhiều giáo viên thừa nhận họ hiểu tầm quan trọng của giao tiếp, nhưng chưa biết cách “ứng dụng linh hoạt” trong các tình huống cụ thể. Một giáo viên chia sẻ: “Tôi biết cần phải nhẹ nhàng với cha mẹ trẻ em nhưng khi họ bức xúc, tôi lại không kiểm soát được cảm xúc của mình”. Nhìn chung, nhận thức của giáo viên về vai trò giao tiếp là khá đầy đủ nhưng vẫn tồn tại khoảng cách giữa nhận thức và hành vi thực tế.

3.2.2. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em

Kết quả khảo sát 5 nhóm kỹ năng cơ bản (xem Bảng 1) cho thấy kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non nhìn chung đạt mức khá ($M = 3,11$) nhưng có sự khác biệt giữa các nhóm kỹ năng thành phần.

Giáo viên thể hiện tốt ở kỹ năng truyền đạt thông tin ($M = 3,42$), thường xuyên cập nhật tình hình học tập, ăn ngủ, sức khỏe của trẻ qua sổ bé ngoan, nhóm Zalo hoặc các buổi họp cha mẹ trẻ em. Tuy nhiên, kỹ năng lắng nghe - phản hồi ($M = 3,05$) và đặc biệt là xử lý tình huống ($M = 2,89$) còn hạn chế.

Quan sát thực tế 15 buổi giao tiếp cuối giờ cho thấy: Giáo viên chủ yếu thông báo một chiều, trong khi cha mẹ trẻ em ít có cơ hội phản hồi. Một số tình huống phát sinh, ví dụ cha mẹ trẻ em phản nản về trẻ bị trầy xước hoặc chưa ăn hết suất thường được xử lý theo hướng trấn an nhanh, thay vì cùng cha mẹ trẻ em trao đổi tìm giải pháp để hỗ trợ trẻ.

Kết quả này phản ánh xu hướng thiếu tương tác hai chiều trong giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em, thể hiện sự cần thiết của việc bồi dưỡng kỹ năng lắng nghe, đồng cảm và xử lý tình huống sư phạm.

Bên cạnh đó, kết quả khảo sát cũng cho thấy mức độ phân tán điểm số giữa các nhóm kỹ năng không lớn, song độ lệch chuẩn ở nhóm kỹ năng xử lý tình huống ($SD = 0,63$) và kỹ năng thiết lập, duy trì mối quan hệ ($SD = 0,60$) tương đối cao, phản ánh sự không đồng đều về năng lực giao tiếp giữa các giáo viên mầm non.

Bảng 1: Mức độ thể hiện các nhóm kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non ($n = 120$)

TT	Nhóm kỹ năng	Điểm trung bình (M)	Mức độ	Xếp hạng	Độ lệch chuẩn (SD)
1	Kỹ năng truyền đạt và chia sẻ thông tin	3,42	Khá	1	0,48
2	Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp	3,12	Khá	2	0,55
3	Kỹ năng lắng nghe và phản hồi tích cực	3,05	Khá	3	0,57
4	Kỹ năng thiết lập và duy trì mối quan hệ	2,98	Khá	4	0,60
5	Kỹ năng xử lý tình huống giao tiếp sư phạm	2,89	Khá	5	0,63
	Trung bình chung	3,11	Khá		0,57

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả 2025)

3.2.3. Các khó khăn trong giao tiếp của giáo viên mầm non với cha mẹ trẻ em

Kết quả khảo sát và phỏng vấn sâu cho thấy giáo viên mầm non gặp nhiều khó khăn trong quá trình giao tiếp với cha mẹ trẻ em. Dữ liệu được tổng hợp trong Bảng 2 cho thấy các yếu tố ảnh hưởng chủ yếu đến hiệu quả giao tiếp sư phạm.

Cha mẹ trẻ em bận rộn, ít có thời gian trao đổi: Đây là khó khăn phổ biến nhất được 75,8% giáo viên đề cập. Trong thực tế, phần lớn cha mẹ trẻ em ở các đô thị lớn như Thành phố Hồ Chí Minh có lịch làm việc dày đặc, thời gian đón - trả trẻ ngắn, việc giao tiếp với giáo viên chỉ diễn ra trong thời gian ngắn. Một giáo viên tại phường Bình Thạnh chia sẻ: “Cha mẹ trẻ em chỉ kịp trao đổi “Hôm nay con ngoan không?” rồi vội vã đi làm. Nên giáo viên ít có cơ hội trao đổi sâu về tình hình của trẻ”.

Sự hạn chế về thời gian khiến hình thức giao tiếp trực tiếp bị thu hẹp, buộc giáo viên phải phụ thuộc

nhiều hơn vào các kênh gián tiếp như nhóm zalo hoặc sổ liên lạc điện tử. Tuy nhiên, các phương tiện này lại khó thể hiện sắc thái cảm xúc, nên thông tin dễ bị hiểu sai hoặc thiếu tinh tế trong phản hồi. Như vậy, vấn đề không chỉ nằm ở thời gian của cha mẹ trẻ mà còn ở việc giáo viên cần có kỹ năng tổ chức, lựa chọn phương tiện và thời điểm giao tiếp phù hợp.

Khác biệt trong quan điểm và kì vọng giáo dục: Có 63,3% giáo viên phản ánh rằng, sự khác biệt trong quan điểm nuôi dạy trẻ là nguyên nhân gây trở ngại đáng kể trong giao tiếp. Một số cha mẹ trẻ có kì vọng cao hoặc không đúng với năng lực của trẻ, dẫn đến tạo áp lực cho cả giáo viên lẫn trẻ. Quan điểm của cha mẹ trẻ em thường dựa trên kinh nghiệm cá nhân hoặc so sánh với trẻ khác, trong khi giáo viên căn cứ vào chuẩn phát triển của chương trình mầm non. Sự khác biệt này đôi khi tạo nên xung đột nhận thức. Một giáo viên được phỏng vấn cho biết: “Không ít cha mẹ muốn con đọc chữ sớm, trong khi chương

Bảng 2: Các khó khăn của giáo viên mầm non trong giao tiếp với cha mẹ trẻ em ($n = 120$)

TT	Nhóm khó khăn	Số lượng (người)	Tỉ lệ (%)	Điểm trung bình (M)	Xếp hạng	Độ lệch chuẩn (SD)
1	Cha mẹ trẻ em bận rộn, ít có thời gian trao đổi.	91	75,8	3,41	1	0,46
2	Khác biệt trong quan điểm, kì vọng giáo dục.	76	63,3	3,32	2	0,50
3	Thiếu kỹ năng xử lý tình huống giao tiếp nhạy cảm.	70	58,3	3,11	3	0,56
4	Áp lực công việc và thiếu thời gian chuẩn bị nội dung giao tiếp.	66	55,0	3,05	4	0,58
5	Tâm lí ngại va chạm, sợ cha mẹ trẻ em hiểu lầm hoặc phản ứng tiêu cực.	62	51,7	2,98	5	0,61

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả 2025)

trình giáo dục ưu tiên phát triển ngôn ngữ tự nhiên cho trẻ. Khi cô giáo giải thích, cha mẹ trẻ cho rằng, giáo viên thiếu nhiệt tình trong việc hỗ trợ”.

Vấn đề này đòi hỏi giáo viên phải có kỹ năng truyền đạt thông tin sư phạm và giải thích một cách thuyết phục, đồng thời cần sự hỗ trợ của ban giám hiệu trong việc thống nhất quan điểm giữa nhà trường và cha mẹ trẻ em.

Thiếu kỹ năng xử lý tình huống giao tiếp nhạy cảm: 58,3% giáo viên thừa nhận họ lúng túng hoặc thiếu tự tin khi phải xử lý những tình huống “nhạy cảm”, như khi cha mẹ trẻ em phàn nàn, hiểu nhầm hoặc phản ứng gay gắt. Qua quan sát 15 buổi giao tiếp trong giờ trả trẻ về cho cha mẹ trẻ em, tác giả ghi nhận nhiều trường hợp giáo viên chuyển hướng chủ đề hoặc im lặng, né tránh khi cha mẹ trẻ em bày tỏ sự không hài lòng. Một số trường hợp khác, phản ứng của giáo viên mang tính phòng vệ (biện minh, đổ lỗi cho hoàn cảnh), dẫn đến không khí trao đổi căng thẳng.

Điều này cho thấy kỹ năng giao tiếp ứng xử - đặc biệt là năng lực kiểm soát cảm xúc và giải quyết xung đột - còn hạn chế. Phạm Thị Kim Ngân (2023) đã chỉ ra rằng, giao tiếp sư phạm không chỉ đòi hỏi kỹ năng truyền đạt mà còn bao gồm sự tự chủ cảm xúc và khả năng điều tiết hành vi phù hợp với hoàn cảnh. Vì vậy, việc rèn luyện khả năng xử lý tình huống thực tế thông qua mô phỏng, diễn vai hoặc chia sẻ kinh nghiệm nghề là rất cần thiết.

Áp lực công việc và thiếu thời gian chuẩn bị: Hơn một nửa số giáo viên (55%) cho rằng, khối lượng công việc lớn, cùng với yêu cầu báo cáo, đánh giá và chăm sóc nhiều trẻ trong một lớp, khiến họ không có thời gian chuẩn bị nội dung giao tiếp chu đáo. Việc trao đổi với cha mẹ trẻ em đôi khi chỉ là phản ứng “tức thời”, thiếu chiều sâu, hoặc còn mang tính hình thức nhiều. Phỏng vấn cho thấy, giáo viên thường chỉ tập trung trao đổi khi có vấn đề phát sinh (trẻ bị ngã, xung đột, chậm nói...), ít khi chủ động chia sẻ những thông tin tích cực hoặc đề xuất phát triển năng lực của trẻ. Điều này khiến cha mẹ trẻ em đôi khi cảm thấy giáo viên “chỉ liên hệ khi có chuyện không hay”, làm giảm thiện cảm và niềm tin giữa hai bên. Thực tế này cho thấy, cần có cơ chế hỗ trợ giáo viên về thời gian, giảm tải hành chính và bồi dưỡng kỹ năng lập kế hoạch giao tiếp có chủ đích.

Tâm lý ngại va chạm, sợ cha mẹ trẻ em hiểu lầm hoặc phản ứng tiêu cực: 51,7% giáo viên bày tỏ tâm lý e dè khi phản hồi tiêu cực hoặc góp ý về hành vi, thái độ của trẻ. Nguyên nhân chủ yếu là do họ sợ gây mâu

thuẫn, sợ cha mẹ trẻ em phản ứng gay gắt hoặc lo ngại bị đánh giá năng lực chuyên môn. Một giáo viên mầm non chia sẻ: “Giáo viên cần nói thật để cha mẹ trẻ em cùng phối hợp nhưng nhiều khi họ phản ứng mạnh, nên không ít giáo viên chọn cách nói giảm hoặc im lặng”. Điều này cho thấy, giáo viên còn thiếu kỹ năng phản hồi mang tính xây dựng (constructive feedback) - một yếu tố quan trọng của giao tiếp sư phạm hiện đại (Epstein, 2018). Sự né tránh hoặc mập mờ trong phản hồi khiến thông tin bị gián đoạn và ảnh hưởng đến hiệu quả phối hợp giáo dục. Do đó, việc tập huấn kỹ năng phản hồi chuyên nghiệp, ứng xử linh hoạt và quản lý cảm xúc là điều cấp thiết cho giáo viên hiện nay.

Kết quả trên cho thấy, các khó khăn mà giáo viên mầm non gặp phải không chỉ đến từ yếu tố bên ngoài mà còn từ yếu tố nội tại của giáo viên. Những trở ngại này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hợp tác giữa nhà trường và gia đình, đồng thời phản ánh khoảng trống trong đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp sư phạm hiện nay. Việc xác định rõ các khó khăn nêu trên là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề xuất các biện pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp với cha mẹ trẻ em cho đội ngũ giáo viên mầm non tại Thành phố Hồ Chí Minh trong giai đoạn tới.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có sự tương đồng với các nghiên cứu gần đây về giao tiếp giữa giáo viên mầm non và cha mẹ trẻ em, khi cùng khẳng định rằng, giáo viên thực hiện tốt kỹ năng truyền đạt thông tin, nhưng còn hạn chế ở việc lắng nghe, phản hồi và xử lý các tình huống sư phạm nhạy cảm. Sự tương đồng này cho thấy kết quả nghiên cứu phù hợp với xu hướng chung của các nghiên cứu hiện nay.

4. Kết luận

Nghiên cứu đã làm rõ hiện trạng và những khó khăn trong quá trình giao tiếp giữa giáo viên và cha mẹ trẻ em trong bối cảnh đổi mới giáo dục mầm non hiện nay. Kết quả cho thấy, kỹ năng giao tiếp của giáo viên mầm non nhìn chung đạt mức khá song vẫn tồn tại sự chênh lệch rõ giữa các nhóm kỹ năng thành phần.

Về nhận thức, đa số giáo viên có hiểu biết đúng đắn và đánh giá cao vai trò của kỹ năng giao tiếp trong việc xây dựng mối quan hệ hợp tác với cha mẹ trẻ em. Tuy nhiên, khoảng cách giữa nhận thức và hành vi thực hành giao tiếp vẫn đáng kể. Ở khía cạnh thực hành, giáo viên thể hiện tốt ở kỹ năng truyền đạt thông tin và sử dụng phương tiện giao tiếp hiện đại, nhưng còn hạn chế ở các kỹ năng lắng nghe tích cực, phản hồi cảm xúc và xử lý tình huống sư phạm.

Về khó khăn, nghiên cứu ghi nhận năm nhóm trở ngại nổi bật: 1) Thời gian trao đổi với cha mẹ trẻ em bị hạn chế; 2) Khác biệt quan điểm và kì vọng giáo dục; 3) Thiếu kĩ năng xử lí tình huống nhạy cảm; 4) Áp lực công việc và thiếu thời gian chuẩn bị nội dung giao tiếp; 5) Tâm lí ngại va chạm, sợ phản ứng tiêu cực từ cha mẹ trẻ em. Những yếu tố này không chỉ phản ánh áp lực nghề nghiệp của giáo viên mầm non đô thị mà còn cho thấy khoảng trống trong đào tạo và bồi dưỡng kĩ năng giao tiếp sư phạm hiện nay.

Từ kết quả trên, nghiên cứu khẳng định rằng, kĩ năng giao tiếp với cha mẹ trẻ em là một năng lực sư phạm cốt lõi của giáo viên mầm non, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả phối hợp giữa nhà trường và gia đình, từ đó tác động đến chất lượng chăm sóc

- giáo dục trẻ. Về mặt lí luận, kết quả góp phần bổ sung cơ sở khoa học cho việc xây dựng khung năng lực giao tiếp sư phạm của giáo viên mầm non trong bối cảnh đổi mới giáo dục. Về mặt thực tiễn, kết quả là căn cứ quan trọng cho các cơ sở đào tạo, quản lí giáo dục và nhà trường trong việc thiết kế chương trình bồi dưỡng kĩ năng giao tiếp chuyên biệt cho giáo viên mầm non, chú trọng các kĩ năng mềm như lắng nghe, đồng cảm, phản hồi và xử lí tình huống.

Khi giáo viên được hỗ trợ, hướng dẫn và bồi dưỡng đúng cách, họ không chỉ nâng cao năng lực nghề nghiệp cá nhân mà còn góp phần củng cố mối quan hệ hợp tác giữa nhà trường - gia đình - xã hội, hướng tới mục tiêu phát triển toàn diện cho trẻ em.

Tài liệu tham khảo

- Chu Văn Đức. (2005). *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*. NXB Hà Nội.
- Frederick J Gravetter, Lori-Ann B. Forzano (2003), *Research Methods for the Behavioral Sciences*, Thomson Publishing House.
- Hoàng Anh, Nguyễn Thanh Bình & Vũ Kim Thanh. (2004). *Giáo trình Tâm lí học giao tiếp*. NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
- Hồ Lam Hồng. (2012). *Nghề giáo viên mầm non*. NXB Giáo dục, Hà Nội.
- Huỳnh Văn Sơn, Võ Văn Nam, Võ Thị Tường Vy & Mai Mĩ Hạnh. (2018). *Giao tiếp sư phạm*. NXB Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.
- MacNaughton, G. & Hughes, P. (2011). *Parents and professionals in early childhood settings*. McGraw-Hill Education Publishing House.
- Nguyễn Thị Hương & Nguyễn Thị Vinh. (2017). *Giáo trình kĩ năng giao tiếp sư phạm mầm non*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Nguyễn Thị Sinh Thảo. (2014). *Tài liệu bồi dưỡng thường xuyên - Module MN 40 phối hợp với gia đình trong giáo dục trẻ mầm non*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- Nguyễn Văn Lũy & Trần Thị Tuyết Hoa. (2009). *Giáo trình Giao tiếp với trẻ em*. NXB Đại học Sư phạm.
- Phạm Thị Loan. (2014). *Giáo trình Quản lí năng lực giáo viên mẫu giáo tiếp cận kĩ năng nghề đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục mầm non*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- Trần Quốc Thành, Nguyễn Đức Sơn, Nguyễn Thị Huệ, Hoàng Anh Phước, Vũ Thị Ngọc Tú, Vũ Thị Hải Thiện. (2021). *Giao tiếp sư phạm*. NXB Đại học Sư phạm. Hà Nội.
- Trần Thị Phương. (2014). *Thực trạng kĩ năng giao tiếp sư phạm của giáo viên với trẻ mẫu giáo 3-6 tuổi ở một số trường mầm non tại Thành phố Hồ Chí Minh*. Đại học Sài Gòn.
- Sarah Wise. (2007). *Building relationships between parents and carers in early childhood*. Australian Institute of Family Studies.
- Swick, K. J. & Bailey, L. B. (2004). Communicating Effectively with Parents and Families Who Are Homeless. *Early Childhood Education Journal*, 32(3), pp.211-215. <https://doi.org/10.1023/B:ECEJ.0000048975.59024.c4>.