

BẢN CHẤT VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA KỸ NĂNG XÃ HỘI

PGS.TS. ĐẶNG THÀNH HÙNG - TS. TRẦN THỊ TỐ OANH
Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

1. Đặt vấn đề

Kỹ năng xã hội (Social Skills) là hiện tượng được nhắc tới rất nhiều trên các diễn đàn, cả trong và ngoài giáo dục. Do mọi kỹ năng đều có bản chất xã hội và xét đến cùng chúng đều phục vụ cuộc sống con người nên hầu hết những ý kiến về kỹ năng xã hội nói chung không rõ ràng, thiếu triệt để. Kỹ năng xã hội được hiểu lầm thành kỹ năng sống (Living Skills), kỹ năng mềm (Soft Skills), thậm chí thành tình cảm, thái độ, trí tuệ xúc cảm. Đa số ý kiến nghiêng về lĩnh vực giao tiếp, mặc nhiên xem các kỹ năng giao tiếp là kỹ năng xã hội (vậy giao tiếp với động vật, với máy tính... có nằm ở đây không?).

Vấn đề chưa sáng tỏ là khi xem xét kỹ năng nào đó có phải kỹ năng xã hội không thì phải căn cứ vào cái gì, vào chính tính chất của kỹ năng hay vào lĩnh vực, đối tượng áp dụng? Cụ thể hơn nữa, có mấy kiểu kỹ năng xã hội phổ biến, và chúng là những kiểu nào? Trong mỗi kiểu đó có những kỹ năng xã hội cơ bản nào cần cho con người?

Muốn giải quyết vấn đề trên bằng những nghiên cứu và thử nghiệm sâu sắc thì trước hết phải xác định quan niệm rõ ràng và những luận cứ mang tính khoa học về kỹ năng xã hội và quan hệ của chúng với những phạm trù kỹ năng khác. Những luận giải trong các tài liệu dự án, các khóa huấn luyện, đào tạo kỹ năng trong hệ thống dịch vụ tư vấn, các từ điển thông dụng và vô vàn các nguồn Internet hiện nay đều thiếu sức thuyết phục vì không có hệ thống, thiếu căn cứ rõ ràng, mô tả thiếu triệt để (lẫn lộn nhiều) và quan trọng nhất: vừa không có quan niệm xác định vừa không có chân dung cụ thể của mỗi kỹ năng. Nếu kỹ năng sống, kỹ năng mềm, kỹ năng xã hội và thậm chí các kỹ năng nào đó ở người lại cứ trùng vào nhau thì thật vô ích khi gọi tên chúng và bàn luận về chúng.

2. Bản chất của kỹ năng xã hội

2.1. Khái niệm

Nếu cần phải phân biệt kỹ năng xã hội với những kỹ năng khác thì những căn cứ đầu tiên sẽ gồm:

- Đối tượng và lĩnh vực áp dụng những kỹ năng ấy phải là cái xã hội và môi trường xã hội như sự kiện, quan hệ, hoàn cảnh, đời sống xã hội... Chẳng hạn, kỹ năng quan sát khí tượng thủy văn, kỹ năng đọc sách, kỹ năng làm chế bản điện tử, kỹ năng dinh dưỡng cho cơ thể v.v... không phải là kỹ năng xã hội vì đối tượng áp dụng không phải là cái xã hội. Thậm chí cả những kỹ năng sống như giữ gìn tính mạng của mình qua ăn uống, chữa bệnh, luyện tập sức khỏe v.v... cũng không phải là kỹ năng xã hội.

- Chúng không thuộc về phạm trù kỹ năng nghề

ngiệp, kỹ năng nghiệp vụ hay chuyên biệt của công việc nào đó đã được định danh rõ ràng. Chẳng hạn, kỹ năng lái xe, kỹ năng giao tiếp sư phạm, kỹ năng hướng dẫn du lịch, kỹ năng giao dịch thương mại, kỹ năng marketing, kỹ năng quản lý dự án... cho dù mang đậm tính xã hội song không phải là kỹ năng xã hội vì chúng là kỹ năng chuyên môn của nghề hay công việc.

- Chúng tương ứng trực tiếp với xã hội, không có yếu tố nào trung gian như sách báo, tài liệu, bài giảng, hồ sơ v.v... Chẳng hạn, kỹ năng ứng xử theo mẫu ở sách báo, kỹ năng giao tiếp qua mạng hay tranh ảnh, kỹ năng làm bài thi theo chủ đề nào đó... thì không phải là kỹ năng xã hội vì chúng không trực tiếp tương tác với cái xã hội hiện thực.

Có thể hiểu rằng *kỹ năng xã hội là khái niệm chỉ những loại kỹ năng hướng tới và được áp dụng trực tiếp (không gián tiếp qua cái gì) vào những quan hệ, hoàn cảnh, quá trình và đời sống xã hội công cộng để giúp cá nhân nhận thức, ứng xử, giao tiếp và thích ứng xã hội thành công, hiệu quả ở những mức độ nhất định*. Cũng như mọi kỹ năng khác, kỹ năng xã hội là một dạng hành động tự giác dựa vào ý thức, thể chất và các điều kiện xã hội khác mà cá nhân có. Điều quan trọng ở kỹ năng xã hội không phải là tính xã hội của nội dung kỹ năng cao hay thấp, mà là khuynh hướng xã hội trực tiếp của chúng và hiệu quả xã hội mà chúng mang lại. Không phải kỹ năng giao tiếp nào, kỹ năng giải quyết vấn đề nào cũng là kỹ năng xã hội.

2.2. Những đặc điểm của kỹ năng xã hội

- Mỗi kỹ năng xã hội hay mỗi nhóm kỹ năng xã hội luôn dựa vào các yếu tố cơ bản như *lí trí cá nhân* (mà hạt nhân là ý thức tự giác về sự vật và hành động của mình), *hành động có kĩ thuật và trật tự* (có tổ chức và logic nhất định), *sức mạnh của vận động thể chất* (ít ra là vận động của hệ thần kinh), và *số lượng hữu hạn và tối ưu các thao tác thành phần* (cơ sở để diễn ra hành động thực tế). Đặc điểm này cho thấy khía cạnh thực thể của kỹ năng – nó gồm những gì và dựa vào những gì để tồn tại.

- Kỹ năng xã hội luôn có đối tượng tác động hoặc tương tác tác là cái xã hội hiện thực, trực tiếp. Nội dung của tương tác này thường có 3 dạng: nhận thức (nhận diện, hiểu, thực hiện tư duy xã hội, đánh giá...), ứng xử và giao tiếp xã hội (là phần suy nghĩ và hành động tương ứng với những quan hệ xã hội), thích ứng xã hội để chính mình tồn tại hiệu quả với tư cách là thành viên xã hội và là cá nhân có ích cho xã hội (thích nghi với các điều kiện, hoàn cảnh, sống hài hòa với cộng đồng, biết thay đổi hay cải tạo môi trường khi cần thiết dù đó chỉ có tính cục bộ...).



- Về bản chất, kĩ năng xã hội không đồng nhất với kĩ năng sống và kĩ năng mềm. Kĩ năng xã hội hướng đời sống cá nhân ngày càng tiến tới sự hài hòa, thích hợp với xã hội, theo nguyên tắc Social Belonging (sở thuộc xã hội). Kĩ năng sống hướng cá nhân tới cuộc sống cá nhân khôn ngoan, hiệu quả trong vòng đời của mình cho dù môi trường xã hội thế nào. Kĩ năng mềm là khái niệm chỉ những hình thái cá nhân của mọi kĩ năng khi thực hiện chúng với sự can thiệp tinh tế của trí tuệ, tình cảm, văn hóa, kinh nghiệm, nhu cầu ... của chủ thể có kĩ năng (mọi kĩ năng đều là mềm khi thể hiện ở cá nhân mặc dù chúng là cứng khi ở trên giấy, trong thiết kế và quan niệm vì dưới hình thức này chúng đơn thuần là sự mô tả kĩ thuật). Cho nên, chúng không thay thế nhau được mà tất cả đều cần thiết cho cá nhân để đạt tới trình độ cao trong cuộc sống của mình.

3. Những kĩ năng xã hội chủ yếu

3.1. Những kĩ năng nhận thức xã hội

Đây là những kĩ năng nhận thức song đối tượng của nhận thức là các sự kiện, quan hệ, hiện tượng, quá trình, hoàn cảnh và quy luật xã hội (phân biệt với các sự vật tự nhiên như thực vật, động vật, thời tiết, sông biển...). Do đó, không phải mọi kĩ năng nhận thức đều là kĩ năng xã hội, mà chỉ những kĩ năng nhận thức nào áp dụng cho đối tượng nhận thức là cái xã hội thời mới là kĩ năng xã hội. Đương nhiên, cái xã hội này phải là cái có thật, tức là tồn tại xã hội chứ không phải những vấn đề xã hội được viết trong sách báo hay học liệu của các môn học. Kĩ năng học tập hay nhận thức các môn xã hội (văn, giáo dục công dân, tiếng Việt, địa lí, lịch sử, lí luận chính trị...) trong nhà trường thì chưa phải là kĩ năng xã hội.

3.1.1. Kĩ năng quan sát các hiện tượng xã hội

Những khía cạnh cơ bản của kĩ năng này là nhận biết, nhận ra, phân biệt và hiểu các hiện tượng xã hội khi trực tiếp chứng kiến hoặc tìm hiểu nếu chúng xảy ra. Cấu trúc thao tác và trình tự của nó tương tự như mọi kĩ năng quan sát khác, bao gồm định hướng hay lập kế hoạch quan sát, thu thập các sự kiện, bằng chứng, tập hợp, lưu giữ và xử lí chúng theo ý định của mình (giả thiết), đánh giá kết quả và nhận thức rõ vấn đề (hay ra quyết định, nhận xét, kết luận phù hợp) để tiến tới giải quyết vấn đề hoặc tiếp tục quan sát.

Nền tảng tâm lí bên trong của kĩ năng quan sát xã hội chính là tri giác xã hội. Dù vậy, tri giác chưa phải là quan sát và càng chưa phải là kĩ năng xã hội. Khi hành động quan sát xã hội dẫn đến sự nhận thức ở mức độ nhất định về bản chất và đặc điểm của các hiện tượng xã hội thì hành động đó được gọi là kĩ năng xã hội. Trong kĩ năng quan sát xã hội thì yếu tố trải nghiệm và thang giá trị cá nhân giữ vai trò quan trọng.

3.1.2. Kĩ năng áp dụng tri thức nhờ quan sát vào đời sống xã hội

Quan sát và kinh nghiệm có được là nhờ quan sát thường giúp con người sống và hành động thành

công hơn, bớt sai lầm hơn so với trước. Đó là do người đó biết áp dụng kinh nghiệm vào hoàn cảnh xã hội thường xuyên thay đổi và có những điều kiện mới. Nếu không có kĩ năng này thì người ta liên tục sai lầm, kết quả trải nghiệm chỉ là tổn thời gian, tổn tâm sức mà vô ích xét về giá trị. Kĩ năng áp dụng tri thức là một dạng của kĩ năng học tập dựa vào trải nghiệm - quan sát xã hội và tìm ra bài học cho mình nhờ tích lũy tri thức về các sự kiện, quá trình, tình huống và quan hệ xã hội thực tế để áp dụng chúng vào đời sống hiệu quả hơn.

Kĩ năng áp dụng tri thức xã hội chính là biết chọn ra bài học cá nhân, sử dụng tri thức (tư tưởng, sự kiện, bằng chứng), kinh nghiệm (văn hóa, đạo đức, tâm lí, sinh hoạt v.v...) của mình và các chuẩn mực xã hội để tiếp tục nhận thức xã hội tốt hơn, cải thiện hành vi ứng xử, giao tiếp và hành động xã hội của mình cho hiệu quả hơn, bồi dưỡng cho mình tình cảm xã hội phong phú và đúng đắn hơn, và cuối cùng để biết cách thay đổi, cải tạo những yếu tố hay điều kiện nhất định giúp mình thích ứng cao hơn với đời sống xã hội.

3.1.3. Kĩ năng tư duy logic về các hiện tượng xã hội (phân tích, tổng hợp, so sánh, khái quát hóa)

Đó là kĩ năng tư duy biện chứng và trừu tượng ở cấp độ ý thức trước tất cả những vấn đề xã hội nảy sinh trước mắt mà ta phải đối mặt. Nói chính xác hơn, chính là suy ngẫm về xã hội (Reflection) - sự phản ứng tự giác, tích cực và chủ động, sâu sắc trước các tác động xã hội. Đây là kĩ năng nền tảng có vai trò trung tâm trong toàn bộ kĩ năng xã hội của con người.

Tư duy xã hội là điều kiện chung giúp nhận diện vấn đề, giải quyết vấn đề, mặt khác nhờ tư duy mới thấy được vấn đề và trong con người mới nảy sinh vấn đề. Không có tư duy thì con người trước cuộc sống ví như nước đổ lá khoai. Về mặt thao tác, do tư duy hợp thành bởi các thành phần như tái tạo (hay phóng tác, mô phỏng), tìm tòi (quan sát, điều tra) và nghiên cứu (khám phá, phát hiện) nên có thể cho rằng quá trình tư duy xã hội có những yếu tố sau: 1/ Tìm tòi quy nạp; 2/ Tìm tòi diễn dịch; 3/ Tìm tòi khái quát hóa; 4/ Tái tạo qui nạp; 5/ Tái tạo diễn dịch; 6/ Tái tạo khái quát hóa; 7/ Nghiên cứu quy nạp; 8/ Nghiên cứu diễn dịch; 9/ Nghiên cứu khái quát hóa.

3.1.4. Kĩ năng đánh giá các hiện tượng xã hội

Đánh giá được hiểu là hành động đưa ra nhận định hay phán xét về giá trị của sự vật hay người dựa trên việc sử dụng những sự kiện, bằng chứng khách quan và lập luận chủ quan của mình về đối tượng được đánh giá. Nếu sự kiện, bằng chứng thiếu thuyết phục hoặc lập luận (tư tưởng, lí luận, quan niệm...) sai lầm thì đánh giá cũng sẽ sai lầm. Nếu một trong hai điều kiện đó không đúng thì đánh giá cũng không đảm bảo tin cậy. Đặc biệt, khi đánh giá các hiện tượng xã hội thì những điều kiện này càng quan trọng.

Sự kiện, bằng chứng được thu thập và tập hợp nhờ quan sát, trải nghiệm, tư duy và thậm chí phải qua

(Xem tiếp trang 38)