

VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ HIỀN

**XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP
CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC CƠ SỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC

HÀ NỘI- 2018

VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ HIỀN

**XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP
CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC CƠ SỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Ngành: Tâm lý học

Mã số: 9.31.04.01

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Thị Thanh Bình

HÀ NỘI- 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các dữ liệu, kết quả nghiên cứu trong luận án là trung thực và chưa từng công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa học nghiên cứu sinh trong hơn 3 năm, tôi nhận được rất nhiều sự giúp đỡ, hướng dẫn, động viên của rất nhiều người.

Lời đầu tiên tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến PGS.TS. Nguyễn Thị Thanh Bình, cô đã hướng dẫn nhiệt tình, giúp đỡ chỉnh sửa luận án trong suốt quá trình nghiên cứu.

Bày tỏ lòng tri ân sâu sắc đến GS.TS. Vũ Dũng và PGS.TS. Nguyễn Thị Mai Lan đã nhiệt tình giúp đỡ, định hướng, góp ý chỉnh sửa luận án, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tôi hoàn thành khóa học đúng tiến độ.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến các thầy cô giáo của Học Viện Khoa học Xã hội đã tận tình giảng dạy, giúp đỡ tôi trong 3 năm vừa qua.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến quý bạn bè, quý đồng nghiệp tại Trường Cao đẳng sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh, gia đình nội ngoại đã động viên, hỗ trợ tôi trong suốt thời gian vừa qua. Đặc biệt hơn là sự ủng hộ, động viên hết sức của người bạn đời, người bạn tri kỷ, anh đã đồng hành chia sẻ khó khăn trong suốt thời gian tôi theo học nghiên cứu sinh.

Tôi bày tỏ lòng tri ân sâu sắc đến các em học sinh, thầy cô giáo, cán bộ quản lý, phụ huynh học sinh tại các trường Trung học cơ sở An Nhơn, trường Trung học cơ sở Lý Tự Trọng ở quận Gò Vấp, trường Trung học cơ sở Tây Thạnh ở quận Tân Phú, trường Trung học cơ sở Hoàng Văn Thụ ở quận 10 đã nhiệt tình giúp tôi thu thập dữ liệu, cung cấp thông tin cho quá trình khảo sát thực tiễn tại trường.

Xin chân thành cảm ơn!

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 3 tháng 4 năm 2018

NCS Nguyễn Thị Hiền

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC CƠ SỞ	8
1.1. Các nghiên cứu về xung đột tâm lý	8
1.2. Các nghiên cứu về xung đột tâm lý trong giao tiếp	15
Chương 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC CƠ SỞ	27
2.1. Lý luận về xung đột tâm lý	27
2.2. Lý luận về giao tiếp và giao tiếp của học sinh trung học cơ sở	37
2.3. Xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở	52
2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở	61
2.5. Các cách giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở ..	70
Chương 3: TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	75
3.1. Tổ chức nghiên cứu	75
3.2. Phương pháp nghiên cứu	80
Chương 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC CƠ SỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	90
4.1. Thực trạng xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở	90
4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở	117
4.3. Nghiên cứu trường hợp điển hình	124
4.4. Các cách giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở	133
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	140
DANH MỤC CÁC BÀI VIẾT CỦA NGHIÊN CỨU SINH LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ	144
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	145

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Tỷ lệ phân chia mẫu nghiên cứu ở các khối lớp, giới tính và các quận.....	75
Bảng 3.2: Bảng tóm tắt các biến quan sát về nhận thức, cảm xúc, hành vi sau khi loại bỏ item	84
Bảng 3.3. Thang đo đánh giá mức độ biểu hiện của xung đột.....	88
Bảng 3.4. Thang đo đánh giá mức độ ảnh hưởng của yếu tố chủ quan và khách quan	88
Bảng 3.5. Thang đo đánh giá mức độ giải quyết xung đột	89
Bảng 4.1: Đánh giá chung xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn	90
Bảng 4.2. Biểu hiện xung đột trong giao tiếp với bạn ở mặt nhận thức	91
Bảng 4.3. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt nhận thức	95
Bảng 4.4. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt cảm xúc.....	98
Bảng 4.5. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt cảm xúc.....	100
Bảng 4.6. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt hành vi	103
Bảng 4.7. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt hành vi	106
Bảng 4.8: Đánh giá của học sinh và giáo viên về yếu tố chủ quan.....	118
Bảng 4.9: Đánh giá của giáo viên và học sinh về yếu tố khách quan.....	121
Bảng 4.10: Cách giải quyết xung đột trong giao tiếp với bạn	134

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 4.1: Mức độ biểu hiện xung đột theo giới tính	109
Biểu đồ 4.2: Mức độ biểu hiện xung đột theo học lực	111
Biểu đồ 4.3: Mức độ biểu hiện xung đột theo nghề nghiệp của bố mẹ	113
Biểu đồ 4.4: Mức độ biểu hiện xung đột theo mức sống gia đình	116

**DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU
CHỮ VIẾT TẮT TRONG LUẬN ÁN**

THCS: Trung học cơ sở

GT: Giao tiếp

HSTHCS: Học sinh trung học cơ sở

HCM: Hồ Chí Minh

XĐ: Xung đột

XĐTL: Xung đột tâm lý

GV: Giáo viên

ĐTB: Điểm trung bình

ĐLC: Độ lệch chuẩn

MĐ: Mức độ

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của vấn đề nghiên cứu

Xung đột tâm lý là một hiện tượng xã hội xuất hiện trong mọi tổ chức, giữa các cá nhân trong nhóm và tập thể. Xung đột có ảnh hưởng rất lớn đến nhóm, tập thể và cá nhân. Khi có xung đột thì bầu không khí tâm lý của nhóm bị phá vỡ, môi trường sống yên bình của cá nhân bị đảo lộn khiến con người phải sống trong trạng thái căng thẳng, không có lợi cho sức khỏe thể chất và tinh thần. Đối với toàn nhóm khi có xung đột nhóm không thể thống nhất ý kiến và hành động nên năng suất lao động sẽ giảm đi, mọi người dễ nghi kị nhau.

Xung đột tâm lý không chỉ xuất hiện giữa các cá nhân trong nhóm, giữa các nhóm với nhau trong tập thể mà xung đột còn xuất hiện giữa các quốc gia, các dân tộc. Xét theo độ tuổi, xung đột không chỉ diễn ra giữa các cá nhân có độ tuổi cùng nhau mà xung đột xảy ra cả ở người lớn tuổi hơn, nhỏ tuổi hơn và nó xuất hiện không chỉ ở người lớn mà cả ở trẻ em. Vì vậy trong môi trường học đường, với học sinh trung học cơ sở không thể tránh khỏi hiện tượng dường như là tất yếu đó, bởi lẽ các em đang ở giai đoạn tuổi dậy thì các xung động thần kinh hưng phấn mạnh hơn ức chế, hành vi của các em rất dễ bốc đồng khó kiểm soát, cảm xúc dễ bị tổn thương khi thấy rằng mình bị xúc phạm. Bên cạnh đó do vốn hiểu biết và kinh nghiệm sống còn hạn chế, kỹ năng giải quyết xung đột chưa có...nên xung đột thường xuyên xảy ra trong các hoạt động giữa các em với nhau.

Xung đột tâm lý với bạn của lứa tuổi thiếu niên không chỉ ảnh hưởng đến bầu không khí tâm lý giữa các em với nhau mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống tâm lý, đến hiệu quả học tập, đến sự hình thành và phát triển nhân cách của các em. Hiện nay, không ít những trường hợp do mâu thuẫn, bất đồng mà các em sẵn sàng cãi nhau, chửi nhau, đánh nhau, phân chia bè phái, đánh đập bạn hội đồng...và cũng không ít trường hợp các em không tìm được cách giải quyết xung đột, không dám chia sẻ cùng ai khiến bản thân rơi vào trạng thái trầm cảm, sút cân, bỏ học, tự hủy hoại bản thân, thậm chí còn tự tử...đây là một vấn đề rất cần sự quan tâm của toàn xã hội.

Mặt khác, hoạt động giao tiếp là hoạt động chủ đạo của lứa tuổi đặc biệt là nhu cầu giao tiếp với bạn. Các em thường xuyên trao đổi với nhau về bạn bè, về những thay đổi của bản thân, về thầy cô, về học tập, về các vấn đề xã hội... vì vậy

xung đột tâm lý giữa các em với nhau khi giao tiếp luôn chứa đựng nhiều tiềm tàng, dễ va chạm, dễ bùng nổ.

Tuy nhiên, không phải mọi xung đột hay mâu thuẫn đều không tốt và không nên xảy ra, bởi vì xung đột là động lực của sự phát triển, xung đột giúp các em hiểu vấn đề hơn, hiểu nhau hơn và có kinh nghiệm sống hơn. Mỗi khi có xung đột, nếu được làm sáng tỏ, mọi mâu thuẫn hiểu lầm được hóa giải, điều này sẽ giúp cải thiện được mối quan hệ giữa các em với nhau, tình bạn được thắt chặt, bền vững hơn. Mặt khác, khi xung đột được giải quyết giúp các em có những trải nghiệm tích cực, các em trưởng thành hơn, có kinh nghiệm hơn trong cuộc sống. Nhưng phần lớn khi có xung đột tâm lý dù lớn hay nhỏ, nó thường xảy ra ở những trạng thái căng thẳng nên mỗi người thường rất khó để có thể bình tĩnh và lựa chọn cách giải quyết phù hợp, với các em tuổi thiếu niên điều đó lại càng khó hơn. Vì vậy, rất cần có những công trình nghiên cứu về xung đột tâm lý giữa các em trong giai đoạn này để hỗ trợ các em đưa ra cách cách phòng ngừa và giải quyết hiệu quả khi có xung đột xảy ra.

Hiện nay, đã có một số tác giả trong và ngoài nước nghiên cứu về xung đột tâm lý của thiếu niên, cũng như một số bài báo đề cập đến thực trạng xung đột tâm lý của lứa tuổi học sinh trung học cơ sở. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu còn tản mạn, rải rác và còn ít những nghiên cứu sâu về xung đột tâm lý trong giao tiếp giữa các em với nhau. Cụ thể, điếm qua chúng tôi chỉ thấy đã có các công trình nghiên cứu về xung đột tâm lý được công bố như: Xung đột tâm lý trong giao tiếp với nhóm bạn của học sinh tiểu học, xung đột tâm lý giữa cha mẹ với lứa tuổi thiếu niên về nhu cầu độc lập, xung đột tâm lý của thiếu niên trong quan hệ với cha mẹ, xung đột tâm lý giữa vợ và chồng...riêng xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở chưa được quan tâm nghiên cứu thấu đáo. Vậy xung đột tâm lý của học sinh trung học cơ sở với bạn trong hoạt động giao tiếp đang ở mức độ nào, nó được biểu hiện ra sao, có những yếu tố nào ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp giữa các em với nhau...

Xuất phát từ những lý do trên, chúng tôi lựa chọn nghiên cứu đề tài ***“Xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở Thành phố Hồ Chí Minh”***.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu của luận án

2.1. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu lý luận và thực trạng xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở, từ đó đề xuất một số biện pháp tâm lý – sư phạm để giải

quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở một cách hiệu quả hơn.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

2.2.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở nhằm xây dựng cơ sở lý luận của đề tài.

2.2.2. Hệ thống hóa và xác định các vấn đề lý luận về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở và các yếu tố ảnh hưởng tới xung đột tâm lý này ở các em.

2.2.3. Đánh giá thực trạng mức độ biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở và tác động của các yếu tố chủ quan, khách quan tới xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của các em.

2.2.4. Đề xuất một số biện pháp tâm lý sư phạm nhằm phòng ngừa và giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS một cách hiệu quả hơn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận án

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Mức độ và biểu hiện của xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

3.2.1. Về nội dung nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp như là sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập liên cá nhân khi giao tiếp về các vấn đề học tập và bạn bè, không nghiên cứu xung đột tâm lý bên trong mỗi chủ thể.

Nghiên cứu mức độ biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập, bạn bè ở các mặt: Nhận thức, cảm xúc và hành vi của HSTHCS với bạn cùng tuổi trong phạm vi nhà trường.

3.2.2. Về khách thể nghiên cứu

Địa bàn nghiên cứu: Học sinh THCS ở các quận Gò Vấp, Bình Tân, Quận 10. Khách thể nghiên cứu: Đề tài chỉ nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn cùng tuổi của học sinh lớp 7, 8, 9 trong các hoạt động học tập, vui chơi, hoạt động ngoại khóa của các em tại trường vì những lí do sau:

- Các em học sinh lớp 6 mới chuyển từ cấp 1 lên nên trong thời gian làm quen với môi trường mới, bạn mới các em vẫn còn bỡ ngỡ vì thế việc giao tiếp giữa các em với nhau còn nhút nhát, dè dặt.

- Đề tài không nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở phạm vi ngoài trường vì hầu hết các em học sinh trung học cơ sở Thành phố Hồ Chí Minh học bán trú tại trường, khi về gia đình các em rất ít có cơ hội gặp gỡ và giao tiếp với nhau.

4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của luận án

4.1. Phương pháp luận nghiên cứu

Nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS được thực hiện dựa trên các nguyên tắc có tính phương pháp luận sau:

4.1.1. Tiếp cận hệ thống

Con người vừa là thực thể sinh học vừa là thực thể xã hội, tâm lý người có tiền đề vật chất là các yếu tố sinh học được hình thành phát triển thông qua các mối quan hệ xã hội. Vì vậy khi phân tích xung đột tâm lý trong giao tiếp và các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp phải tính đến đặc điểm tâm sinh lý của lứa tuổi với môi trường sống như gia đình, bạn bè, nhà trường cũng như sự ảnh hưởng của điều kiện kinh tế, chính trị, xã hội hiện nay.

4.1.2. Tiếp cận Hoạt động – Giao tiếp - Nhân cách

Nhân cách của tuổi thiếu niên được hình thành và phát triển thông qua hoạt động, trong đó hoạt động giao tiếp đóng vai trò chủ đạo. Vì vậy để tìm hiểu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn phải đặt trong môi trường hoạt động học tập, vui chơi, ngoại khóa từ đó mới phát hiện được mức độ và biểu hiện những xung đột tâm lý cần thiết. Đồng thời, thấy được các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột, vai trò quan trọng của việc giải quyết xung đột đối với đời sống tâm lý, quá trình hình thành và phát triển nhân cách của các em lứa tuổi này.

4.1.3. Tiếp cận theo nguyên tắc phát triển

Xung đột tâm lý trong giao tiếp không phải là một hiện tượng tâm lý tĩnh mà luôn thay đổi dưới sự tác động của nhiều yếu tố khác nhau. Xung đột này được giải quyết sẽ có những xung đột khác xảy ra theo chiều hướng vận động và phát triển, chính vì vậy khi nghiên cứu sẽ phải đặt nó theo từng tình huống, hoàn cảnh, hoạt động nhất định. Tùy từng tình huống, hoàn cảnh, hoạt động thì xung đột tâm lý sẽ

có biểu hiện và mức độ xung đột khác nhau, có thể nhẹ nhàng hơn có thể gay gắt hơn. Vì vậy mức độ ảnh hưởng của xung đột đến đời sống tâm lý của các em cũng khác nhau.

4.2. Giả thuyết khoa học

4.2.1. Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở ở Thành phố HCM xuất hiện ở mức độ cao, trong đó xung đột ở mặt cảm xúc và hành vi cao hơn mặt nhận thức.

4.2.2. Có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê khi so sánh XĐTL trong giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố HCM theo biến số giới tính, học lực, nghề nghiệp của bố mẹ, hoàn cảnh kinh tế của gia đình.

4.2.3. Có nhiều yếu tố khách và yếu tố chủ quan ảnh hưởng tới mức độ và biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS. Trong đó yếu tố chủ quan ảnh hưởng nhiều hơn yếu tố khách quan.

4.2.4. Có nhiều biện pháp tác động sư phạm giúp các em HSTHCS giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn, trong đó biện pháp “người trung gian hòa giải” được sử dụng hiệu quả cho những xung đột tâm lý ở mức độ cao và rất cao.

4.3. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể (được trình bày ở chương 3)

- Phương pháp nghiên cứu văn bản, tài liệu
- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình
- Phương pháp xử lý số liệu bằng thống kê toán học

5. Đóng góp mới về khoa học của luận án

5.1. Về lý luận

Luận án đã phân tích và hệ thống hoá các hướng nghiên cứu về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở dưới góc độ của khoa học tâm lý. Đã xây dựng được khung lý thuyết nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở. Trong đó, bao gồm hệ thống khái niệm công cụ, các biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở học sinh trung học cơ sở qua 3 mặt: nhận thức, cảm xúc và hành vi.

5.2 . Về thực tiễn

Luận án đã chỉ ra được thực trạng xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở Thành phố Hồ Chí Minh qua biểu hiện nhận thức, cảm xúc và hành vi. Chủ yếu xuất hiện ở mức độ trung bình.

Mức độ và biểu hiện xung đột tâm lý ở các mặt nhận thức, cảm xúc và hành vi trong giao tiếp với bạn không như nhau mà tùy theo từng nội dung và từng vấn đề sẽ có những mức độ, biểu hiện khác nhau. Trong đó, xung đột trong giao tiếp với bạn ở học sinh trung học cơ sở xuất hiện thường xuyên hơn khi các em giao tiếp với nhau về vấn đề học tập. Trong 3 mặt biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở tại Thành phố Hồ Chí Minh thì xung đột biểu hiện qua mặt cảm xúc là rõ nét hơn mặt nhận thức và hành vi.

Để giải quyết xung đột, các em sử dụng nhiều cách khác nhau, trong đó cách “tự mình giải quyết vấn đề” được các em sử dụng nhiều hơn cả, cách giải quyết xung đột theo hướng tiêu cực được các em sử dụng ít hơn.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận án

Kết quả nghiên cứu của luận án có nghĩa lý luận và thực tiễn thiết thực.

6.1. Về lý luận

Kết quả nghiên cứu của luận án bổ sung thêm một số vấn đề lý luận về xung đột tâm lý, xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở học sinh trung học cơ sở cho tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học xã hội ở nước ta hiện nay.

Kết quả nghiên cứu lý luận của luận án bước đầu chứng minh được việc nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở học sinh trung học cơ sở trên 3 mặt biểu hiện nhận thức, cảm xúc và hành vi. Đề cập đến các khía cạnh liên quan trực tiếp đến xung đột như đặc điểm hoạt động chủ đạo, hoạt động giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp với bạn bè và đặc điểm tâm sinh lý lứa tuổi của học sinh trung học cơ sở.

Là tài liệu chuyên khảo có ý nghĩa cho tuổi thiếu niên, giáo viên, cán bộ quản lý và phụ huynh học sinh khi nghiên cứu tìm hiểu về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của các em ở lứa tuổi này.

6.2. Về thực tiễn

Kết quả nghiên cứu thực tiễn của luận án góp phần giúp cho các nhà tâm lý – giáo dục, giáo viên, các nhà quản lý nhà trường trung học cơ sở, phụ huynh học

sinh, học sinh trung học cơ sở có những kiến thức và hiểu biết nhất định về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn. Để từ đó có những tư vấn, định hướng và biện pháp giúp các em hạn chế được những xung đột tâm lý xảy ra khi giao tiếp với bạn cũng như có cách khắc phục, giải quyết khi xung đột tâm lý xảy ra.

7. Cấu trúc của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận và kiến nghị, mục lục, tài liệu tham khảo. Nội dung luận án bao gồm 4 chương:

Chương 1: Tổng quan tình hình nghiên cứu về xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

Chương 2: Cơ sở lý luận về xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

Chương 3: Phương pháp và tổ chức nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu thực tiễn xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở Thành phố Hồ Chí Minh.

Chương 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC CƠ SỞ

1.1. Các nghiên cứu về xung đột tâm lý

1.1.1. Nghiên cứu về xung đột tâm lý ở nước ngoài

Nghiên cứu về xung đột tâm lý, đầu tiên phải kể đến quan điểm của trường phái phân tâm học, đại diện là nhà phân tâm học S. Freud. Ông quan niệm về xung đột như sau: “Xung đột chủ yếu là do những xung lực bản năng của mỗi cá nhân vấp phải thực tế, các xung năng ấy không thể thỏa mãn thực tế hoặc thỏa mãn không đầy đủ”. Tác giả cho rằng nguồn gốc của mọi hành vi của mỗi cá nhân trong nhóm, của cá nhân với nhóm, hay của nhóm với nhóm chính là do sự thỏa hiệp giữa các xung năng và thực tế. Ngoài ra ông khẳng định rằng, xung đột là một thực trạng luôn xảy ra trong thực tế xã hội [17, tr15]. Như vậy, xung đột tâm lý được hiểu là xung lực bản năng khi mỗi cá nhân vấp phải những khó khăn trong thực tế và nó thường xảy ra với mỗi cá nhân.

Cũng theo trường phái phân tâm, Ph.Sam Bô cho rằng có hai nguyên nhân dẫn đến xung đột là sự đụng độ bởi các khuynh hướng đối lập nhau giữa các cá nhân trong nhóm và do sự bất đồng hành vi của thủ lĩnh với các thành viên trong nhóm. Đây chính là nguyên nhân dẫn đến bất đồng bất ổn định trong nhóm nhưng kết quả của nó cũng là yếu tố tất yếu cho sự phát triển nhóm. Sau quá trình giải quyết XD là kết thúc bằng việc bắt đầu “giai đoạn hài hòa” đây là đặc trưng cho sự ổn định nhưng không dừng lại ở đó mà giữa các nhóm tiếp tục có những mối quan hệ bất hòa, ông gọi là “sự phẫn uất trong hệ thống” mâu thuẫn tiếp tục diễn ra. Ông cho rằng, khi nào các nhóm trải qua một loạt các giai đoạn XD và hình thành ở mỗi thành viên trong nhóm những tiêu chuẩn văn hóa trong việc đánh giá thực tế thì cấu trúc nhóm mới đi vào ổn định. Với quan điểm này, tác giả cho thấy cấu trúc nhóm mới đi vào hoạt động và ổn định bao giờ cũng trải qua các giai đoạn xung đột.

Cũng nghiên cứu về xung đột tâm lý phải kể đến các công trình của các nhà nghiên cứu tâm lý học nhận thức. Trong các công trình nghiên cứu của mình, các tác giả nhận định XD chỉ trở thành hiện thực khi và chỉ khi nó được các cá nhân (chủ thể) nhận thức rõ ràng và đi vào ý thức của các bên tham gia trong nhóm. Theo

đánh giá của A. Kauzer, xung đột giữa các cá nhân với nhóm là một bộ phận không thể tách rời của tồn tại xã hội. Sự tồn tại xã hội là sự tác động qua lại giữa các cá nhân với cá nhân, giữa cá nhân với nhóm. Với các nhà nghiên cứu xung đột tâm lý ở trường phái này chúng tôi thấy, xung đột tâm lý bao giờ cũng được cá nhân nhận thức rõ ràng và nó là tất yếu trong sự tồn tại xã hội.

E. Mayo (1880-1949) đã chỉ ra rằng, mối quan hệ giữa các cá nhân trong mỗi nhóm bao giờ cũng xuất hiện xung đột, xung đột giữa cá nhân với cá nhân trong nhóm, xung đột giữa cá nhân và nhóm, xung đột giữa nhóm và nhóm. Khi nghiên cứu xung đột giữa các cá nhân trong nhóm ông nhận thấy, giữa các cá nhân thường xuyên xuất hiện xung đột và kết quả của nó luôn là sự căm ghét, sự bất hòa và thù địch lẫn nhau. Và hệ quả của nó là khi các cá nhân có xung đột sẽ dẫn đến xung đột giữa cá nhân với tập thể. Ông cho rằng, cần có xung đột giữa các nhân với nhau hay giữa cá nhân với nhóm theo chiều hướng tốt hơn, có như vậy thì xung đột mới mang tính tích cực, các cá nhân sẽ hiểu nhau hơn, phát triển mối quan hệ giữa các cá nhân với nhau. Xung đột là để gắn kết, hợp tác giữa cá nhân trong nhóm với nhau. Muốn làm được điều đó thì các cá nhân trong nhóm, các nhóm với các nhóm cần quan tâm chú ý đặc biệt hơn đến đời sống của các thành viên và hoạt động trong nhóm [50, tr66].

G.N. Fisher tác giả chuyên sâu nghiên cứu về “So sánh xã hội”, với học thuyết về “So sánh xã hội” tác giả cho rằng mỗi nhóm trong xã hội luôn có một hệ thống chuẩn mực riêng do các thành viên trong nhóm xây dựng nên và đây chính là nguyên nhân dẫn đến xung đột khi mỗi cá nhân tự đưa ra cho mình chuẩn mực riêng mà chưa được thống nhất. Khi có chuẩn mực trong nhóm, các thành viên trong nhóm lấy chuẩn mực đó như là sự ràng buộc, quy ước giữa các cá nhân với nhau và các chuẩn mực này đóng vai trò rất quan trọng trong việc duy trì trật tự của nhóm. Khi có các chuẩn mực trong nhóm thì xung đột tâm lý trong nhóm giảm xuống, các cá nhân trong nhóm chấp nhận nhau và đánh giá lẫn nhau thông qua những chuẩn mực đó. Chuẩn mực của nhóm chính là nguyên nhân, kết quả của những cuộc XD giữa các cá nhân trong nhóm [16, tr22-23].

Khác với các quan điểm trên J.B.Stulberg (1987), tác giả cuốn “Nói về sự thay đổi, quản lý xung đột” tập trung nghiên cứu vào các nhân tố ảnh hưởng đến xung đột của các cá nhân trong xã hội. Theo ông có 5 nhân tố cấu thành XD, ông

gọi là “Five- P of conflict management”, nguyên bản tiếng Anh: Perceptions (nhận thức), Problems (vấn đề), Processes (quá trình), Principles (nguyên tắc), Practices (thực tế). Ông giải thích từng nhân tố như sau: *Nhận thức* là con người nhận thức về xung đột theo chiều hướng tiêu cực, do đó phản ứng tiêu cực với xung đột. Khi cố gắng loại trừ những yếu tố gây ra XD với quan điểm này ta vô tình kích thích XD; *Vấn đề* có nghĩa là bất cứ ai cũng có thể bị cuốn vào XD bao gồm những người trực tiếp có lợi, những người chịu ảnh hưởng gián tiếp, những người tham gia giải quyết; *Quá trình* là việc giải quyết XD bao giờ cũng có một quy trình thích hợp; *Nguyên tắc*, trong quá trình giải quyết XD phải xác định các bước tiến hành, việc ưu tiên xử lý với mỗi xung đột cũng không kém quan trọng, xác định xung đột cần được dựa trên các cơ sở đảm bảo giải quyết hiệu quả, công bằng giữa các bên tham gia; *Hoàn cảnh thực tế* cần chú ý đến các vấn đề như quyền lực, lợi ích cá nhân, các tình huống nhất định... là các nguyên nhân trực tiếp đưa đến cách giải quyết XD của mỗi bên [110]. Điểm mới của tác giả là đã đưa ra được 5 nhân tố cấu thành xung đột, điều này giúp các nhà nghiên cứu về xung đột dễ dàng tìm ra nguyên nhân gây ra xung đột bắt đầu xuất hiện ở khâu nào từ đó có biện pháp xử lý phù hợp, hiệu quả.

Vào năm 1956, trong cuốn sách “Chức năng của xung đột xã hội” tác giả L.Vjuis Kozer cho rằng, không tồn tại các mối quan hệ xung đột giữa cá nhân với nhóm, giữa nhóm với nhóm thì không tồn tại các nhóm xã hội. Sự tương tác qua lại trong giao tiếp giữa các nhóm xã hội thể hiện những quan điểm, lợi ích riêng của cá nhân, của nhóm. Sự đụng chạm lợi ích, giá trị của nhau dẫn đến sự tranh cãi, mâu thuẫn và va chạm. Các cuộc xung đột xã hội có ý nghĩa tích cực đối với việc hình thành và tổ chức hoạt động của các nhóm, chính các xung đột giữa các nhân với nhóm có ý nghĩa làm thay đổi kết cấu nhóm, thành viên trong nhóm. Tác giả nhận định, xung đột giữa cá nhân với nhóm, giữa cá nhân trong nhóm là yếu tố tất yếu của sự tồn tại của nhóm và đây chính là yếu tố tính cực cho sự thay đổi nhóm trong xã hội [85, tr21-22].

Cũng nghiên cứu về xung đột, tác giả Jacob Becrovich(1984), A. Rapport (1974) cho rằng, giữa các nhóm có xung đột với nhau có ảnh hưởng đến bầu không khí tâm lý trong tập thể, nhóm. Các nhóm mới hình thành và phát triển có xung đột nhiều hơn so với các nhóm đã có mối quan hệ lâu dài và những nhóm phát triển nhanh, có tính ổn định thì xung đột có thể ít hơn. Cả hai tác giả đều đưa ra nhận

định, xung đột thường sẽ luôn nảy sinh trong nhóm, tập thể và ảnh hưởng của nó đến bầu không khí nhóm, tập thể là không thể tránh khỏi [96].

Ở một vài công trình khác khi nghiên cứu về xung đột tâm lý trong mối quan hệ tình bạn ở tuổi thiếu niên, các tác giả Schneider B.H., Dixon K. And Udvari S (2007) có nghiên cứu về ảnh hưởng của sự khác biệt dân tộc trong mối quan hệ của thiếu niên đã cho rằng: Có XĐTL trong mối quan hệ của tuổi thiếu niên đồng dân tộc; Tình bạn đồng dân tộc đặc trưng bởi sự gần gũi hơn nhưng cũng nhiều xung đột hơn; Tình bạn đồng dân tộc có khả năng duy trì lâu hơn tình bạn liên dân tộc; Những tình bạn có chứa đựng xung đột thì các em có khả năng giải tán (không chơi với nhau) nhiều hơn ngay trong năm học [108]. Trong công trình nghiên cứu này cho thấy, sự khác biệt về dân tộc cũng là nguyên nhân của xung đột, tuy nhiên đồng dân tộc cũng có xung đột và xuất hiện nhiều ở các em có mối quan hệ gần gũi với nhau, nguy cơ của những cuộc mâu thuẫn là sự tan vỡ mối quan hệ trong tình bạn.

Trong công trình nghiên cứu khác về xung đột của tuổi thiếu niên, hai tác giả Ernest V.E. Hodges và David G. Perry (1999) cho rằng, trong mối quan hệ giữa thiếu niên với thiếu niên, giữa các nhóm không phải lúc nào cũng chơi với nhau một cách tốt đẹp mà bao giờ cũng có mâu thuẫn trong mối quan hệ giữa các em với nhau, giữa các nhóm với nhau. Có những xung đột làm phá hỏng mối quan hệ giữa các em, những gây hấn luôn thường trực khi các em gặp nhau [94, tr112].

Tác giả Youniss J., Smollar J (1985) nghiên cứu mối quan hệ giữa các em tuổi thiếu niên cũng đưa ra nhận định, tuổi thiếu niên các em có sự giúp đỡ lẫn nhau khi gặp khó khăn và ngay cả khi bất đồng quan điểm với nhau. Các em luôn có nhu cầu được tôn trọng, quan tâm đến mình đồng thời cũng rất chú ý đến những tâm sự bày tỏ của bạn. Nhưng khi có bất đồng với cá nhân trong nhóm, giữa nhóm với nhóm thì các em hay tạo nhóm gây hấn, đả kích với nhau [111].

Khi nghiên cứu về sự ảnh hưởng của các yếu tố môi trường tới sự gây hấn của các thiếu niên sống ở đô thị, nhóm nghiên cứu Laursen B Burk, W.J., & Rubin, K.H đã cho rằng: Nguồn gốc của XĐTL giữa các cá nhân trong nhóm và giữa cá nhân với nhóm, giữa nhóm với nhóm là sự khó chịu về cách sống, quan điểm, tính cách, thậm chí chỉ là một cách nhìn không thiện cảm giữa các trẻ với nhau, giữa chúng bắt đầu có gây hấn với nhóm. Nhóm tác giả chỉ ra rằng, yếu tố quan trọng

ảnh hưởng đến xung đột giữa các trẻ với nhau, thường xảy xung đột nhiều hơn là giữa cá nhân với nhóm cụ thể là do môi trường sống là chủ yếu. Hệ quả của các cuộc xung đột giữa các cá nhân với cá nhân, cá nhân với nhóm là có phạm pháp. Con số thống kê mà các tác giả điều tra thực tế cho thấy sự gây hấn giữa các em lứa tuổi thiếu niên có liên quan đến hành vi phạm pháp. Trong công trình nghiên cứu này chúng tôi thấy các tác giả chưa đề cập đến các yếu tố khác ảnh hưởng đến xung đột tâm lý của các em giai đoạn này như giáo dục, tính cách, đặc điểm tâm lý lứa tuổi... [102]

Như vậy, từ sự phân tích các công trình nghiên cứu ở trên chúng tôi thấy rằng, trong các mối quan hệ xã hội giữa các cá nhân luôn có sự ràng buộc, tác động qua lại với nhau và giữa các cá nhân không phải lúc nào cũng bình lặng mà luôn có xung đột. Một số tác giả cho rằng, xung đột là do những xung năng của bản thân, những cảm xúc khó kiểm soát của cá nhân, những vi phạm chuẩn mực nhóm. Một số tác giả khác lại cho rằng, xung đột xảy ra giữa các cá nhân với nhau là do sự khác biệt về tính cách, sự không thỏa mãn về nhu cầu, lợi ích cá nhân. Ngoài ra một số tác giả nhận định rằng, xung đột xảy ra do chính tính cách của mỗi cá nhân mà ra, cụ thể là tính ích kỷ, tính khó thích ứng môi trường sống mới... Tóm lại, các tác giả khẳng định xung đột là yếu tố không thể thiếu trong các mối quan hệ xã hội, nó là kết quả tất yếu của sự tương tác qua lại giữa các thành viên trong xã hội. Vì vậy xung đột không thể không có nên điều chúng ta cần phải làm là điều chỉnh, giải quyết xung đột theo hướng tích cực để tạo sự phát triển cho cá nhân, cho tập thể và cho xã hội.

1.1.2. Nghiên cứu về xung đột tâm lý ở Việt Nam

Ở Việt Nam các công trình nghiên cứu về xung đột tâm lý cũng được nhiều nhà tâm lý học quan tâm nghiên cứu.

Nghiên cứu xung đột tâm lý giữa cá nhân với cá nhân trong nhóm đầu tiên phải kể đến công trình nghiên cứu của tác giả Nguyễn Khắc Viện, ông quan tâm đến hiện tượng xung đột tâm lý xảy ra giữa các thành viên trong gia đình. Ông đưa ra khái niệm và những yếu tố ảnh hưởng của xung đột với những tâm bệnh của trẻ em và chứng nhiễu tâm ở người lớn. Ông cho rằng, xung đột tâm lý giữa vợ và chồng chính là một trong những nguyên nhân dẫn đến ly hôn, đồng thời nó có ảnh hưởng đến sự phát triển tâm lý của trẻ trong mỗi gia đình [77, tr17].

Tác giả Nguyễn Ngọc Phú trong tác phẩm “Một số vấn đề tâm lý học quân sự trong xây dựng quân đội” cho rằng: Xung đột do mâu thuẫn người với người, giữa nhóm với nhóm phát triển đến mức tột đỉnh sẽ đụng chạm đến địa vị xã hội và uy tín của các cá nhân, lúc này đòi hỏi tập thể quân nhân phải giải quyết xung đột để bình thường hóa bầu không khí tâm lý. Tác giả cũng đề xuất một số nguyên tắc ngăn chặn, xử lý xung đột và biện pháp cơ bản để giải quyết xung đột nảy sinh [59]. Kế thừa và phát triển quan điểm trên, hai tác giả Ngô Minh Tuấn, Nguyễn Văn Tuấn cũng chỉ ra rằng xung đột tâm lý ảnh hưởng đến bầu không khí trong tập thể, sự đoàn kết, sức mạnh chiến đấu trong tập thể quân nhân. Các tác giả đã đưa ra hai nhóm nguyên nhân chủ quan và khách quan gây ra XD và thực nghiệm một số biện pháp phòng ngừa giải quyết xung đột tâm lý trong tập thể quân nhân [69], [70].

Tác giả Lê Minh Nguyệt (2004), trong nghiên cứu của mình về xung đột tâm lý giữa thiếu niên với thiếu niên ở trường trung học cơ sở đã chỉ rõ nguyên nhân gây xung đột giữa các em với nhau trong quá trình học tập ở trường thường xảy ra khi các em có bất đồng quan điểm với nhau về vấn đề học tập, bạn bè trang lứa, về lứa tuổi... và hậu quả của xung đột có ảnh hưởng đến đời sống tâm lý và hoạt động học tập của các em. Tác giả còn nhấn mạnh vai trò giáo dục của nhà trường và phụ huynh trong việc hình thành nhân cách của các em trong giai đoạn này. Đặc biệt, tác giả quan tâm đến đặc điểm tâm lý tuổi dậy thì của các em khi nói đến xung đột tâm lý [56, tr 59-61]

Tác giả Đỗ Hạnh Nga (2005) trong hướng nghiên cứu của mình, tác giả đề cập đến bốn nhóm nguyên nhân gây nên xung đột tâm lý giữa cha mẹ và con cái. Nguyên nhân thứ nhất xuất phát từ cha mẹ như: Cha mẹ không hiểu tâm lý của con, thời gian gần gũi ít, cha mẹ chưa có kinh nghiệm... Nguyên nhân thứ hai xuất phát từ phía con cái như: Tính cách bướng bỉnh, khó bảo, ảnh hưởng của thần tượng... Nguyên nhân thứ ba xuất phát từ hai phía đó là sự khác biệt nhận thức giữa cha mẹ và con về nhu cầu độc lập như: Sự khác biệt về đặc điểm tâm lý, sự khác biệt về nhận thức. Nguyên nhân thứ tư là xuất phát từ phía môi trường xã hội [51, tr133]. Từ việc tìm ra được nguyên nhân gây xung đột tâm lý giữa cha mẹ và con cái về nhu cầu độc lập, tác giả đã đề xuất một số giải pháp tâm lý sư phạm nhằm phòng ngừa như sau: Nâng cao nhận thức về nhu cầu độc lập cho cha mẹ, hình thành thái độ đúng đắn của cha mẹ về nhu cầu độc lập- tránh thái độ coi nhẹ khả năng độc lập của con; Nâng cao hiểu biết

của cha mẹ về xung đột tâm lý và các loại hành vi khi có xung đột với con, cha mẹ trò chuyện, gần gũi với con; Nâng cao nhận thức của con về nhu cầu độc lập của chính lứa tuổi, xây dựng nề nếp sinh hoạt hợp lý trong gia đình, hình thành thái độ đúng đắn của con về nhu cầu độc lập; Nâng cao hiểu biết về xung đột tâm lý và các loại hành vi khi có xung đột, giữ gìn bầu không khí tâm lý êm ấm trong gia đình. Ngoài ra tác giả còn đưa ra cách giải quyết xung đột như: Hình thành kỹ năng lắng nghe lẫn nhau, hình thành sự hiểu biết lẫn nhau để giải quyết vấn đề.

Tác giả Nguyễn Đình Mạnh (2007) trong luận án của mình “Xung đột tâm lý trong tình yêu nam nữ của sinh viên” đã đưa ra bốn giai đoạn của quá trình phát triển xung đột, cụ thể như sau: Giai đoạn 1: Xuất hiện nguyên nhân sâu xa gây ra quá trình xung đột; Giai đoạn 2: Tình huống xung đột xuất hiện; Giai đoạn 3: xung đột bùng nổ; Giai đoạn 4: Giải quyết xung đột. Cũng trong luận án này tác giả đã chia ra 3 mức độ của xung đột, mức độ 1: Không phù hợp về quan điểm, nhu cầu, khí chất, tính cách, hành vi...giữa hai người. Mức độ 2: Có sự khác biệt lớn về quan điểm thái độ, nhu cầu, khí chất, hành vi... giữa hai người. Mức độ 3: Là mức độ xung đột cao nhất đó là sự đối lập về quan điểm, thái độ, nhu cầu, khí chất, tính cách, hành vi giữa hai người [47, tr23]. Như vậy, với công trình nghiên cứu này giúp cho các nhà nghiên cứu về xung đột có thêm những thông tin về quá trình hình thành xung đột, nguyên nhân và cách giải quyết xung đột.

Tác giả Cao Thị Huyền Nga khai thác và nghiên cứu về xung đột tâm lý trong mối quan hệ vợ chồng. Tác giả đã chỉ ra rằng, nguyên nhân chính dẫn đến ly hôn giữa các cặp vợ chồng là do xung đột trong mối quan hệ hàng ngày của họ [52]. Mối quan hệ trong giao tiếp hàng ngày, mối quan hệ tình cảm giữa vợ chồng (đời sống tình dục), sự ràng buộc kinh tế, quan hệ nội ngoại, con cái... được tác giả quan tâm nghiên cứu và đưa ra những số liệu nghiên cứu thực tế để kiểm chứng những giả thuyết nghiên cứu về nguyên nhân gây ra xung đột tâm lý trong mối quan hệ vợ chồng. Hướng đi mới trong nghiên cứu xung đột tâm lý giữa vợ và chồng cho thấy việc li hôn của các cặp vợ chồng có rất nhiều nguyên nhân khác nhau nhưng nguyên nhân chính vẫn là do đời sống tình dục và con cái.

Gần đây nhất là công trình nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Minh (2015), kế thừa và nghiên cứu xung đột tâm lý vợ chồng trong gia đình trí thức tại Thành phố Hồ

Chí Minh cũng chỉ ra nguyên nhân, biểu hiện, ảnh hưởng của xung đột tâm lý đến hạnh phúc gia đình ở các cặp vợ chồng trí thức. Tác giả chỉ ra các yếu tố chủ quan dẫn đến xung đột tâm lý là sự hài lòng về vật chất lẫn tinh thần, văn hóa ứng xử giữa vợ và chồng, tình yêu vợ chồng... Các yếu tố khách quan như công việc, gia đình nội ngoại hai bên cũng ảnh hưởng không nhỏ đến xung đột tâm lý vợ chồng trong gia đình trí thức. Trên cơ sở nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột của các cặp vợ chồng trí thức, tác giả đã đưa ra 5 cách thức giải quyết xung đột tâm lý: Tập trung vào vấn đề; Lảng tránh; Tìm kiếm sự trợ giúp; Chấp nhận, chịu đựng; Giải quyết tiêu cực cho các cặp vợ chồng trí thức hiện nay [48, tr53,54].

Như vậy, điếm qua một số công trình nghiên cứu về xung đột ở Việt Nam được nêu ở trên chúng tôi thấy, xung đột tâm lý xuất hiện ở mọi lứa tuổi, mọi hoạt động, nó không chỉ xảy ra với người lớn mà nó có cả ở trẻ em. Từ các thành viên trong gia đình, thành viên trong quân đội đến các em sinh viên, học sinh trung học cơ sở, tiểu học, mẫu giáo. Cứ ở đâu có mối quan hệ qua lại là ở đó có xung đột. Nguyên nhân gây ra xung đột ở người lớn mà chúng tôi thấy các tác giả đề cập đến chủ yếu là những mâu thuẫn về những lợi ích cá nhân, lợi ích nhóm, giá trị, quyền lợi... ở mọi vấn đề trong cuộc sống, trong mối quan hệ hàng ngày. Nguyên nhân gây ra xung đột xảy ra ở trẻ em, lứa tuổi mẫu giáo, tiểu học, trung học cơ sở chủ yếu là những quan điểm khác biệt khi tranh cãi một vấn đề gì đó, hoặc thấy không thích vấn đề gì ở bạn, hay chỉ là những bất đồng khi chơi cùng nhau, ngẫu hứng nhất thời... Tính đặc thù của mỗi loại xung đột, lứa tuổi sẽ định hướng cho các nhà nghiên cứu đưa ra những biện pháp giải quyết phù hợp và hiệu quả hơn.

1.2. Các nghiên cứu về xung đột tâm lý trong giao tiếp

2.1.1. Nghiên cứu về xung đột tâm lý trong giao tiếp ở nước ngoài

Hoạt động giao tiếp là hoạt động đặc trưng của xã hội loài người. Giao tiếp là phương tiện tiếp thu, truyền tải, phản hồi những quan điểm, tư tưởng, nhu cầu, mong muốn, nguyện vọng của mỗi cá nhân [1]. Vì vậy, sự tương tác qua lại trong giao tiếp xung đột tâm lý là điều khó tránh khỏi. Trên thế giới khi nghiên cứu nhiều về xung đột tâm lý, các tác giả cho rằng trong mọi hoạt động như lao động, vui chơi, học tập... thì xung đột bao giờ cũng bắt nguồn từ quá trình tương tác qua lại với nhau khi giao tiếp, là sản phẩm của giao tiếp.

Trong công trình nghiên cứu G. Mandler (1979), tác giả đi theo các thuyết xung đột về cảm xúc đã cho rằng, trong quá trình giao tiếp với nhau yếu tố cảm xúc tác động mạnh vào những biểu hiện của lời nói và hành vi. Khi có xung đột tâm lý, cảm xúc của mỗi cá nhân không chỉ biểu hiện rõ qua lời nói và hành vi mà còn được phát triển dần theo thời gian. Vì vậy, có những xung đột do cảm xúc chi phối và tác động nếu không có can thiệp kịp thời thì nó rất dữ dội, càng ngày càng mạnh dẫn đến sự khó kiểm soát về cảm xúc lẫn hành vi. Theo công trình nghiên cứu này, xung đột luôn được biểu hiện bằng cảm xúc của chính cá nhân đó. Bên cạnh đó tác giả rất quan tâm đến việc tìm hiểu yếu tố ảnh hưởng can thiệp vào việc thức tỉnh những cảm xúc ấy hoặc những cảm xúc được khơi dậy như thế nào trong mối quan hệ xã hội mà cá nhân đó sống và hoạt động. Trong tác phẩm “Trí tuệ và cảm xúc” ông viết về yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý của tuổi thiếu niên, cụ thể ông quan tâm và đề cao vai trò của việc quản lý của cha mẹ đối với các em lứa tuổi này, hay nói cách khác hình ảnh và sự giáo dục của bố mẹ có ảnh hưởng đến cảm xúc và hành vi của các em [100].

Cũng nghiên cứu xung đột tâm lý trong hoạt động, chủ yếu là trong giao tiếp Kurt Lewin nhấn mạnh đến động cơ của vấn đề xung đột. Tác giả cho rằng, động cơ của xung đột là sự đối lập của các lực lượng tương đồng. Cụ thể ông cho rằng, có ba trường hợp cơ bản dẫn đến xung đột giữa các trẻ với nhau là: Trẻ cùng đứng giữa hai hóa trị dương, tức là những điều cùng muốn thực hiện; Trẻ đối mặt với những điều cùng một lúc có hai hóa trị dương và âm, tức là những điều vừa muốn thực hiện và vừa không muốn thực hiện; Trẻ đứng giữa hai hóa trị âm tức là giữa chúng đều không muốn vẫn phải chọn lấy một [103, tr14]. Ngoài ra, ông còn quan tâm đến giải quyết xung đột xã hội thông qua sự thay đổi hành vi trong phạm vi tổ chức hoặc trong xã hội rộng lớn. Như vậy, đóng góp của K. Lewin về nghiên cứu xung đột là rất lớn. Từ đây người ta có thể tìm hiểu nguồn gốc và nguyên nhân của xung đột, vì vậy sau này nhiều nhà tâm lý học đã sử dụng tư tưởng này cho các công trình nghiên cứu của mình.

Khi nghiên cứu xung đột tâm lý giữa các trẻ trong hoạt động vui chơi, trong đó hoạt động giao tiếp được tác giả nhắc tới như là một phương tiện của hoạt động, A.X Zaludnui cũng nhận định rằng, sự phát triển tính xã hội không thể hiện ở tất cả các trẻ, ở một số trường hợp (yếu tố cá nhân) trong những hành vi của mỗi cá nhân lại phát triển những nét, những yếu tố phi xã hội, đây chính là tình huống dẫn đến xung đột tâm lý giữa các trẻ với nhau. Tính phi xã hội ở mỗi đứa trẻ được thể hiện

qua hành vi ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, có đưa thì tuân thủ theo luật chơi, theo yêu cầu của cô đưa ra, có đưa thì chơi theo hứng thú, theo sở thích tính cách của mình không theo những quy tắc nhất định. Việc tranh cãi qua lại như đúng sai, được chơi hay không được chơi, được làm hay không được làm đã làm cho chúng xô đẩy, cãi cọ và xung đột. Ngoài ra, tác giả còn lý giải thêm trong quá trình nghiên cứu mối quan hệ giao tiếp của trẻ ở các lứa tuổi mẫu giáo trong nhóm bạn khi chơi, tìm thấy nguyên nhân dẫn đến xung đột giữa các cá nhân trong nhóm là do khác biệt không hiểu nhau khi giao tiếp và khi hành động của các cá nhân trong nhóm, hành động có tính xã hội và chưa có tính xã hội giữa các thành viên trong nhóm sẽ là yếu tố gây ra sự khác biệt trong các mối quan hệ giữa các cá nhân, giữa cá nhân với nhóm. Theo ông, mỗi cá nhân trong nhóm có những nét kiểu hành vi xã hội khác nhau, ở các cấp độ khác nhau cụ thể ông chia chúng làm bốn loại: Hành vi tự vệ tiêu cực; Hành vi thù địch; Hành vi bắt đầu có tính xã hội và hành vi tập thể. Zaludnui nhấn mạnh rằng, hành vi tự vệ tiêu cực và hành vi thù địch có giảm dần theo lứa tuổi nhưng hệ số tính xã hội của hành vi thì lại tăng dần [dẫn theo 63, tr23].

Cũng nghiên cứu về hoạt động vui chơi của trẻ Mẫu giáo, N.X Pantina (1966) lưu tâm đến xung đột tâm lý khi chúng giao tiếp với nhau trong các góc chơi, phân vai chơi, hành động chơi, luật chơi... Tác giả nhận định rằng, xung đột tâm lý giữa các trẻ trong hoạt động vui chơi tự do được xuất hiện khi chúng trao đổi, thảo luận với nhau khi chơi và khi dành đồ chơi, vai chơi. Kết quả nghiên cứu thực tiễn của bà chỉ ra rằng XĐTL giữa trẻ với trẻ khi chơi có mức độ thường xuyên và chủ yếu do tranh giành nhau, va chạm nhau hay mong muốn được chơi cùng bạn, chơi nhiều bạn. Xung đột tâm lý xảy ra giữa các trẻ không chỉ bằng ngôn ngữ nói qua nói lại, mách cô mà các trẻ còn thể hiện bằng hành động như: Xô đẩy, đánh nhau, ném đồ chơi, cắn nhau [dẫn theo 63, tr21]. Như vậy, theo quan điểm của các tác giả này thì lứa tuổi mẫu giáo cảm xúc và hành vi của trẻ được thúc đẩy bởi những hứng thú nhất thời tùy thuộc vào hoàn cảnh, nó không mang tính xã hội, chuẩn mực xã hội.

Khi nghiên cứu xung đột tâm lý của trẻ vị thành niên khi chúng có mối quan hệ qua lại với nhau trong các hoạt động trong đó chủ yếu là trong quá trình chúng giao lưu vui chơi với nhau, tác giả Laursen.B Burk, W.J., & Rubin, K.H đã chỉ ra rằng, khi có xung đột giữa các em với nhau tuy cùng một nguyên nhân nhưng cảm xúc và hành vi xung đột của các cá nhân được biểu hiện rất khác nhau [102]. Tác giả đề cập đến nguyên nhân chủ yếu của xung đột là do mỗi cá nhân khó thích ứng

mới môi trường sống tập thể, do tính ích kỷ của mỗi cá nhân, do mỗi cá nhân sống thu mình và thường coi mình là trên hết. Trong hoạt động, các cá nhân tích cực nếu có tính ích kỷ thì nó được thể hiện ở sự thù địch và luôn gây gổ, biểu hiện của xung đột của các em là thường cãi nhau, phá đám, lý sự, đập phá đồ chơi, sách vở. Ông cho rằng, giữa các cá nhân tham gia hoạt động sống cùng nhau một cách hòa đồng, giao tiếp với nhau một cách thân thiện, hiểu biết lẫn nhau trong các hoạt động là điều vô cùng quan trọng cho sự phát triển nhận thức, tình cảm của mỗi cá nhân, giúp cá nhân có thể tham gia vào hoạt động sống tích cực của xã hội sau này [102, tr17-22].

Nghiên cứu về nguyên nhân dẫn đến xung đột giữa các nhóm, tác giả M.Deutsch, sau này có tác giả Mc Clintock C.G, Mr. Granth J.E... đề cập đến việc trong quá trình trao đổi quan điểm, tư tưởng với nhau sẽ xuất hiện sự trái ngược, đối lập về những mong muốn, mục đích, dự kiến của các thành viên, điều này dẫn đến xung đột giữa các cá nhân với nhau, giữa các nhóm với nhau. Sự trái ngược trong hệ thống động cơ này tạo cơ sở cho hành vi cạnh tranh (ganh đua) trong đó các thành viên cản trở nhau trong việc đạt mục đích đặt ra, nghi kỵ lẫn nhau khi trao đổi, tiếp nhận thông tin, hình thành tâm thế tiêu cực với nhau. Các tác giả cho rằng, sự cạnh tranh này không nhất thiết dẫn đến xung đột nhưng việc nghiên cứu hành vi cạnh tranh cho phép cung cấp những tư liệu kinh nghiệm để giải thích hiện tượng xung đột nhóm [86]. Các tác giả đã chỉ ra ba yếu tố quan trọng của xung đột là: Sự cạnh tranh; Sự phụ thuộc lẫn nhau và sự nhận thức xung đột. Ba yếu tố này quy định sự hình thành đầu tiên cho việc hiểu bản chất của xung đột. Sự cạnh tranh là một phần quan trọng trong việc xác định xung đột vì nó thể hiện hình thành xung đột và những cản trở trong giải pháp. Sự phụ thuộc giữa các cá nhân với nhau trong xung đột chỉ xuất hiện giữa các bên khi nó có sự phụ thuộc lẫn nhau. Xung đột cũng có thể làm mất chính mình, cũng có thể phát huy tính tích cực khi thành viên có sự phụ thuộc lẫn nhau một cách hợp lý. Sự nhận thức trong xung đột vốn đã có sẵn trong xung đột và thường thì nó ngăn cản cả hai bên tìm ra những điểm tương đồng và các giải pháp.

Thành công lớn nhất của M.Deutsch nhà tâm lý học người Mỹ, trong cuốn “Vấn đề giải quyết xung đột” là đã phân tích đầy đủ về sự cạnh tranh trong xã hội và xung đột tâm lý trong xã hội. Theo tác giả, có sự khác nhau giữa cạnh tranh và xung đột ở chỗ chúng có liên quan đến những khía cạnh khác nhau của hiện thực và tình huống xung đột do yếu tố khách quan mang lại, đây chính là nền tảng của xung đột. Mặc dù không nghiên cứu sâu về xung đột trong giao tiếp nhưng tác giả đã chỉ

ra rằng, dấu hiệu khách quan dẫn đến xung đột giữa các cá nhân với nhóm đó là sự va chạm ý kiến, hành động không cùng nhau. Những va chạm nảy sinh này không phải do đặc điểm của tình huống mà do đặc điểm của những mối liên hệ liên nhân cách trong nhóm. Lúc này, xung đột xuất phát từ những mong muốn riêng của cá nhân với nhóm, lợi ích của cá nhân với nhóm. Điều kiện quyết định xung đột tâm lý không chỉ do bản thân mỗi cá nhân trong nhóm không cùng hợp tác hành động mà còn là sự không nhất trí đồng tâm giữa các thành viên trong nhóm. Một điểm nhấn nữa trong tác phẩm này là, đặc điểm của mối quan hệ liên nhân cách trong nhóm có ảnh hưởng lớn đến xung đột giữa các cá nhân trong nhóm khi hoạt động cùng nhau [86].

Nghiên cứu về xung đột tâm lý trong hoạt động và giao tiếp giữa các cá nhân trong nhóm của lứa tuổi thiếu niên, Inge B. Wissink, Maja Dekovic đã nghiên cứu 508 thiếu niên về mối liên hệ liên nhân cách với các khía cạnh khác nhau trong mối quan hệ tình bạn trong nhóm. Cụ thể như tần suất liên lạc với bạn bè, sự trao đổi thông tin, sự tin tưởng vào bạn bè trong nhóm, sự ràng buộc quy định trong nhóm... Tác giả tìm thấy chính trong mối quan hệ đó các em dễ nhận thức những lệch lạc hành vi của bạn hơn là những hành vi chuẩn mực. Các em thường adua với nhau theo nhóm, gây hấn đụng độ nhau nếu không vừa lòng. Kết quả phân tích số liệu cho thấy vấn đề gây hấn và phạm pháp đáng được báo động trong mối quan hệ bạn bè ở giai đoạn tuổi thiếu niên, hành vi đánh nhau, chơi ma túy, sự thay đổi hành vi như: cách ăn nói, trang phục, quần áo, đầu tóc... Công trình nghiên cứu này cũng cho thấy nếu giữa các em có mối quan hệ hòa đồng, tin tưởng, vui vẻ là yếu tố quan trọng cho sự phát triển lòng tự trọng ở tuổi thanh thiếu niên [106, tr45-49].

Hansen, Giacoletti và Nangle (1995), Savin- William & Berndt (1990) cũng nghiên cứu mối quan hệ giao tiếp giữa các em thiếu niên với nhau đã nhận định rằng, có xung đột tâm lý trong mối quan hệ ở tuổi thiếu niên cụ thể là giữa các cá nhân với nhau và giữa các cá nhân với nhóm. Trong công trình nghiên cứu của mình các tác giả đưa ra những dẫn chứng cho thấy hệ quả của XĐTL giữa các em, một số những trường hợp điển hình khi xung đột diễn ra là các em bị nhóm cô lập, bị các bạn đồng lứa tẩy chay. Đây là một trong những nguyên nhân có liên quan đến một loạt các hành vi tiêu cực, phạm pháp ở trẻ tuổi thiếu niên. Ngoài ra các tác giả cũng cho rằng, xung đột giữa tuổi thiếu niên nếu không được giải quyết thì sẽ xuất hiện những nguy cơ khó khăn về tâm lý xã hội trong quá trình các em trưởng thành.

Cũng nghiên cứu về xung đột lứa tuổi thiếu niên trong mối quan hệ bạn bè Ernest V.E. Hodges, David G. Perry (1999) cho rằng, xung đột giữa các em với nhau chủ yếu vẫn là sự khác biệt, mâu thuẫn trong quan điểm, lối sống, đầu tóc, quần áo... thậm chí chỉ là sự không thích nhau bởi hình dáng bên ngoài của bạn. Đỉnh cao của xung đột giữa các cá nhân với nhau, các nhóm với nhóm mà không được giải quyết là các em phải đối mặt với vấn đề bị xa lánh, tẩy chay hoặc bắt nạt. Kết quả nghiên cứu còn phát hiện một vấn đề mới là những em có thể lực yếu kém không được các bạn quan tâm cũng là yếu tố của việc đối xử tàn nhẫn, không chấp nhận từ phía bạn bè. Sự phân biệt đối xử được các em thể hiện qua sự dè bừ, châm chọc, xô đẩy... khi gặp nhau. Những em đã từng bị đối xử tàn nhẫn hoặc lừa bịp sẽ có khả năng tiếp tục bị đối xử tàn nhẫn tiếp khi lên lớp trên [94, tr112].

Nghiên cứu về xung đột tâm lý trong mối quan hệ giữa các em tuổi thiếu niên, tác giả Youniss J., Smollar.J (1985) cũng cho rằng hình thức giao tiếp hàng ngày với nhau, ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của các em được các em rất quan tâm để ý, những nguyên nhân xung đột mà các nhóm, các cá nhân gây hấn với nhau là sự không thích từ những đặc biệt về hình dáng như quần áo đầu tóc, tính cách, lối sống... Có rất nhiều nhóm gây hấn, xung đột với bạn với nhóm chỉ vì hoàn cảnh gia đình, thậm chí cả về năng lực học tập [111].

Điều thấy rõ nhất từ các công trình nghiên cứu ở trên là, xung đột xuất hiện giữa cá nhân với nhóm ở lứa tuổi vị thành niên chủ yếu là do sự khác biệt giữa nhu cầu cá nhân với nhóm, yêu cầu chuẩn mực của nhóm, những hành vi lệch lạc do adua theo nhóm, sự ảnh hưởng của yếu tố môi trường xã hội, những lợi ích xung năng của bản thân... Khi có xung đột giữa cá nhân với nhóm kết quả là cá nhân bị nhóm cô lập, tẩy chay, một mặt nó đem lại những vấn đề tiêu cực cho nhóm, cho mối quan hệ xã hội mặt khác nó lại là yếu tố tất yếu của sự tồn tại của nhóm, thay đổi kết cấu nhóm, chuẩn mực nhóm đây chính là yếu tố tích cực cho hoạt động và vận hành của nhóm.

Các nhà tâm lý học Xô Viết cho rằng, hoạt động chủ đạo của lứa tuổi thiếu niên là hoạt động giao tiếp bạn bè và chính trong hoạt động này giữa các em cũng dễ có bất đồng với nhau [dẫn theo15, tr13-15]. Cụ thể, D.B.Elkonhin trong công trình nghiên cứu tâm lý về tuổi thiếu niên đã cho rằng, trong giai đoạn tuổi này xuất hiện và phát triển một hoạt động đặc biệt và chúng thường thiết lập các mối quan hệ tâm

tình cá nhân và bạn đồng lứa, đó là hoạt động giao lưu tâm tình bạn bè. Nhu cầu giao tiếp tâm tình với bạn của các em trong giai đoạn này không chỉ dựa trên cơ sở sự tôn trọng lẫn nhau mà còn dựa trên cơ sở niềm tin tuyệt đối vào nhau và sự gắn gũi về nội tâm. Vì vậy, sự đoàn kết, tin tưởng, chia sẻ giữa các thành viên trong nhóm chính là yếu tố thường thấy ở lứa tuổi này. Nhưng chính trong những mối quan hệ ấy lại xuất hiện những bất đồng giữa các em, các nhóm với nhau, nhưng cũng chính mối quan hệ ấy nó có ý nghĩa rất lớn trong việc hình thành nhân cách của các em.

Công trình nghiên cứu của S. Stanley Hall (1921) về xung đột trong giao tiếp của lứa tuổi thiếu niên cũng cho rằng, giữa các em thiếu niên luôn có mối quan hệ nhóm và mối quan hệ đồng lứa có ảnh hưởng quan trọng đến sự phát triển tâm - sinh lý của tuổi thiếu niên. Trong mối quan hệ với các bạn đồng trang lứa bao giờ có những mâu thuẫn nhất định và những mâu thuẫn này thường xảy ra giữa các nhóm chơi với nhau, tuy nhiên các em có mối tương trợ giúp đỡ lẫn nhau khi gặp khó khăn. Niềm tin vào tình bạn giai đoạn này được các em đánh giá rất cao nên khi có XD giữa các nhóm, các em thường bảo vệ nhóm dù bất cứ mâu thuẫn gì, đây là yếu tố dễ dẫn đến cho các em những nhận thức và hành vi lệch chuẩn [91, tr7-19].

Như vậy, các công trình nghiên cứu ở trên cho thấy, xung đột tâm lý được phát hiện ở mọi lứa tuổi, ở mọi hoạt động, hoạt động giao tiếp là cơ sở, là phương tiện cho mọi xung đột. Giao tiếp là phương tiện cho mỗi cá nhân, nhóm thể hiện mình, sự khéo léo chín chu trong giao tiếp sẽ làm cho các thành viên ít xung đột hơn. Sự diễn đạt ý tưởng, nhu cầu, lợi ích một cách hợp lý làm cho các thành viên dễ dàng chấp nhận nhau hơn. Nhưng ngược lại sự thể hiện quá với nhau bằng lời nói, cảm xúc và hành vi sẽ làm cho tình huống xung đột căng thẳng. Một điểm khác ở công trình nghiên cứu ở lứa tuổi thiếu niên là đôi khi các em có xung đột với nhau không phải vì lời nói qua lại mà qua hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ, đây là yếu tố tác động cho những xung đột trong mối quan hệ giữa các em với nhau. Ngoài ra, các tác giả còn tìm hiểu về nguyên nhân gây xung đột, biểu hiện, các thành tố, động cơ của xung đột, mức độ ảnh hưởng của xung đột đến bầu không khí tâm lý trong tập thể, hiệu suất của hoạt động và mối quan hệ liên nhân cách trong tập thể đó. Có thể nói xung đột tâm lý là một vấn đề cấp bách cần được quan tâm nghiên cứu trong mọi giai đoạn lịch sử, trong các mối quan xã hội, trong hoạt động.

2.1.2. Nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp ở Việt Nam

Trong cuốn “Tâm lý học lao động” của tác giả Trần Trọng Thủy đã chỉ ra rằng, sự tương tác qua lại trong quá trình tham gia sản xuất không tránh khỏi xung đột tâm lý, cụ thể đó là những xung đột tâm lý giữa các cá nhân trong tập thể, giữa cá nhân với nhóm, giữa nhóm với nhóm trong tập thể lao động sản xuất. Nguyên nhân chủ yếu dẫn đến xung đột trong quá trình hoạt động và giao tiếp qua lại giữa các cá nhân trong nhóm, giữa các nhóm trong tập thể là do lợi ích cá nhân, lợi ích nhóm, lợi ích nhóm của người chủ sản xuất với người lao động...[65].

Trong tác phẩm “Giao tiếp và ứng xử sư phạm” của Ngô Công Hoàn có đề cập đến xung đột tâm lý trong quá trình các trẻ trao đổi với nhau khi tham gia hoạt động, trao đổi thông tin về trẻ, về chuyên môn, trường lớp giữa các cô giáo với nhau, cô giáo với ban giám hiệu, cô giáo với phụ huynh học sinh [24]. Qua tác phẩm này, chúng tôi thấy rằng, tác giả mới chỉ đề cập đến các biểu hiện rất mờ nhạt của xung đột chưa nêu được nguyên nhân, giải pháp khi có xung đột tâm lý trong giao tiếp. Điều này cũng dễ hiểu vì đây không phải là vấn đề nghiên cứu chính của tác phẩm.

Tác giả Lê Xuân Hồng với đề tài “Một số đặc điểm giao tiếp của trẻ mẫu giáo trong nhóm bạn chơi không cùng độ tuổi” đã khẳng định có sự khác biệt, va chạm trong giao tiếp giữa trẻ với trẻ, giữa trẻ với nhóm bạn không cùng độ tuổi về tần số và nội dung giao tiếp, chính sự khác biệt này là nguyên nhân dẫn đến các đụng độ khi các trẻ giao tiếp với nhau. Khi có xung đột các em thường dành đồ chơi của bạn, không chơi với bạn, mách cô, cãi nhau, cắn nhau, đánh nhau. Nhưng qua quá trình chơi khác, các em lại chơi lại với nhau bình thường. Tác giả cũng cho rằng giao tiếp cảm xúc thực hành và giao tiếp công việc tình huống có ý nghĩa với sự phát triển nhân cách của trẻ lứa tuổi này, trong giao tiếp sự va chạm là sự tất yếu của sự phát triển.

Công trình nghiên cứu của Đặng Xuân Hoài (1983) và tổ tâm lý học nhân cách của viện khoa học giáo dục Việt Nam với đề tài “Sự hình thành động cơ xã hội của học sinh cấp 2 và 3” cho thấy, mặc dù công trình không nghiên cứu về xung đột của học sinh cấp 2,3 nhưng kết quả nghiên cứu có đề cập đến ý nghĩa của giao lưu giữa các em với nhau. Cụ thể, các tác giả cho rằng, giao lưu là yếu tố tất yếu tạo nên sự hiểu biết lẫn nhau, sự ăn ý thông cảm, phối hợp hành động, giao lưu cho biết rõ

động cơ xã hội đang hình thành ở các em, nhưng giao lưu cũng là yếu tố gây ra các sự bất đồng, mâu thuẫn giữa các em với nhau khi động cơ của các em khác nhau.

Tác giả Nguyễn Xuân Thức (1997) trong nghiên cứu “Tính tích cực giao tiếp của trẻ em mẫu giáo 5-6 tuổi trong hoạt động vui chơi” đã chỉ ra rằng, có xung đột tâm lý ở trẻ mẫu giáo khi các em tham gia hoạt động vui chơi và có nhiều yếu tố chi phối đến tính tích cực giao tiếp của các em. Tính tích cực trong vui chơi giữa các nhóm với nhau tạo nên sự vui vẻ, hứng khởi nhưng cũng là yếu tố gây xung đột giữa các nhóm khi có sự thi đua giữa các nhóm, hay sự va chạm giữa các thành viên khi chơi với nhau [67]. Đến năm 2005 tác giả này có nghiên cứu về xung đột tâm lý trong giao tiếp nhóm bạn bè của học sinh tiểu học và đã đưa ra nhận định, xung đột tâm lý trong giao tiếp với nhóm bạn bè của học sinh tiểu học là tất yếu. Trong nghiên cứu của mình tác giả chỉ ra sự khác nhau về mức độ, nguyên nhân xung đột trong giao tiếp của các em lớp 3, lớp 5 và có sự ảnh hưởng của xung đột tâm lý đến sự hình thành và phát triển nhân cách của các em. Ngoài ra, tác giả còn cho biết để giải quyết xung đột giữa các nhóm bạn bè của học sinh tiểu học có nhiều cách khác nhau, nhưng người giải quyết xung đột hiệu quả và quan trọng nhất đó là giáo viên chủ nhiệm [68, tr21-24].

Năm 1989 có công trình nghiên cứu khác về giao tiếp của học sinh trung học cơ sở như tác giả Đỗ Hồng Anh nghiên cứu về “Đặc điểm giao tiếp của học sinh 11-13 tuổi”, tác giả không nghiên cứu về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của tuổi thiếu niên nhưng kết quả nghiên cứu thực trạng cho thấy rằng, các em tuổi thiếu niên có nhu cầu giao tiếp với bạn rất rõ và mạnh mẽ, trong các cuộc trao đổi giữa các em với nhau thường có những va chạm với nhau [dẫn theo 59].

Tác giả Đinh Thị Kim Thoa (2002) với công trình nghiên cứu về “Xung đột tâm lý của trẻ mẫu giáo trong hoạt động vui chơi” cho thấy trong hoạt động vui chơi của trẻ mẫu giáo rất dễ nảy sinh XD vì trong hoạt động vui chơi trẻ phải thực hiện nhiệm vụ trao đổi luật chơi, phân chia vai chơi với trẻ khác để đạt mục đích của trò chơi. Xung đột của trẻ mẫu giáo mang bản sắc ngây thơ, bột phát và trẻ chưa ý thức về nó, nó mang tính nhất thời và biến động điều này khác hẳn với xung đột của người lớn. Tác giả cũng cho người đọc hiểu rõ về nguyên nhân, biểu hiện xung đột tâm lý và cách giải quyết xung đột cho trẻ mẫu giáo trong hoạt động vui chơi, trong đó vai

trò của người trung gian khi giải quyết xung đột là giáo viên mầm non. Các cô càng yêu thương, uy tín với các con bao nhiêu thì việc giải quyết xung đột càng hiệu quả bấy nhiêu [63].

Tác giả Hoàng Thị Bích Ngọc (2002), nghiên cứu về “Đặc điểm giao tiếp của phạm nhân bị kết án phạt tù về các tội phạm ít nghiêm trọng” cho thấy nguyên nhân gây ra xung đột là những mâu thuẫn, tranh chấp qua lại bằng lời nói về lợi ích, tình cảm, công việc... Bắt đầu của hành vi phạm tội là những đôi co cãi vã lẫn nhau, khi không kiểm soát được cảm xúc và hành vi khi có xung đột thì hành vi phạm tội sẽ xảy ra. Hành vi phạm tội thấy rõ ở các tội phạm đó là đánh đập, xỉ nhục người khác, phá hoại tình cảm, tài sản, nhân phẩm của người xung đột, thậm chí cả những hành vi giết người khi xung đột đi đến đỉnh điểm [54].

Tác giả Phùng Thị Hằng (2007) với đề tài luận án tiến sĩ “Một số đặc điểm giao tiếp của học sinh trung học phổ thông dân tộc Tày, Nùng” đã chỉ ra rằng điều kiện sống và giao tiếp giữa các em học sinh miền núi còn hạn chế nên khả năng giao tiếp khó khăn vì thế có xung đột trong GT là điều cũng thường xảy ra giữa các em với nhau. Tác giả còn chỉ ra được yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của các em chính là sự nhận thức xã hội [dẫn theo 79].

Tác giả Đỗ Thị Hạnh Phúc (2009) nghiên cứu về “Nhu cầu kết bạn của tuổi thiếu niên”, mặc dù trong công trình nghiên cứu của mình, tác giả không nghiên cứu về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của tuổi thiếu niên nhưng kết quả nghiên cứu cho thấy, nhu cầu kết bạn của các em lứa tuổi này đôi khi là do kết quả của những cuộc xung đột mà các em đã giải quyết được và sự va chạm mâu thuẫn giữa các em khi giao tiếp là điều thường xuyên xảy ra. Sự va chạm mâu thuẫn giữa các em lứa tuổi này có ảnh hưởng đến hình thành và phát triển mối quan hệ giữa các em với nhau và nhân cách của các em [58, tr22].

Như vậy, các công trình nghiên cứu xung đột tâm lý giữa các cá nhân với nhau ở Việt Nam cho thấy, xung đột xuất hiện trong gia đình giữa vợ và chồng, bố mẹ với con cái, giữa các cá nhân trong tập thể lao động, giữa các em lứa tuổi học sinh trong các hoạt động, tập thể quân nhân đều bắt đầu từ sự trao đổi qua lại với nhau về lợi ích cá nhân, quyền lợi nhóm, giá trị, động cơ bản thân... Đối với lứa tuổi nhỏ, mẫu giáo, tiểu học và học sinh trung học cơ sở chủ yếu là khi trao đổi về quan điểm,

hứng thú, sở thích của lứa tuổi... Từ đó, trong các công trình nghiên cứu của mình các tác giả chỉ rõ mức độ biểu hiện xung đột, nguyên nhân, hệ quả của xung đột theo lứa tuổi, nguyên nhân, tình huống nảy sinh xung đột. Cũng từ đó, các tác giả đưa biện pháp phòng ngừa và giải quyết xung đột cho vấn đề nghiên cứu của mình.

Cũng thấy trong các công trình nghiên cứu về xung đột trong giao tiếp ở Việt Nam là các tác giả chỉ ra được nguyên nhân dẫn đến xung đột tâm lý của người trưởng thành chủ yếu là do không thỏa mãn về quan điểm, lợi ích, kinh tế, nhu cầu, giá trị bản thân giữa các cá nhân, giữa các nhóm với nhau. Lứa tuổi nhỏ thấy chủ yếu xung đột giữa các em với nhau là do mâu thuẫn bất đồng từ sự khác biệt có tính đối lập giữa các cá nhân mà thôi. Tuy nhiên, nghiên cứu về xung đột tâm lý trong hoạt động giao tiếp còn mờ nhạt, chưa nhiều. Sự tương tác qua lại trong giao tiếp trong các mối quan hệ xã hội thì xung đột là điều tất yếu, khó tránh khỏi nên rất cần các công trình nghiên cứu về xung đột trong giao tiếp nói chung và trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở nói riêng nhằm có những biện pháp phòng ngừa và giải quyết xung đột một cách hiệu quả.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Các công trình nghiên cứu về xung đột tâm lý và xung đột tâm lý trong giao tiếp ở trên đã chỉ ra rằng:

Thứ nhất, ở đâu có mối quan hệ xã hội thì ở đó có xung đột. Xung đột nó vừa mang tính tích cực vì nó là động lực cho sự thay đổi, cho sự phát triển, tuy nhiên nó còn mang tính tiêu cực ảnh hưởng đến cá nhân, nhóm, tập thể, làm thay đổi mối quan hệ xã hội, mối quan hệ nhóm và sự vận hành của mọi hoạt động xã hội.

Thứ hai, xung đột không chỉ xảy ra giữa các cá nhân với cá nhân trong mối quan hệ xã hội mà nó còn xảy ở mọi giai đoạn lứa tuổi, ở mọi giới tính, mọi hoạt động. Xung đột tâm lý thường xảy ra và được nhận thấy qua hoạt động giao tiếp. Trong đó, nguyên nhân của xung đột ở người lớn thường là sự mâu thuẫn va chạm, bất đồng với nhau về những xung năng của bản thân không được thỏa mãn, những lợi ích vật chất, lợi ích nhóm, cá nhân, giá trị... Nguyên nhân xung đột của các em lứa tuổi nhỏ thì chủ yếu lại là những khác biệt, không phù hợp với nhau về quan điểm, về sở thích, hứng thú, hình dáng bên ngoài (đầu tóc, quần áo, đi đứng...) hay

những mong muốn nguyện vọng nhất thời...Hệ quả của xung đột ở lứa tuổi nào cũng vậy, có ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống tâm lý của chính cá nhân người xung đột, đến bầu không khí nhóm, tập thể.

Thứ ba, mức độ biểu hiện xung đột tâm lý được thể hiện qua nhận thức, thái độ, hành vi. Trong đó thái độ và hành vi thường thấy ở mặt tiêu cực khi có xung đột.

Có nhiều công trình nghiên cứu về xung đột tâm lý, xung đột tâm lý trong giao tiếp trên thế giới và ở Việt Nam, trong các công trình nghiên cứu các tác giả nghiên cứu về nhiều khía cạnh, vấn đề khác nhau liên quan đến xung đột. Vì vậy, mỗi công trình nghiên cứu có ý nghĩa khoa học và thực tiễn riêng tùy thuộc vào nhiệm vụ, đối tượng nghiên cứu. Mỗi công trình nghiên cứu cũng đều tìm được cái mới, có ý nghĩa khoa học giúp cho các nhà nghiên cứu xung đột sau đó và giúp chúng tôi có thêm cơ sở vững chắc khi xây dựng lý luận và thực tiễn cho vấn đề nghiên cứu của mình. Tuy nhiên, vấn đề xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở còn ít được quan tâm nghiên cứu tại Việt Nam vì thế chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu đề tài này.

Chương 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC CƠ SỞ

2.1. Lý luận về xung đột tâm lý

2.1.1. Khái niệm xung đột

Thuật ngữ xung đột xuất phát từ tiếng Latinh là Conflictus- sự va chạm, từ điển Anh – Việt, từ điển Anh, từ điển Tiếng Việt đều chỉ ra khái niệm tương tự về XD “*Xung đột là sự va chạm nhau, mâu thuẫn, đụng độ, chống đối nhau*”. Xung đột là một vấn đề được nhiều tác giả ở các lĩnh vực như Triết học, Xã hội học, Tâm lý học quan tâm nghiên cứu.

Theo từ điển Tâm lý học, xung đột là một thuật ngữ rất rộng được sử dụng khi đề cập đến bất cứ tình huống nào mà trong đó hai bên có sự đối lập về động cơ, mục đích, hành vi, sự bóc đồng. Định nghĩa này chủ yếu tập trung lý giải về nguồn gốc gây nên xung đột [dẫn theo 48, tr31].

Dưới góc độ Triết học, theo phép biện chứng thì động lực của mọi sự phát triển là đấu tranh giữa các mặt đối lập, trong mỗi sự vật hiện tượng đều có mâu thuẫn nội tại bên trong nó, đây chính là động lực của sự phát triển. Những mâu thuẫn tồn tại một cách độc lập và khá phổ biến trong suốt quá trình phát triển, mâu thuẫn này mất đi mâu thuẫn khác lại nảy sinh. Lúc đầu mâu thuẫn thường biểu hiện ở sự khác nhau giữa hai mặt nhưng trong quá trình phát triển sự khác nhau này sẽ biến thành sự đối lập. Khi hai mặt của mâu thuẫn XD với nhau gay gắt, gặp điều kiện chín muồi thì hai mặt đối lập sẽ chuyển hóa lẫn nhau, mâu thuẫn được giải quyết. Sự đấu tranh giữa các mặt đối lập làm cho các sự vật hiện tượng luôn vận động và phát triển và có những bước nhảy vọt về chất trong sự phát triển [73].

Như vậy, khi có hai mặt đối lập mâu thuẫn thì có sự va chạm và đấu tranh, lúc đó mâu thuẫn sẽ trở thành xung đột. Trong xung đột chứa đựng mâu thuẫn nhưng không phải mâu thuẫn nào cũng dẫn đến xung đột. Có thể nói, bản thân hiện tượng xung đột như một cấp độ phát triển, một biểu hiện của mâu thuẫn, đồng thời như một cách giải quyết mâu thuẫn [63].

Một trong những những định nghĩa đầu tiên là của nhà nghiên cứu người Mỹ Lewis Coser, nhà xã hội học đương đại Mỹ (1913), tác giả cho rằng xung đột theo

đúng nghĩa của nó là “đấu tranh”, nó xuất hiện khi có sự thiếu hụt quyền lực, vị trí hay công cụ cần thiết để thỏa mãn những đòi hỏi kỳ vọng. Trong cuộc “đấu tranh” sẽ làm cô lập, lấn át hoặc dập tắt mục đích của đối phương. Theo ông, *xung đột là một phần của các mối quan hệ và không nhất thiết nó phải là dấu hiệu của sự bất ổn*. Xung đột như là phương tiện để đạt đến một kết quả nhất định và xung đột là mục đích tự thân của nó [85, tr45].

Sau này K. Frink đã phân tích sự không đầy đủ trong khái niệm xung đột của Coser, Ông đã điều chỉnh và chuẩn hóa nó đồng thời đưa một định nghĩa rất gần với định nghĩa của Coser “*Sự xung đột xã hội là bất kỳ một tình huống xã hội nào hoặc một quá trình nào, mà trong đó hai hay nhiều hơn những thực thể xã hội gắn liền với nhau bởi một hình thức đối kháng tâm lý và đối kháng hành động*”. Sự đối kháng tâm lý đó là những cảm xúc phẫn nộ hay những biểu hiện gần giống như vậy. Với định nghĩa này của K.Frink có thể hiểu, xung đột tồn tại dưới hai hình thức: Đối kháng tâm lý và đối kháng hành động. Các tác giả sau này khi nghiên cứu về xung đột thường định nghĩa theo cách thứ hai, mặc dù họ vẫn nhận định rằng XD có một vài yếu tố đối kháng về cảm xúc [87].

Theo Erik J.Van Skyle thì xung đột là một phần hình thành nên cuộc sống hàng ngày, nếu khéo léo giải quyết nó cho chúng ta cơ hội học hỏi và đổi mới. Nếu không nó làm hỏng cá tính, tan vỡ gia đình, giai đoạn hoạt động của tổ chức. *Xung đột là sự cạnh tranh giữa các phe liên doanh, phụ thuộc lẫn nhau, có nhận thức xung đột với nhau về mục đích, ước mơ hay ý kiến*. Biểu hiện của nó là không thể tán thành hay hòa thuận với một ai khác [95,tr27].

Theo tác giả Severy, Brigham và Schlenker, *xung đột là hoàn cảnh mà ở đó mục đích của hai hay nhiều người không thống nhất nhau ở một số mức độ nào đó*. Mặt khác, không phải tất cả thành viên đều có thể thực hiện các mục đích mong muốn của mình [109, tr42].

Nhà Tâm lý học người Mỹ J.P.Chalin cho rằng: *Xung đột là hai hoặc nhiều xung lực hay động cơ có tính đối kháng lẫn nhau xảy ra một cách đồng thời* [84, tr102].

Theo từ điển Tâm lý học của tác giả Nguyễn Khắc Viện “*Xung đột là sự tranh chấp giữa xu hướng, những lợi ích trong đó chủ thể thấy mình bị giằng xé giữa những sức mạnh ngược chiều và ngang sức nhau*” [77]. Tác giả chủ yếu nói đến xung đột nội tâm của chủ thể không phải của liên nhân cách.

Tác giả Vũ Dũng trong cuốn Từ điển Tâm lý học đã định nghĩa: *Xung đột là sự mâu thuẫn về các mục tiêu, ý kiến, cách nhìn có khuynh hướng đối lập của những người đối lập hoặc các chủ thể có tác động qua lại với nhau.* Tác giả đề cập đến các yếu tố tạo nên xung đột liên nhân cách [11].

Còn tác giả Đinh Thị Kim Thoa lại cho rằng, bản chất của *xung đột đó là sự va chạm hay đấu tranh giữa những xu hướng tâm lý khác nhau trong cơ cấu thống nhất của những cá nhân khác nhau hay bản chất của một chủ thể* [63, tr28]. Cùng quan điểm đó có tác giả Nguyễn Thị Minh cho rằng, *xung đột được hiểu là sự bất đồng quan điểm, là sự va chạm giữa những chủ thể có mối quan hệ qua lại với nhau* [49, tr23]. Cả hai tác giả đều đề cập đến xu hướng tâm lý cá nhân và bản chất nhân cách cá nhân là nguyên nhân xung đột trong quan hệ liên nhân cách.

Nhà Tâm lý học George F.Mahl đưa ra các tình huống có thể xuất hiện xung đột, cụ thể: *Xung đột được hiểu như là chủ thể đứng trước một tình thế khả năng đòi hỏi phải chọn lấy một; Xung đột để chỉ tình thế mà trong đó xuất hiện những khuynh hướng đối lập; Xung đột là sự phản ánh rối loạn tổ chức các hành vi; Xung đột là sự mất định hướng, là tình thế thất vọng* [88].

Như vậy, qua nghiên cứu khái niệm xung đột chúng tôi thấy các tác giả nói đến xung đột là nói đến sự đối lập, là sự tranh chấp, sự va chạm, đấu tranh giữa các chủ thể với nhau, cho thấy các tác giả đưa ra khái niệm về bản chất của xung đột khá đồng nhất. Kết hợp với sự kế thừa những tư tưởng của các nhà khoa học nghiên cứu về xung đột, lấy quan điểm xung đột của tác giả Vũ Dũng, đồng thời qua kinh nghiệm thực tiễn của chúng tôi về vấn đề này, chúng tôi đưa ra quan điểm về xung đột như sau: *“Xung đột là sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các chủ thể trong mối quan hệ tác động qua lại với nhau”*

Xung đột là sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các cá nhân với nhau, giữa cá nhân với tập thể, mà trong đó các chủ thể phải có mối quan hệ ràng buộc, tác động qua lại với nhau. Tác động qua lại có thể là những mối quan hệ xã hội, trong công việc, đời sống tình cảm, chính trị...

2.1.2. Khái niệm xung đột tâm lý

Xung đột tâm lý là một hiện tượng tâm lý tồn tại khách quan trong mối quan hệ qua lại giữa người - người khi họ cùng tham gia hoạt động. Vì vậy, có rất nhiều

nhà nghiên cứu về xung đột tâm lý đã đưa ra định nghĩa xung đột tâm lý theo nhiều hướng tiếp cận khác nhau.

Xem xét xung đột dưới góc độ nguyên nhân tạo nên xung đột có các tác giả: B.G. Meseriakova, V.P. Zinchenko và A.V. Petrovski v.v... các tác giả cho rằng: Xung đột tâm lý là sự mâu thuẫn tích cực, sự va chạm có tính đối kháng những quyền lợi, mục tiêu, quan điểm, ý kiến của một cá nhân hay các chủ thể có mối quan hệ với nhau [dẫn theo 57, T2, tr164].

Tác giả Mai Hữu Khuê (1993), nghiên cứu xung đột tâm lý trong quá trình tổ chức, quản lý cho rằng: “*Xung đột tâm lý là mâu thuẫn giữa các chủ thể về vị thế xã hội, quyền lợi, uy tín cá nhân*” [dẫn theo 49, tr33].

Xem xét dưới khía cạnh nguyên nhân và các biểu hiện xung đột, tác giả L.A. Karpenko cho rằng: Xung đột tâm lý là sự va chạm có tính đối kháng của các định hướng, khuynh hướng không tương hợp nhau về nhận thức ở trong một cá nhân trong mối liên hệ liên nhân cách của các cá nhân hay nhóm người [dẫn theo 57].

Tác giả Vũ Dũng lại quan niệm: *Xung đột tâm lý là sự va chạm của các xu hướng đối lập nhau, mâu thuẫn nảy sinh trong bản thân cá nhân, trong quan hệ liên nhân cách hay liên nhóm, kèm theo những chấn động về tình cảm (thường là những cảm xúc âm tính: bực bội, khó chịu, căm giận...)[11].*

Sau này có tác giả Nguyễn Đình Mạnh trong luận án của mình cũng đưa ra khái niệm: *Xung đột tâm lý là sự va chạm, đụng độ, đấu tranh giữa mục đích, lợi ích, những xu hướng tâm lý khác biệt, tồn tại trong một cơ cấu thống nhất của bản thân mỗi người hoặc giữa cá nhân trong mối quan hệ liên nhân cách hay cùng nhóm, cùng với những trạng thái cảm xúc tiêu cực như hoang mang, lo lắng, khó chịu, bực bội, phẫn nộ, căm giận [47].*

Cũng cùng quan điểm về xung đột tâm lý trong công trình nghiên cứu của mình, tác giả Đỗ Hạnh Nga cũng đưa ra định nghĩa về xung đột tâm lý trong đó biểu hiện về mặt cảm xúc cụ thể hơn và chủ yếu là các cảm xúc âm tính: *Xung đột tâm lý là sự va chạm, mâu thuẫn ở mức độ cao của các xu hướng đối lập nhau trong tâm lý- ý thức của mỗi cá nhân, trong quan hệ qua lại giữa các cá nhân hay các nhóm người, nó biểu hiện trong các trải nghiệm cảm xúc đi kèm theo những chấn động về tình cảm (thường là những cảm xúc âm tính: bực bội, khó chịu, căm giận) [51, tr 37].*

Xem xét xung đột tâm lý ở khía cạnh hệ quả của nó, mới đây nhất tác giả Nguyễn Thị Minh (2014) cho rằng: *Xung đột tâm lý là sự bất đồng va chạm, mâu thuẫn giữa các chủ thể có mối quan hệ tác động qua lại lẫn nhau được bộc lộ bằng những trạng thái cảm xúc và hành vi khác nhau ở mỗi chủ thể.* Tác giả nhấn mạnh khi có XD cảm xúc và hành vi thường mang tính phá hủy mối quan hệ [49, tr34].

Từ những quan điểm trên về xung đột tâm lý, chúng tôi nhận thấy các tác giả có các cách tiếp cận khác nhau, cách diễn đạt khái niệm khác nhau trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn của mình. Tuy nhiên, nhìn chung các tác giả đều cho rằng xung đột là sự mâu thuẫn đối lập giữa các chủ thể có mối quan hệ với nhau và nó được biểu hiện thông qua các trạng thái cảm xúc khác nhau. Kế thừa tư tưởng của các nhà khoa học nghiên cứu về xung đột tâm lý, lấy quan điểm chủ đạo của tác giả Vũ Dũng, chúng tôi hiểu về xung đột tâm lý như sau:

Xung đột tâm lý là sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các chủ thể có mối quan hệ tác động qua lại với nhau, được biểu hiện qua nhận thức, cảm xúc và hành vi ở mỗi chủ thể.

Từ khái niệm xung đột tâm lý ở trên, chúng ta thấy:

Thứ nhất, xung đột tâm lý là sự khác biệt, mâu thuẫn giữa các cá nhân có mối quan hệ tác động qua lại với nhau, có liên quan đến lợi ích của mỗi chủ thể (tình cảm, công việc, mối quan hệ xã hội, lao động sản xuất...). Có thể, xung đột tâm lý xảy ra ở bên trong mỗi cá nhân, giữa cá nhân với cá nhân, giữa cá nhân với nhóm và giữa nhóm này với nhóm khác.

Thứ hai, biểu hiện của xung đột tâm lý bao giờ cũng được nhận thấy ở nhận thức, trạng thái cảm xúc và hành vi của mỗi chủ thể. Trong đó thường thấy là những biểu hiện cảm xúc âm tính và những hành vi tiêu cực. Sau mỗi xung đột tâm lý bao giờ cũng có sự thay đổi tâm lý của các cá nhân, theo chiều hướng tích cực hoặc tiêu cực.

Thứ ba, có thể nhận thấy các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý (nguyên nhân) giữa các chủ thể có thể là do sự khác biệt, mâu thuẫn về nhận thức, mục đích, lợi ích, nhu cầu, hứng thú, quan điểm... của các cá nhân hoặc có thể là do ảnh hưởng từ môi trường sống, điều kiện về cơ sở vật chất, tác động xã hội... Các yếu tố đó được gọi là yếu tố chủ quan và khách quan.

2.1.3. Phân loại xung đột tâm lý

Từ những biểu hiện, nguyên nhân, hệ quả của xung đột tâm lý các nhà nghiên cứu tâm lý chia xung đột thông qua nội dung, tình huống gây xung đột, tính chất của xung đột hoặc theo những dấu hiệu cơ bản của xung đột. Cụ thể:

Căn cứ vào nội dung xung đột tâm lý, các nhà tâm lý học Xô viết nghiên cứu vấn đề này đã phân loại chi tiết các mâu thuẫn có thể dẫn đến xung đột như sau: Mâu thuẫn giữa cái mới và cái bảo thủ; Mâu thuẫn giữa lợi ích của nhóm với lợi ích chung; Mâu thuẫn xuất phát từ tính ích kỷ cá nhân; Mâu thuẫn về quan điểm chính trị xã hội; Mâu thuẫn có nhiều khi không có căn cứ xác đáng [dẫn theo 60, tr 28-33].

Căn cứ vào chủ thể xung đột có thể chia làm hai loại: *Xung đột toàn bộ*, loại này động chạm đến mọi người trong tập thể, lôi cuốn sự tham gia của phần lớn tập thể hoặc lôi cuốn từng cá nhân vào xung đột. Xung đột này do mâu thuẫn giữa người lãnh đạo mới với tập thể người lao động, sự tiến bộ sáng tạo của lãnh đạo với một tập thể trì trệ lạc hậu hoặc một tập thể phát triển với người lãnh đạo có những phẩm chất và năng lực không đáp ứng được những mong muốn của tập thể lao động. *Xung đột riêng*: Xung đột từng cặp một, loại này thường xảy ra giữa các thành viên trong tập thể với nhau.

Căn cứ vào thời gian chia xung đột thành: *Xung đột ngắn hạn*, kết quả của việc hiểu lầm nhau. *Xung đột dài hạn*, xung đột loại này có tính chất khó khăn mà không dễ dàng giải quyết được.

Theo K.Lewin, xung đột được ông giải thích theo thuyết trường tác động, tác động lực trong trường động lực luôn có ba khuynh hướng XD [103, tr14]: Xung đột xuất hiện khi người ta giải quyết chọn cho mình một trong hai mục đích mà cả hai mục đích ấy đều lôi cuốn họ; Xung đột xuất hiện khi con người giải quyết giữa hai mục đích nhưng cả hai mục đích ấy đều không mong muốn; Xung đột xuất hiện khi phải quyết định lựa chọn một mục đích nhất định nhưng đồng thời lại có cái khác níu giữ người ta lại làm người ta sợ không thể dứt khoát lựa chọn được mục đích.

Theo Miller và Brown, xung đột được chia thành các loại sau [87, tr15-19]: Xung đột giữa những ý thích, mục đích đồng thời có cùng mức độ quan trọng như nhau nhưng chỉ được chọn một trong những ý thích và mục đích ấy. Khi đó cá nhân phải đối phó với những ý muốn và mục đích xuất hiện đồng thời và phải chọn một

trong những ý thích, mục đích ấy; Xung đột giữa hai trạng thái muốn và không muốn thực hiện mục đích. Xung đột xảy ra khi cá nhân rơi vào tình huống hai cảm xúc đối ngược xuất hiện cùng lúc khi thực hiện cùng một mục đích. Cá nhân lúc ấy vừa muốn có được, vừa muốn lẩn tránh mục đích; Xung đột giữa những điều không muốn. Cá nhân gặp tình huống không muốn thực hiện những mục đích hay những hành động đề ra. Nếu cá nhân tránh được tất cả những mục đích hay hành động này thì xung đột dễ dàng được giải quyết; Xung đột giữa nhiều trạng thái muốn và không muốn. Trong tình huống này cá nhân bị rơi vào sự giằng co giữa ý muốn và không muốn khi thực hiện hai mục tiêu đồng thời nào đó.

Tác giả Đinh Thị Kim Thoa cho rằng có hai loại xung đột [63, tr34]: Xung đột bên trong (xung đột trong cá nhân) là xung đột xảy ra trong nội tâm cá nhân, đó có thể là xung đột trong cảm xúc, động cơ hay nhận thức; Xung đột bên ngoài (xung đột xã hội- xung đột liên nhân cách) là xung đột giữa cá nhân với cá nhân, giữa cá nhân với nhóm và nhóm với nhóm.

Như vậy, từ việc tìm hiểu cách phân chia xung đột tâm lý ở trên, chúng tôi thấy có nhiều loại xung đột khác nhau. Kế thừa và phát triển quan điểm của tác giả Đinh Thị Kim Thoa chúng tôi cho rằng có hai loại xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở như sau:

Xung đột bên trong nghĩa là xung đột xảy ra trong nội tâm của mỗi cá nhân, nguyên nhân đó có thể là do sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các cá nhân về động cơ, nhu cầu, tính cách, năng lực học tập, sở thích... *Xung đột bên ngoài* nghĩa là xung đột xảy ra giữa cá nhân với cá nhân (liên nhân cách), cá nhân với nhóm hoặc giữa các nhóm với nhau. Nguyên nhân của xung đột cũng là do sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các cá nhân về động cơ, hứng thú, tính cách, năng lực học tập... Xung đột tâm lý bên trong và bên ngoài đều có mối quan hệ qua lại nhất định với nhau, nhận biết mức độ và biểu hiện xung đột thông qua quá trình trao đổi bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ với nhau.

Đối với học sinh trung học cơ sở, lứa tuổi chưa trưởng thành chính vì vậy nguyên nhân cũng như biểu hiện xung đột giữa các em với nhau không giống như người lớn, các loại xung đột ít làm thay đổi màu sắc quan hệ của các em với bạn. Tuy nhiên, xung đột ở mức độ cao và rất cao không giải quyết sẽ dẫn đến sự thay

đôi về tâm lý của chủ thể với bạn bè hay nói cách khác nó ảnh hưởng sâu sắc đến sự phát triển tâm lý cá nhân.

Ở đề tài này, chúng tôi nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở dưới dạng xung đột liên nhân cách và chúng tôi chỉ nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp giữa các em có cùng độ tuổi với nhau mà thôi. Đây là cơ sở, định hướng trong quá trình xây dựng hệ thống câu hỏi nghiên cứu thực trạng sau này của đề tài.

2.1.4. Đặc điểm của xung đột tâm lý

Nghiên cứu về đặc điểm xung đột tâm lý tác giả E. Mayo (1880-1949) đã chỉ ra rằng, ở bất cứ nhóm nào trong xã hội bao giờ cũng xuất hiện xung đột, xung đột giữa cá nhân với cá nhân trong nhóm, giữa cá nhân và nhóm, giữa nhóm và nhóm. Nó như là một hiện tượng tâm lý khách quan, phổ biến trong nhóm, xã hội khi có mối quan hệ tương tác. Xung đột tâm lý xuất hiện thường xuyên và kết quả của nó luôn là sự căm ghét, sự bất hòa và thù địch lẫn nhau giữa các cá nhân với cá nhân, cá nhân với tập thể.

A. Rapport (1974), Jacob Becrcovich (1984) cả hai tác giả cũng đồng nhất quan điểm rằng xung đột tâm lý thường sẽ luôn nảy sinh trong nhóm, tập thể và ảnh hưởng của nó đến bầu không khí nhóm là không thể tránh khỏi.

Theo A. Kauzer đánh giá về xung đột tâm lý, ông cho rằng xung đột tâm lý là một bộ phận không thể tách rời của tồn tại xã hội và của sự tác động qua lại giữa các cá nhân và các nhóm với nhau.

Cũng theo M.Deutsch sau này có Mc Clintock C.G, Mr. Granth J.E ...các tác giả nghiên cứu về xung đột tâm lý cho rằng, xung đột tâm lý như là sự trái ngược, đối lập những mong muốn, mục đích, dự kiến của các thành viên, điều khiển hành vi của họ khi tham gia hoạt động nhóm. Sự trái ngược trong hệ thống động cơ này tạo cơ sở cho hành vi cạnh tranh (ganh đua) trong đó các thành viên cản trở nhau trong việc đạt mục đích đặt ra, nghi kị lẫn nhau khi trao đổi, tiếp nhận thông tin, hình thành tâm thế tiêu cực với nhau.

Tác giả Đinh Thị Kim Thoa, trong nghiên cứu về xung đột tâm lý trong hoạt động vui chơi của trẻ mẫu giáo cho rằng, xung đột tâm lý luôn có các đặc điểm sau: Xung đột tâm lý là một hiện tượng tâm lý khách quan, tính cảnh báo, tính tích cực, tính không bền vững và không sâu sắc [63].

Theo tác giả Nguyễn Thị Minh, trong nghiên cứu xung đột tâm lý giữa vợ và chồng trong các gia đình trí thức trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh cho rằng, xung đột tâm lý bao giờ cũng có tính phổ biến, tính phụ thuộc, tính cảnh báo [49].

Tác giả Nguyễn Văn Tuân trong tác phẩm “Phòng ngừa và giải quyết xung đột tâm lý trong tập thể quân nhân ở đơn vị cơ sở” cho rằng xung đột tâm lý có đặc điểm: Xung đột tâm lý chủ yếu là những mâu thuẫn về mặt nhận thức, cảm xúc tình cảm liên quan đến những khía cạnh riêng tư khác nhau, Xung đột tâm lý mang tính khách quan, tính phổ biến và mang tính phức tạp [69].

Trên cơ sở các nghiên cứu trên chúng tôi thấy rằng xung đột tâm lý có những đặc điểm sau:

2.1.4.1. Xung đột tâm lý là một hiện tượng tâm lý khách quan

Xung đột tâm lý là một hiện tượng xã hội xuất hiện trong mọi tổ chức, giữa các cá nhân với nhau, cá nhân với nhóm, nhóm với nhóm trong tập thể.

Xung đột không chỉ xuất hiện giữa các cá nhân trong nhóm, giữa các nhóm với nhau trong tập thể mà xung còn xuất hiện giữa các quốc gia các dân tộc. Xét theo độ tuổi, xung đột không chỉ diễn ra giữa các cá nhân có độ tuổi cùng nhau mà XD xảy ra cả ở người lớn tuổi hơn, nhỏ tuổi hơn. Xung đột xuất hiện không chỉ ở người lớn mà cả ở trẻ em.

Như vậy, cứ ở đâu có mối quan hệ xã hội thì ở đó có xung đột tâm lý, nó là một hiện tượng tất yếu, một sự tồn tại xã hội. Xung đột tâm lý được thừa nhận là một hiện tượng tâm lý khách quan trong cuộc sống của bất kỳ xã hội nào.

Bởi tính khách quan của xung đột nên chúng ta không thể kìm hãm, né tránh nó hay không thể xóa đi hay dập tắt nó mà cần điều chỉnh, giải quyết định hướng cho hợp lý, nhân văn. Điều này sẽ làm thúc đẩy sự phát triển xã hội, hiệu quả hoạt động, cải thiện mối quan hệ xã hội, bầu không khí tâm lý trong tập thể lao động.

2.1.4.2. Tính hai mặt của xung đột

Xung đột xảy ra ở bất kỳ mối quan hệ xã hội nào mà trong đó các cá nhân có mối quan tác động qua lại lẫn nhau. Khi đó xung đột xảy ra luôn có tính hai mặt, tức là nó vừa mang tính tích cực lại vừa mang tính tiêu cực.

Tính tiêu cực thể hiện ở chỗ, thường xung đột tâm lý xảy ra luôn để lại cho mỗi chủ thể một trạng thái tâm lý không được vui vẻ, thoải mái. Cảm xúc âm tính

luôn thường trực ở mỗi cá nhân như tức giận, căm ghét, căm thù... Nhiều xung đột tâm lý còn làm cho mỗi chủ thể cảm thấy mất ăn mất ngủ, suy sụp tinh thần, tự hủy hoại bản thân mình khi cảm thấy không còn cách nào giải thoát. Lúc này mối quan hệ trong xã hội không còn được như trước, các chủ thể coi nhau như kẻ thù thậm chí có những xung đột chủ thể còn tìm đến những cách xử lý vi phạm pháp luật, vi phạm chuẩn mực đạo đức xã hội như: đánh nhau, trả thù, thuê người đánh đối phương để trả thù, hoặc tìm cách hại cả về vật chất lẫn tinh thần của đối phương.

Tích tích cực được thể hiện ở chỗ, xung đột tâm lý khi xảy ra không chỉ ảnh hưởng tiêu cực đến bầu không khí trong tập thể, đến mỗi chủ thể trong xã hội mà nó còn có ảnh hưởng tích cực đến các cá nhân xung đột. Khi xung đột được giải quyết, chủ thể xung đột sẽ hiểu mình, hiểu người và có thêm trải nghiệm trong cuộc sống. Lúc đó mỗi chủ thể biết thay đổi mình để cải thiện bầu không khí, điều chỉnh cảm xúc để giữ mối quan hệ... mỗi chủ thể sẽ trưởng thành hơn, mối quan hệ giữa các cá nhân được gắn kết bền chặt hơn vì họ bắt đầu hiểu nhau hơn. Tích tích cực không chỉ thấy ở chủ thể xung đột mà còn ảnh hưởng tích cực cả đến bầu không khí tâm lý tập thể lao động và hiệu quả hoạt động. Xung đột tâm lý như là sự vận động tất yếu của xã hội, có vận động xã hội mới phát triển [60].

Xung đột là mâu thuẫn và theo sự phát triển vận động của thế giới vật chất, mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn là sự phát triển của đời sống xã hội, việc giải quyết mâu thuẫn này sẽ nảy sinh mâu thuẫn khác không chỉ để triệt tiêu cái không phù hợp với cá nhân, với nhóm, xã hội mà nó còn là để phát triển. Mâu thuẫn giúp mỗi cá nhân có thay đổi, có kinh nghiệm hơn về tri thức, kỹ năng, nhân cách... Sau mỗi XD mỗi chủ thể sẽ có kinh nghiệm cho riêng mình, có thay đổi bản thân để phù hợp với mối quan hệ xã hội, đạt lợi ích như mình mong muốn.

2.1.4.3. *Tính mâu thuẫn*

Trong môi trường xã hội, các thành viên trong xã hội có mối quan hệ ràng buộc lẫn nhau như mối quan hệ xã hội, công việc, chính trị, kinh tế... Mỗi cá nhân là một nhân cách độc lập nên khi tham gia vào mối quan hệ xã hội bao giờ cũng xuất hiện sự khác biệt, khác biệt trong nhận thức, quan điểm, tích cách, mục đích... vì vậy xung đột tâm lý về bản chất chính là sự khác biệt, mâu thuẫn. Nhưng không phải sự khác biệt, mâu thuẫn nào cũng nảy sinh xung đột, sự khác biệt mâu thuẫn có tính đối lập thì xung đột sẽ xuất hiện.

Trong mỗi quan hệ xã hội, tri thức, tình cảm, tiền bạc, vật chất...vừa là đề gắn kết lâu dài giữa các cá nhân với nhau nhưng cũng vừa là nguyên nhân gây nên những mâu thuẫn bất đồng với nhau. Hay nói cách khác khi có bất đồng về lợi ích sẽ có mâu thuẫn giữa các chủ thể.

2.1.4.4. *Tính căng thẳng*

Khi có xung đột tâm lý các chủ thể luôn ở trạng thái khó chịu căng thẳng (buồn rầu, căng thẳng, khó chịu tức giận, ám ức...) ai cũng muốn phần thắng về mình, không phân thắng bại. Sự căng thẳng của xung đột kéo theo những hành vi tiêu cực khác. Nó không chỉ ảnh hưởng đến đời sống tâm lý, mối quan hệ xã hội hiện tại mà nó còn ảnh hưởng lớn đến đời sống tâm lý, mối quan hệ sau này của các chủ thể. Bầu không khí trong tập thể cũng bị ảnh hưởng và hiệu quả hoạt động cũng sẽ không cao.

Tính căng thẳng trong xung đột tâm lý làm cho con người rơi vào trạng thái buồn rầu, tức giận, lo lắng, mất tập trung, mất ăn, mất ngủ...nếu các chủ thể không tìm hướng giải quyết thấu đáo sẽ dẫn đến stress về mặt tâm lý. Sức ảnh hưởng của nó không chỉ liên quan đến các cá nhân xung đột mà nó còn ảnh hưởng đến cả các mối quan hệ xã hội của cá nhân đó đang sống và hoạt động. Nó còn ảnh hưởng cả đến các mối quan hệ xã hội khác mà không liên quan gì đến xung đột.

Như vậy, trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn cũng như kinh nghiệm giảng dạy của bản thân, chúng tôi thấy xung đột tâm lý có những đặc điểm rất rõ như tính khách quan, phổ biến, tính mâu thuẫn, tính tích cực, tính căng thẳng, tính tiêu cực...Các đặc điểm này được thể hiện trong mỗi lần xung đột tâm lý giữa các chủ thể với nhau. Nếu xung đột tâm lý ở mức độ thấp, các biểu hiện xung đột nhẹ nhàng hơn với mức độ thể hiện thấp hơn, nếu xung đột tâm lý ở mức độ cao thì các biểu hiện của xung đột sẽ thể hiện rõ nét, căng thẳng hơn, cao hơn và thường thấy rõ cả sự tiêu cực của nó.

2.2. Lý luận về giao tiếp và giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

2.2.1. Lý luận về giao tiếp

2.2.1.1. Khái niệm giao tiếp

Nghiên cứu về vấn đề này, trước hết cần đề cập đến quan điểm: “*Giao tiếp là sự tiếp xúc giữa con người với con người trong xã hội qua đó trao đổi thông tin, tác động thay đổi lẫn nhau*” của các tác giả E.E Acgyt, K.K Platonov, C.E Osgood.

Nhưng tác giả J.P.Gruere (1982) thì cho rằng: *Giao tiếp là một quá trình chuẩn trong đó một thông điệp được chuyển tải từ một bộ phát tới bộ thu thông qua một chuỗi các yếu tố được gọi là kênh, nguồn, địa chỉ* [dẫn theo 54].

Cùng quan điểm về giao tiếp nhưng Laswell lại cho rằng: *Giao tiếp nói theo nghĩa hẹp là quá trình truyền đi một thông điệp giữa hai người và hai người cùng chấp nhận một cái gì đó chung nhờ một quá trình hai chiều.*

Còn tác giả A.A. Leonchiev coi giao tiếp như một dạng đặc biệt, ông đã định nghĩa giao tiếp như sau: *Giao tiếp là một hệ thống những quá trình có mục đích và có động cơ đảm bảo sự tương tác giữa người này với người kia trong hoạt động tập thể.* Giao tiếp thực hiện các mối quan hệ xã hội và nhân cách trong đó các nhân cách sử dụng những phương tiện giao tiếp đặc thù, trước hết phải kể đến là phương tiện ngôn ngữ [dẫn theo 15, tr34].

Từ các quan điểm nêu trên chúng tôi thấy rằng, các tác giả chưa đưa ra quan điểm thỏa đáng về giao tiếp, cụ thể J.P.Gruere và Laswell đề cập giao tiếp như là quá trình trao đổi thông tin, chưa chú ý đến yếu tố tâm lý của chủ thể và đối tượng giao tiếp trong quá trình trao đổi thông tin ấy, Leonchiev thì chưa giải thích rõ ràng khi giao tiếp thì giữa chủ thể và đối tượng thể hiện như thế nào, động cơ trong giao tiếp có ảnh hưởng đến chất lượng nội dung giao tiếp không. Vì vậy, nghiên cứu về giao tiếp sẽ mãi là đề tài cần quan tâm và nghiên cứu thêm để đưa ra định nghĩa xác đáng nhất.

Các nhà Tâm lý học tại Việt Nam cũng đưa ra một số quan điểm về giao tiếp. Tác giả Phạm Minh Hạc đã đồng nhất giao tiếp với giao lưu, vì vậy tác giả quan niệm: *Giao lưu là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người - người để thực hiện hóa các mối quan hệ xã hội giữa người với người.* Với quan điểm này ông chú trọng đến mối quan hệ liên nhân cách giữa các chủ thể và đối tượng giao lưu với nhau [20, tr19].

Tác giả Ngô Công Hoàn cho rằng: *Giao tiếp là quá trình tiếp xúc giữa con người với con người nhằm mục đích trao đổi tư tưởng, tình cảm, vốn sống, kỹ năng nghề nghiệp* [24, tr11-12].

Tác giả Vũ Dũng lại cho rằng: *Giao tiếp là quá trình thiết lập và phát triển mối quan hệ giữa cá nhân, xuất phát từ nhu cầu phối hợp hành động.* Giao tiếp có nhiều yếu tố như trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược hoạt động thống nhất, tri giác và tìm hiểu người khác. Cụ thể, ông định nghĩa giao tiếp như sau: “*Giao tiếp là*

sự tiếp xúc, quan hệ tương tác giữa người và người nhằm trao đổi chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm bằng phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ” [13, tr133].

Như vậy, từ những quan điểm về giao tiếp của các tác giả nước ngoài và trong nước, chúng tôi đồng tình và sử dụng định nghĩa của tác giả Vũ Dũng về giao tiếp trong luận án của mình: *“Giao tiếp là sự tiếp xúc, quan hệ tương tác giữa người và người nhằm trao đổi, chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm bằng phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ”.*

Từ định nghĩa về giao tiếp ở trên chúng tôi thấy:

Giao tiếp là một quá trình tâm lý chỉ có ở con người, mang tính đặc trưng bản chất của con người. Mục đích của giao tiếp là để trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm giữa hai hoặc nhiều người trở lên, nó được xuất hiện trong cuộc sống hàng ngày trong mọi hoạt động. Giao tiếp giữa con người với con người trong hoạt động nhằm để thiết lập mối quan hệ với nhau.

Phương tiện giao tiếp là ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Phương tiện ngôn ngữ là phương tiện chủ yếu của con người, bao gồm ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết. Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ là diện mạo, nét mặt, cử chỉ, ánh mắt nụ cười, cảm xúc, không gian, thời gian...

Nhờ có giao tiếp, thông qua giao tiếp mà chủ thể và đối tượng giao tiếp nhận thức, hiểu biết về nhau, tác động ảnh hưởng lẫn nhau. Cũng qua giao tiếp mà chủ thể và đối tượng giao tiếp sẽ có những va chạm, mâu thuẫn với nhau khi bất đồng quan điểm. Tóm lại, giao tiếp là quá trình tương tác mà ở đó mỗi người có thêm thông tin hiểu biết thêm về bản thân, người khác, thế giới xung quanh. Giao tiếp là hoạt động không thể thiếu trong xã hội loài người.

2.2.1.2. Đặc điểm của giao tiếp

Theo từ điển Tiếng Việt (2002) của Nguyễn Như Ý, đặc điểm những nét đặc trưng nổi bật của sự vật hiện tượng đó. Trong nhiều trường hợp những nét nổi bật đặc trưng ấy trở thành một tiêu chí để phân biệt sự vật hiện tượng này với sự vật hiện tượng kia.

Theo tác giả Hoàng Linh giao tiếp có những đặc điểm như: đối tượng giao tiếp, chủ thể giao tiếp, mục đích giao tiếp và các yếu tố gián tiếp tham gia vào quá trình giao tiếp như trang phục, phương tiện, không gian, thời gian...[41].

Theo tác giả Vũ Dũng, hoạt động giao tiếp có những đặc điểm như: Đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, nhu cầu giao tiếp, hình thức giao tiếp [13].

Từ đó chúng tôi phân tích đặc điểm giao tiếp như sau :

- *Đối tượng giao tiếp*

Theo tác giả Vũ Dũng chủ thể giao tiếp dùng để chỉ ai nói, còn đối tượng dùng để chỉ nói với ai, như vậy khi nói đến đối tượng giao tiếp là nói đến người mà chủ thể giao tiếp hướng tới. Mỗi quan hệ con người trong giao tiếp là mối quan hệ giữa chủ thể và đối tượng, tức là đối tượng giao tiếp mang tính linh hoạt cũng chính là chủ thể giao tiếp, là một cá nhân hay một nhóm.

Muốn xác định ai là chủ thể ai là đối tượng giao tiếp phải xem xét vai trò, hành vi của họ tại các thời điểm đang diễn ra giao tiếp.

Việc lựa chọn đối tượng giao tiếp phụ thuộc vào nội dung, mục đích giao tiếp, phụ thuộc vào sự tương đồng giữa các đặc điểm tâm lý của chủ thể và đối tượng giao tiếp đồng thời phụ thuộc vào chuẩn mực xã hội mà cá nhân đó đang sống [dẫn theo 79, tr23].

Mối quan hệ giữa chủ thể và đối tượng trong giao tiếp không phải là mối quan hệ ngẫu nhiên mà dựa trên sự đồng thuận về nhu cầu, sở thích, nguyện vọng, hứng thú, khả năng nhận thức, hoạt động chung... với nhau. Trong mỗi quan hệ đó chủ thể đặt niềm tin cũng như kỳ vọng vào đối tượng giao tiếp, đây là yếu tố then chốt để duy trì mối quan hệ trong giao tiếp. Nếu ngược lại khi đối tượng và chủ thể không phù hợp về nhu cầu, sở thích, quan điểm sống... thì giao tiếp sẽ mất đi.

- *Nội dung giao tiếp*

Tác giả Trần Thị Minh Đức (1994), trong cuốn “Tâm lý học xã hội” cho rằng: Nội dung giao tiếp một mặt là các vấn đề mà các đối tượng trao đổi trong quá trình giao tiếp như thông tin, tư tưởng, tình cảm, quan điểm về các vấn đề kinh tế xã hội, vui chơi giải trí, lao động sản xuất... nó bao hàm cả ý nghĩa nhận thức nội dung, phương pháp, phương tiện cần đạt được khi giao tiếp với người khác. Ý thức được nội dung và các diễn biến tâm lý của mình cũng như của đối tượng kia trong quá trình giao tiếp.

Cũng viết về nội dung giao tiếp, tác giả Ngô Công Hoàn (1997) cho rằng nội dung giao tiếp bao gồm nội dung công việc và nội dung tâm lý [24]. Cùng quan điểm về nội dung giao tiếp là Trần Thị Xuyên, tác giả cũng cho rằng nội dung giao tiếp là những nội dung công việc và nội dung tâm lý được các chủ thể trao đổi trong quá trình giao tiếp [79, tr30].

Như vậy, qua phân tích trên chúng tôi hiểu rằng, nội dung giao tiếp bao gồm: *Nội dung công việc* là những trao đổi, chia sẻ thông tin về một vấn đề cụ thể nào đó trong mối quan hệ xã hội, ở đó đơn thuần là sự chia sẻ thông tin, cảm xúc, tư tưởng giữa hai người trở lên. *Nội dung tâm lý* là khi giao tiếp sự tương tác qua lại giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp với nhau mà ở đó cả chủ thể và khách thể giao tiếp đều có sự thay đổi về nhận thức, cảm xúc, hành vi.

Đặc điểm của nội dung giao tiếp chịu sự chi phối của nhiều yếu tố bên trong và bên ngoài của chủ thể giao tiếp như: Tính cách, hứng thú, trình độ nhận thức, giá trị sống, đặc điểm tâm lý lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp, vị thế xã hội, mức độ tiếp xúc xã hội, môi trường sống... Ngoài ra nội dung giao tiếp còn phụ thuộc vào động cơ, mục đích, yêu cầu của hoạt động, sự biến đổi về nhận thức trong quá trình giao tiếp.

- *Hình thức giao tiếp*. Dựa trên những tiêu chí khác nhau, người ta phân ra các hình thức giao tiếp khác nhau.

Căn cứ vào phương thức giao tiếp có 2 hình thức: Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp. Giao tiếp trực tiếp là hai người nói chuyện trực tiếp với nhau, mặt đối mặt, trong quá trình giao tiếp ngoài việc sử dụng ngôn ngữ còn có những biểu hiện của cử chỉ, điệu bộ, nét mặt. Giao tiếp gián tiếp là giao tiếp qua thư từ, phương tiện kỹ thuật hoặc qua ngoại cảm, thần giao cách cảm [43].

Căn cứ vào thành phần tham gia vào giao tiếp có giao tiếp giữa một cá nhân với cá nhân, cá nhân với một nhóm, giao tiếp giữa nhóm này với nhóm khác.

Căn cứ vào quy cách giao tiếp có giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức. Giao tiếp chính thức là giao tiếp giữa hai hay một số người đang thực hiện một chức trách nhất định ở cơ quan, nhà máy, công xưởng... Giao tiếp không chính thức là giao tiếp giữa hai hay nhóm người dựa vào những hiểu biết về nhân cách của nhau. Mục đích là để đồng cảm, chia sẻ tình cảm... thường thấy trong gia đình, nhóm bạn [34].

Từ những phân tích ở trên, chúng tôi nhận thấy rằng nội dung, hình thức giao tiếp phản ánh đặc điểm bản chất tâm lý mỗi người. Trình độ nhận thức, cảm xúc và hành vi của con người được thể hiện rất rõ thông qua các tình huống giao tiếp với nhau. Sự trao đổi qua lại với nhau truyền tải được mọi thông điệp và nhu cầu động cơ của mỗi chủ thể giao tiếp. Nếu không thỏa mãn nhu cầu, động cơ khi giao tiếp giữa

các chủ thể, hay có sự đối lập, bất đồng giữa các chủ thể sẽ là nguyên nhân của những cuộc ẩu đả, cãi vã, tranh luận... và xung đột tâm lý xảy ra. Cơ sở lý luận này giúp chúng tôi nghiên cứu sâu hơn về đặc điểm giao tiếp với bạn của HSTHCS cũng như những biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp giữa các em với nhau.

2.2.2. Học sinh trung học cơ sở và đặc điểm tâm – sinh lý của các em

2.2.2.1. Khái niệm học sinh trung học cơ sở

Thông thường, học sinh THCS có độ tuổi từ 11, 12 tuổi đến 15 tuổi. Đây là độ tuổi của người chưa thành niên (điều 18 Bộ luật Dân sự Việt Nam năm 2005) với tên gọi riêng là tuổi Thiếu niên. Đây là thời kỳ chuyển tiếp từ tuổi chưa thành niên sang người thành niên (từ trẻ con sang người lớn), là giai đoạn đặc biệt quan trọng trong sự phát triển cả về thể chất và tinh thần, là giai đoạn tiền đề tạo nên sự phát triển đặc thù về mọi mặt như thể chất, trí lực, đạo đức và nhận thức xã hội.

Như vậy, chúng tôi có thể hiểu định nghĩa học sinh trung học cơ sở ở Việt Nam như sau: *Học sinh trung học cơ sở ở Việt Nam là chỉ các em thiếu niên có độ tuổi từ 11, 12 đến 15 với trình độ học vấn từ lớp 6 đến lớp 9 (cấp 2) tại các trường trung học cơ sở trong hệ thống giáo dục ở Việt Nam.*

2.2.2.2. Đặc điểm tâm - sinh lý của học sinh trung học cơ sở

a. Đặc điểm sinh lý của học sinh trung học cơ sở

Tác giả Quý Thành Diệp và Trần Tinh Kỳ trong cuốn “Giới tính và những điều học sinh trung học cơ sở cần biết” nhấn mạnh đặc điểm sinh lý nổi bật của lứa tuổi thiếu niên là *hiện tượng dậy thì*. Đây là thời kỳ phát dục của HSTHCS. Sự phát dục ở lứa tuổi HSTHCS là một hiện tượng bình thường, diễn ra theo quy luật sinh học, chịu ảnh hưởng của môi trường tự nhiên và xã hội. Theo các tác giả trước đây, sự phát dục ở các em trai vào khoảng 15,16 tuổi, các em gái khoảng 13,14 tuổi nhưng mới đây nhất người ta cho rằng do đời sống xã hội phát triển nên thời kỳ phát dục của các em diễn ra sớm hơn, ở các em gái là từ 10-12 tuổi, các em trai 13- 14 tuổi. Sự thay đổi này ảnh hưởng nhiều đến tâm lý của các em, nó kích thích các em giao tiếp với nhau để tìm hiểu về bản thân mình và tìm hiểu về bạn khác giới. Các em thường trò chuyện nhỏ to với nhau về những biết đối cơ thể của mình và của bạn. Sự tò mò này cũng là chủ đề giao tiếp thú vị giữa các em với nhau [10],[29].

Tìm hiểu về hoạt động hệ thần kinh, quá trình hưng phấn ức chế, tác giả Lục Trác Bình và Ngô Vĩnh Cường trong cuốn “Giáo dục giới tính cho học sinh trung

học cơ sở” (2014) chỉ rõ: Các em tuổi thiếu niên tuyến nội tiết bắt đầu hoạt động mạnh, thường dẫn đến rối loạn hoạt động hệ thần kinh, hưng phấn mạnh hơn ức chế vì thế các em rất khó kiểm chế bản thân. Do đó, khi giao tiếp với các bạn chỉ cần những xung đột nhẹ cũng dẫn đến tính dễ xúc động, dễ bực tức. Lúc này cảm xúc và hành vi mang tính hưng phấn luôn thường trực ở các em. Cụ thể, hành vi của các em khó kiểm soát khi có mâu thuẫn hay bất đồng các em thường có những phản ứng gay gắt, mạnh mẽ và có nhiều những cơn xúc động vô lý [4].

Hệ thần kinh của các em còn chưa có khả năng chịu đựng những kích thích mạnh, đơn điệu, kéo dài nên khi giao tiếp nếu các em bị các bạn chọc ghẹo, giễu cợt, xô đẩy dễ làm cho các em bị ức chế dẫn đến hành vi không kiểm soát. Trong hoạt động, có lúc các em thường có những biểu hiện uể oải, thờ ơ, lơ đãng... có em rất hiếu động như chạy nhảy, xô đẩy, hung hăng khó kiểm soát và đôi khi nói năng, đánh đấm bạn vô cớ không đúng bản chất của các em. Sự lý giải này về mặt sinh lý là do hoạt động của hệ thần kinh không cân bằng, thường thì quá trình hưng phấn mạnh hơn ức chế khiến các em không tự kìm chế được. Chính vì vậy, khi giao tiếp với bạn thường thấy ở các em xảy ra va chạm mâu thuẫn, tính dễ kích động dẫn đến việc khó kiểm soát các cảm xúc và hành vi của mình. Có thể nói các va chạm, xung đột trong giao tiếp giữa các em với nhau đôi khi cũng là nguyên nhân xuất phát từ đây.

Như vậy, khi tìm hiểu về đặc điểm sinh lý chúng tôi thấy sự phát triển về sinh lý của HSTHCS giai đoạn này có ảnh hưởng không nhỏ đến hành vi, cảm xúc và nhận thức của các em. Chính vì vậy khi giao tiếp với bạn những bất đồng rất dễ xảy ra và đôi khi các em không lý giải được nguyên nhân tại sao mình có thể có những hành động hay lời nói như thế với bạn cũng là điều dễ hiểu.

b. Đặc điểm tâm lý của học sinh trung học cơ sở

Có rất nhiều tên gọi cho các em lứa tuổi này như “thời kỳ khủng hoảng”, “nổi loạn”, “vô chính phủ”, “thô bạo”, “dở hơi”... đây là giai đoạn các em có mong muốn chuyển sang thế giới người lớn, được người lớn tôn trọng, bình đẳng, chia sẻ như là một người lớn độc lập. Sự phát triển mạnh mẽ tư tưởng “người lớn” này làm cho các em giai đoạn này có những chuyển biến mạnh mẽ về đời sống tâm lý.

Nói về đặc điểm tâm lý của lứa tuổi thiếu niên, trong cuốn sách “Tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm” của tác giả Lê Văn Hồng (1998) và tác giả Bùi Ngọc Oánh (1993) đã chỉ ra những nét đặc trưng riêng về tâm lý lứa tuổi thiếu niên như sau:

Là giai đoạn hình thành kiểu quan hệ mới. Học sinh trung học cơ sở có nhu cầu mở rộng quan hệ với người lớn và mong muốn người lớn có quan hệ bình đẳng, không coi chúng như là trẻ con. Tuy nhiên, người lớn luôn duy trì mối quan hệ “trẻ con” với các em nên thường thấy các em có những hành vi chống đối, bướng bỉnh, không vâng lời... nhằm để thể hiện chứng tỏ mình cũng như là một nhu cầu đòi hỏi quyền được làm “người lớn” như những người lớn khác. Lúc này giữa các em với người lớn thường nảy sinh xung đột, các em có những thái độ và hành vi xung đột như: cãi lại người lớn, xa lánh người lớn, không tin tưởng vào người lớn, cho rằng người lớn không hiểu các em, những đánh giá nhận xét của người lớn làm các em rất khó chịu và thiếu tính thuyết phục... Các tác động giáo dục của người lớn đối với các em vào lúc này là không hiệu quả thậm chí bị giảm sút trầm trọng và có tác dụng ngược. Nhưng những xung đột này có thể giải quyết nếu người lớn xây dựng được mối quan hệ bình đẳng hợp tác trên cơ sở tin tưởng, tôn trọng các em, có như vậy các em mới đủ tin tưởng coi người lớn là bạn mẫu mực, đầy tin tưởng của mình.

Là giai đoạn có nhu cầu hiểu biết về bản thân, bạn bè, thầy cô cũng được các em tò mò tìm hiểu, ở lứa tuổi của các em bắt đầu xuất hiện sự quan tâm đến thay đổi của bản thân như đầu tóc, quần áo... và những phẩm chất nhân cách của mình. Điều này được thể hiện ở chỗ, các em có biểu hiện nhu cầu tự đánh giá, nhu cầu so sánh mình với người khác và bắt chước cử chỉ hành vi người khác mà các em yêu thích, quý mến thần tượng. Để thỏa mãn được nhu cầu của mình, các em luôn có mong muốn được giao tiếp với bạn để chia sẻ và thể hiện. Đây cũng là cơ sở cho những xung đột, bởi vì khi các em không được thỏa mãn nhu cầu về bản thân và không được các bạn đánh giá nhìn nhận về mình các em sẵn sàng đối đầu với bạn để chứng tỏ mình.

Là giai đoạn có nhu cầu độc lập, nhu cầu tự khẳng định mình được phát triển mạnh mẽ, các em luôn mong muốn người lớn và bạn hiểu mình thấy được ưu điểm của mình. Các em không muốn người lớn can thiệp vào chuyện bạn bè của mình. Nếu có sự can thiệp thô bạo của người lớn, khiến các em cảm thấy bị xúc phạm, thì các em chống đối lại. Các em không thích người lớn kèm cặp mình như trẻ con, thái độ này của người lớn chính là nguyên nhân các em có những hành vi chống đối như cãi lại, chán nản, phớt lờ thậm chí là thể hiện một số hành vi thái quá như hỏn láo, bỏ nhà đi, bỏ học... Vì thế các em ở giai đoạn này thường tìm đến bạn

bè mong muốn được chia sẻ giao tiếp với bạn nhiều hơn. Bởi vì khi cùng lứa tuổi các em dễ tìm được tiếng nói chung, các em có cơ hội được khẳng định mình.

Là giai đoạn bất đầy nảy sinh tình cảm khác giới, tình cảm ở tuổi này bắt đầu sâu sắc và phức tạp. Sự va vấp với bạn trong hoạt động thường thấy ở các em tính dễ xúc động, vui buồn chuyển hoá cho nhau tùy từng tình huống cụ thể. Biểu hiện này do ảnh hưởng của quá trình phát dục và thay đổi một số nội tiết tố bên trong. Nhiều khi còn do hoạt động hệ thần kinh không cân bằng, thường thì quá trình hưng phấn mạnh hơn quá trình ức chế, đã khiến các em không tự kiềm chế được. Chính vì vậy, khi giao tiếp với bạn nếu tính dễ kích động dẫn đến các xúc cảm và hành vi thể hiện rất mạnh mẽ như vui quá trớn, buồn ủ rũ, lúc thì quá hăng say, lúc thì chán nản. Các va chạm hay mâu thuẫn trong GT giữa các em với nhau đôi khi cũng là nguyên nhân xuất phát từ đây.

Là giai đoạn của tính hiếu kỳ và thích sự hiếu kỳ, thể hiện mình các em thường xuyên trao đổi với nhau khi cùng tham gia khám phá cái mới và thích thử sức mình trong các hoạt động mới. XD cũng rất dễ xảy ra vì các em luôn chấp nhận nguy hiểm và không quan tâm đến việc những cái đó trước chưa bao giờ làm hoặc không được phép làm. Nhu cầu kết bạn mới được thể hiện rất rõ ở các em, một biểu hiện rất rõ ở các em là đa số các em trở nên thích làm nổi mình bằng kết quả học tập, bằng đi đứng nói năng thậm chí một số em còn có ý tưởng không bình thường bằng kiểu tóc mới lạ, quần áo phong cách, trang trí phòng ốc cá tính... Mặt trái của việc ảnh hưởng đặc điểm tâm lý ở tuổi nửa trẻ con nửa người lớn này là sự khám phá đi quá đà như thử hút thuốc lá, uống rượu thậm chí sử dụng ma túy [51, tr75]...Tuy nhiên, sự quan tâm, hiếu kỳ của các em không lâu dài chỉ tồn tại trong thời gian ngắn. Người lớn nên quan tâm những mong muốn không đúng của các em để kịp thời điều chỉnh xử lý cho phù hợp.

Một nét đặc trưng nữa ở giai đoạn này là các em bắt đầu coi trọng việc học tập, đây là hoạt động chủ đạo của HSTHCS nhưng nó khác về chất so với lứa tuổi học sinh tiểu học. Bắt đầu ở lứa tuổi này hình thành mức độ học tập cao nhất, nghĩa là hoạt động học tập được xem như là hoạt động độc lập hướng vào sự thỏa mãn nhu cầu nhận thức. Các em có nhu cầu được nắm bắt tri thức mới và sự tò mò về thế giới người lớn thôi thúc các em tìm hiểu, trao đổi. Sự cầu thị, ham hiểu biết giúp các em có tri thức đúng đắn về con người, tự nhiên và xã hội, điều này chi phối, ảnh hưởng đến thái độ và hành vi của các em khi tham gia hoạt động với nhóm bạn. Các

em thường hay xúc động mạnh khi thất bại trong học tập, các em thường che giấu, thờ ơ, lãnh đạm, cáu bẳn khi có thành tích học tập không đúng như mong muốn.

Tóm lại, để thỏa mãn những nhu cầu tâm lý của lứa tuổi (có quan hệ mới, nguyện vọng độc lập, khẳng định mình, hiểu biết về bản thân, bạn bè, thầy cô, thể hiện tình cảm với bạn khác giới...) phương tiện giao tiếp trở thành công cụ không thể thiếu trong hoạt động hàng ngày của các em, chỉ bằng giao tiếp các em thỏa sức thể hiện mình. Chính vì vậy, giao tiếp trở thành hoạt động chủ đạo của lứa tuổi này, trong đó giao tiếp với bạn bè chiếm ưu thế hơn so với giao tiếp với thầy cô và cha mẹ. Chúng tôi sẽ phân tích rõ hơn ở nội dung sau đây.

2.2.3. Giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

2.2.3.1. Khái niệm giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở

Từ phân tích định nghĩa giao tiếp ở trên chúng tôi thống nhất đưa ra định nghĩa giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở như sau: *“Giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở là sự tiếp xúc, quan hệ tương tác giữa các em với nhau nhằm trao đổi, chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm bằng phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ”*.

Qua định nghĩa trên chúng ta thấy:

Giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở là sự tiếp xúc, quan hệ tương tác giữa các em với nhau trong nhiều hoạt động khác nhau như học tập, vui chơi, nhóm, hoạt động ngoại khóa... Qua giao tiếp các em được trao đổi cập nhật thông tin, những cảm xúc vui buồn được chia sẻ, những tâm tư tình cảm về bản thân, người lớn, thầy cô, nhà trường được trao đổi, những yêu cầu mới của cuộc sống lứa tuổi... quá trình tương tác ấy làm cho các em hiểu biết bản thân, bạn bè, thầy cô, trường lớp, xã hội nhiều hơn. Mặt khác các em còn hiểu nhau hơn, ảnh hưởng qua lại lẫn nhau. Như vậy, thông qua giao tiếp nhận thức, tình cảm và hành vi của các em được phát triển và mở rộng mang đậm nét lứa tuổi và sự phát triển, thay đổi của xã hội hiện tại, làm tăng vốn sống, vốn hiểu biết của mình về thầy cô, bạn bè, trường lớp, xã hội và cả về bản thân mình.

Nội dung giao tiếp được các em được chia sẻ thông tin rất phong phú, đa dạng ngoài những thông tin thường xuyên các em trao đổi như là các vấn đề về học tập, bạn bè, thầy cô, gia đình, nhà trường, bản thân, tình bạn khác giới... các em còn trao đổi cả về những vấn đề thời sự nổi cộm trong cuộc sống như các vấn đề về kinh tế, chính trị, xã hội được đề cập trên các trang thông tin và mạng xã hội.

Phương tiện giao tiếp với bạn chủ yếu là ngôn ngữ (nói, viết) và phi ngôn ngữ (ánh mắt, nét mặt, cử chỉ, hành vi...) để trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm với nhau. Trong đó hình thức giao tiếp trực tiếp bằng lời nói và phi ngôn ngữ được các em thường sử dụng nhiều hơn cả.

Do vốn sống, vốn kinh nghiệm còn ít và là lứa tuổi dễ tác động, dễ hấp thụ thông tin nên khi giao tiếp một mặt giúp các em mở rộng nhận thức, hiểu biết về nhau, các vấn đề trong cuộc sống. Mặt khác, những thông tin xấu, vi phạm chuẩn mực đạo đức các em cũng dễ dàng tiếp nhận mà không chọn lọc vì thế nó là làm thay đổi nhận thức, cảm xúc, tình cảm và hành vi của các em. Như vậy, sự ảnh hưởng qua lại khi giao tiếp với bạn ở lứa tuổi này rất lớn, đây là điều cần quan tâm của người lớn trong quá trình giáo dục các em lứa tuổi này.

Nội dung, hình thức giao tiếp của các em chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như: giáo dục gia đình, nhà trường, tính cách, mức độ tiếp xúc xã hội, nhóm bạn... như vậy khi xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở thì chúng tôi cũng cần lưu tâm đến những yếu tố ảnh hưởng này trong quá trình xây dựng bảng hỏi của mình.

2.2.3.2. Đặc điểm giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở

Giao tiếp là hoạt động chủ đạo của tuổi thiếu niên. Đây là một nhu cầu bức thiết của lứa tuổi thiếu niên, hứng thú mới và nhu cầu mới và những nét tâm lý mới được hình thành và phát triển mạnh mẽ trong quá trình các em giao tiếp với nhau.

Nhu cầu giao tiếp với bạn của HSTHCS xuất hiện mạnh mẽ. Nhu cầu giao tiếp với bạn bè là một nhu cầu chính đáng của các em. Các em cho rằng, quan hệ bạn bè cùng tuổi là quan hệ riêng của cá nhân, các em có quyền hành động độc lập trong quan hệ này bảo vệ quyền đó của mình. Các em không muốn người lớn can thiệp vào chuyện bạn bè của mình. Nếu có sự can thiệp thô bạo của người lớn, khiến các em cảm thấy bị xúc phạm, thì các em chống đối lại. Các em mong muốn có một tình bạn riêng, thân thiết để “gửi gắm tâm tình”, có nhiều nhận xét, băn khoăn về dáng vẻ bên ngoài, về tình cảm, ý nghĩ tâm tư của mình, về quan hệ của mình với người khác và cả quan hệ của mọi người với nhau... Các em cần trao đổi với bạn bè để có được hiểu biết đầy đủ hơn, đúng hơn về bản thân và một số vấn đề khác [29].

Nhu cầu giao tiếp của các em còn được thể hiện ở mọi lúc mọi nơi, ở sân trường, ở lớp, trong hoạt động vui chơi, trong sinh hoạt chi đoàn, khi học nhóm, chơi thể thao... Thậm chí, các em tranh thủ giao tiếp với nhau ngay cả trong tiết học trên lớp, vì vậy nhiều thầy cô giảng dạy ở lứa tuổi này rất dễ nổi nóng khi các em nói chuyện riêng trong tiết học. Tóm lại, cứ không gặp nhau thì thôi, nếu được gặp nhau các em trao đổi “tít tít” suốt ngày về mọi vấn đề trong cuộc sống. Đặc biệt, có rất nhiều em ở tuổi này khiến cha mẹ rất ngạc nhiên rằng, về nhà không nói nửa lời chỉ thích ở một mình trong phòng nhưng khi đến trường các em nói rất nhiều. Đây cũng là một đặc điểm tâm lý dễ hiểu ở giai đoạn này mà người lớn và thầy cô cần quan tâm để ý và thông cảm để có những biện pháp giáo dục đúng đắn.

Đối tượng giao tiếp của các em rất đa dạng nhưng chủ yếu là bạn cùng tuổi, cùng lớp, cùng nhóm. Quan hệ với bạn bè cùng lứa tuổi phức tạp, đa dạng hơn nhiều so với học sinh tiểu học. Sự giao tiếp của các em đã vượt ra ngoài phạm vi học tập, phạm vi nhà trường, mà còn mở rộng trong những hứng thú mới, những việc làm mới, những quan hệ mới trong đời sống của các em, các em có nhu cầu lớn trong giao tiếp với bạn bè.

Một mặt, các em rất khao khát được giao tiếp và cùng hoạt động chung với nhau, các em có nguyện vọng được sống trong tập thể, có những bạn bè thân thiết tin cậy. Mặt khác, cũng biểu hiện nguyện vọng không kém phần quan trọng là được bạn bè công nhận, thừa nhận, tôn trọng mình.

Theo tác giả Đỗ Hạnh Nga có thể xếp bạn bè lứa tuổi HSTHCS thành hai nhóm bạn: nhóm bạn chính thức và nhóm bạn không chính thức. Nhóm bạn chính thức là nhóm bạn có tổ chức, nhóm được thành lập có mục tiêu cụ thể và các nhiệm vụ có liên quan đến tổ chức xã hội như: bạn cùng lớp, cùng chi đoàn, đội thiếu niên, đội sao đỏ... Nhóm bạn không chính thức là nhóm bạn được hình thành trên cơ sở những quan hệ không chính thức và tự phát như bạn cùng sở thích, hứng thú, có thị hiếu giống nhau, ví dụ có các nhóm bạn: nhóm bạn yêu toán, yêu bóng đá...[51, tr 72-73]. Như vậy, sự giao tiếp giữa các em với nhau đã vượt ra ngoài phạm vi học tập, phạm vi nhà trường mà còn mở rộng trong những hứng thú mới, những quan hệ mới. Các em có nhu cầu khao khát được giao tiếp và hoạt động chung với bạn để có nhiều bạn bè thân thiết đáng tin cậy, mặt khác các em muốn thể hiện nguyện vọng được bạn bè thừa nhận, tôn trọng mình.

Hình thức giao tiếp, khi giao tiếp với bạn của HSTHCS hình thức giao tiếp chủ yếu thường thấy là giao tiếp trực tiếp, đôi khi cũng thấy các em có giao tiếp gián tiếp với nhau. Trong quá trình giao tiếp, ngôn ngữ nói của các em biểu đạt lưu loát hơn, phi ngôn ngữ thể hiện trong ngữ điệu, giọng nói được các em thể hiện mạnh mẽ hơn, biểu cảm hơn, các em còn dùng các phương tiện như: nét mặt, ánh mắt, cử chỉ, điệu bộ...sáu trạng thái cảm xúc cơ bản trên khuôn mặt, vui, buồn, sợ hãi, tức giận, ngạc nhiên và ghê tởm được các em thể hiện rõ trong khi nói chuyện. Ngôn ngữ viết là cũng được các em sử dụng trong giao tiếp nhưng không nhiều. Khi giao tiếp với bạn, bắt đầu các em có nhận thức về nhau, ảnh hưởng lẫn nhau từ đầu tóc, quần áo, sở thích thể thao, cách nói chuyện, hành vi ứng xử. Điều đáng lưu ý là không phải bạn nào ở lớp đều được các em yêu thích và giao tiếp, các em chỉ thích kết bạn với những bạn được mọi người tôn trọng, có uy tín, có sự tiến bộ rõ rệt về một mặt nào đó khi đó các em chịu ảnh hưởng của nhau từ đầu tóc, quần áo, hoạt động thể thao, cách nói chuyện, hành vi ứng xử...

Nội dung giao tiếp với bạn của HSTHCS phụ thuộc vào hứng thú, nhu cầu cũng như mục đích cụ thể của chủ thể giao tiếp hoặc do từng tình huống giao tiếp được nảy sinh. Nội dung giao tiếp với bạn của tuổi thiếu niên là sự trao đổi quan điểm, ý kiến, thái độ, tình cảm, hành vi của mình về các vấn đề xoay xung quanh các vấn đề liên quan đến học tập, bạn bè, bản thân, thầy cô, trường lớp, gia đình, các vấn đề xã hội...Chủ đề giao tiếp rất phong phú, vừa người lớn vừa trẻ con trong các câu chuyện của các em. Chẳng hạn như, khi các em trò chuyện các chủ đề liên quan đến bản thân, các em hay nói đến sự thay đổi của bản thân, của bạn như tiếng nói, hiện tượng kinh nguyệt, sự phát triển các dấu hiệu phụ trên cơ thể như: trứng cá, râu, lông...Chủ đề lứa tuổi mà các em yêu thích thường đề cập đến như, quần áo, đầu tóc, thời trang, ăn uống, phim ảnh, bạn bè, thầy cô, thần tượng [34]. Các chủ đề giao tiếp với bạn liên quan đến gia đình được các em hay nói đến như, cách ứng xử của cha mẹ, anh chị em trong gia đình, sự khoe khoang về nghề nghiệp, sự giỏi giang của bố mẹ, ông bà, chú bác, thậm chí cả sự giàu có của các thành viên trong gia đình cũng được các em trò chuyện với nhau [58]. Chủ đề giao tiếp với bạn liên quan đến thầy cô như, cách ứng xử của thầy cô, năng lực chuyên môn, phương pháp giảng dạy, hình dáng bề ngoài, tính cách...Các chủ đề giao tiếp với bạn liên quan

đến xã hội như, trao lưu hiện nay của lứa tuổi, thời sự nổi cộm về khoa học, tự nhiên và con người, về thời trang, cuộc sống, nhân vật mà các em thần tượng... cũng được các em nhắc đến [79].

Tuy nhiên, trong các nội dung giao tiếp được nêu ở trên chúng tôi thấy rằng với đặc điểm lứa tuổi, đặc điểm hoạt động chủ đạo của lứa tuổi này, chúng tôi cho rằng nội dung giao tiếp được các em thường hay trao đổi với nhau ở trường là các nội dung liên quan đến học tập và bạn bè. Bởi lẽ, nhu cầu giao tiếp về tình bạn, bạn khác giới của các em bức thiết chứa đựng nhiều hứng thú và tò mò, hoạt động học tập là hoạt động chủ đạo được các em rất quan tâm là lưu ý. Mỗi vấn đề giao tiếp đều có ý nghĩa nhất định với các em lứa tuổi này.

Sự tương tác trong giao tiếp với bạn liên quan đến học tập: Học tập là hoạt động chủ đạo của các em trong giai đoạn này, nên đây là nội dung được các em trao đổi nhiều nhất. Các em không chỉ hỏi han nhau về phương pháp học tập, các em trao đổi với nhau về bài tập về nhà, về thi cử, học thêm những môn học nào mình thích, mình không thích...mà các em bắt đầu đưa ra những quan điểm, chính kiến của mình về các vấn đề đó. Những trao đổi về việc dạy của thầy cô như thế nào trên lớp, phương pháp nào học hiệu quả hơn, thậm chí quá trình giải một bài toán cũng là đề tài phong phú các em trao đổi với nhau hoặc những trao đổi về tri thức mới, kinh nghiệm thi cử, đồ dùng sách vở...được các em hứng thú bàn luận và thể hiện bản thân. Tất cả những nội dung phong phú đó được các em trao đổi với nhau, bàn luận, tranh cãi hấp dẫn, lôi cuốn và sinh động.

Sự tương tác trong giao tiếp với bạn liên quan đến bạn bè: Ở lứa tuổi này khác với học sinh tiểu học, không phải bạn nào ở lớp đều được các em yêu thích và giao tiếp, các em chỉ thích kết bạn với những bạn được mọi người tôn trọng, có uy tín, có sự tiến bộ rõ rệt về một mặt nào đó [29]. Các em bắt đầu có những quan niệm về bạn tốt, bạn xấu, bạn thân, bạn cùng giới, bạn khác giới, thế nào được gọi là sự giúp đỡ, sự hi sinh, lòng trung thành. Các em bắt đầu có những yêu cầu cao đối với bạn khi chơi với nhau như cởi mở với nhau, hiểu nhau, tế nhị, vị tha, đồng cảm, giữ bí mật, uy tín và “sống chết có nhau”...Càng lớn lên, sự thâm nhập về tâm hồn giữa các em càng được nảy nở và phát triển đó là sự giống nhau về đời sống nội tâm, sự trùng hợp về giá trị cá nhân, những hoài bão quan điểm trong cuộc sống

[29, tr50-52]. Tình bạn mang tính bền vững được hình thành. Mỗi quan hệ với bạn khác giới ở lứa tuổi này có sự thay đổi về chất so với lứa tuổi trước. Lúc đầu sự quan tâm đến bạn khác giới của các em biểu hiện còn trẻ con như xô đẩy, trêu chọc các bạn gái, các bạn gái thì bực tức và không hài lòng. Đến cuối cấp mỗi quan hệ này được thay đổi, các em đã biết ngượng ngùng, nhút nhát, e thẹn thái độ này ở một số em được bộc lộ trực tiếp còn số khác thì được che dấu bằng thái độ thờ ơ, giả tạo thậm chí “khinh bỉ” đối với bạn khác giới. Các em đã bắt đầu quan tâm lẫn nhau chú ý quan tâm đến bề ngoài của mình, đến học tập, đến bạn.

Sự tương tác trong giao tiếp giữa người nghe và người nói sẽ có người đồng tình người không đồng tình, người thích, người không thích...rôm rả, kịch tính ở mọi nơi, mọi hoạt động. Thông qua đó nội dung tâm lý được hình thành trong quá trình giao tiếp với bạn được hình thành ở ba mặt, nhận thức, cảm xúc và hành vi.

Mặt nhận thức: Khi tiếp xúc và trao đổi với bạn, các em vừa bày tỏ được quan điểm ý kiến của mình về học tập, bạn bè, trường lớp, tình bạn, tình yêu...các em cũng mở mang được vốn hiểu tri thức, kinh nghiệm mới trong mọi lĩnh vực học tập, bạn bè thầy cô, người lớn, xã hội...hình thành quan điểm riêng, nhận thức riêng cho bản thân về thế giới xung quanh.

Mặt thái độ: Khi giao tiếp với bạn, với nhận thức và kinh nghiệm của mình các em thể hiện những cảm xúc thích, yêu, ghét... tương ứng trong mỗi nội dung giao tiếp từng tình huống giao tiếp. Sự vui mừng, phấn khởi, tự tin, buồn, vui, tức giận, nhút nhát...được các thể hiện rõ ràng, ít có sự che dấu.

Mặt hành vi: Cùng với những tri thức, kinh nghiệm hiểu biết của mình và những xúc cảm tình cảm được hình thành trong quá trình giao tiếp với bạn, các em sẵn sàng, chủ động hưởng ứng hay thụ động, không sẵn sàng, không hưởng ứng trong quá trình thực hiện các hành vi học tập và bạn bè với bạn.

Như vậy, nhu cầu, đối tượng, nội dung, hình thức giao tiếp của HSTHCS rất phong phú, đa dạng và đặc trưng cho lứa tuổi. Các em có đối tượng giao tiếp khác nhau, có bạn cùng lớp, khác lớp, cùng nhóm khác nhóm và có cả bạn khác giới. Nội dung giao tiếp của các em cũng hết sức đa dạng, phong phú và nội dung được các em quan tâm và chiếm tương đối nhiều hơn cả là về học tập, về bạn bè trong đó tình bạn khác giới cũng là một chủ đề được các em trao đổi, bàn luận. Khi giao tiếp với bạn, ngoài việc thu được những kết quả tốt đẹp về nhận thức mà các em còn được

trau dồi những cảm xúc và hành vi ứng xử của mình khi giao tiếp. Giúp các em phát triển một số kỹ năng như kỹ năng so sánh, phân tích, khái quát vấn đề trong học tập, cuộc sống, kỹ năng thể hiện bản thân... Điều này làm phong phú thêm những biểu tượng về nhân cách cho chính các em.

2.3. Xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

2.3.1. Khái niệm xung đột tâm lý trong với bạn của học sinh trung học cơ sở

Dựa vào khái niệm về xung đột, xung đột tâm lý, khái niệm về giao tiếp của học sinh trung học cơ sở của các nhà nghiên cứu đã được tổng quan ở trên, chúng tôi đưa ra khái niệm xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS như sau:

Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở là sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các em với nhau khi trao đổi chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm... được thể hiện qua nhận thức, cảm xúc, hành vi của học sinh trung học cơ sở.

Xung đột tâm lý trong giao tiếp của HSTHCS không phải xảy ra với bất cứ lúc nào, bất cứ ai. Nó chỉ xuất hiện trong quá trình các em tương tác qua lại khi trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, hành vi với nhau mà ở đó giữa các em có xuất hiện sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập.

Nhu cầu được giao tiếp với bạn ở lứa tuổi này là rất cao, các em nguyện vọng được trao đổi chia sẻ với bạn mọi lúc, mọi nơi trong lớp, ngoài sân, khi vui chơi, khi học nhóm... thậm chí các em còn trao đổi với nhau (nói chuyện riêng) ngay chính trong giờ học chính khóa trên lớp. Bên cạnh đó, quan điểm, thái độ, hành vi của mỗi em lại khác nhau nên nhu cầu tương tác qua lại càng nhiều bộc lộ càng nhiều khác biệt và mâu thuẫn, xung đột xảy ra là điều dễ hiểu.

Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS được biểu hiện rõ qua 3 mặt của đời sống tâm lý: nhận thức, cảm xúc và hành vi. Tùy theo từng tình huống, chủ thể, nguyên nhân xung đột... các mặt tâm lý này sẽ có những mức độ và biểu hiện xung đột khác nhau.

Vấn đề xung đột thường thấy khi giao tiếp giữa các em cũng rất phong phú, như về vấn đề bạn bè, học tập, thầy cô, gia đình nhà trường, xã hội... Nhưng với đặc điểm tâm sinh lý lứa tuổi được phân tích ở trên, đặc điểm hoạt động chủ đạo và qua kinh nghiệm giảng dạy, chúng tôi thống nhất lấy nội dung giao tiếp với bạn về vấn đề học tập và bạn bè làm giới hạn cho đề tài nghiên cứu của mình. Cũng như từ việc

nghiên cứu các công trình ở trên chúng tôi thấy rằng, xung đột tâm lý ở lứa tuổi học sinh khác với xung đột tâm lý ở người trưởng thành nên mức độ biểu hiện xung đột của các em cũng khác nhiều so với người lớn.

Tóm lại, một khi các em có mối quan hệ qua lại với nhau, thường xuyên trao đổi với nhau sẽ tiềm ẩn nhiều sự khác biệt, mâu thuẫn. Khi có sự khác biệt và mâu thuẫn có tính đối lập thì xung đột sẽ xuất hiện. Thường thấy, nếu giữa các em không có xung đột khi giao tiếp thì các biểu hiện tâm lý của các em là những cảm xúc dương tính như: hào hứng, vui vẻ, phấn khởi, yêu thích, quý mến bạn... khi trò chuyện. Nếu xung đột giữa các em bùng nổ sẽ xuất hiện ở các em những cảm xúc âm tính như: khó chịu, tức tối, ảm ức, buồn rầu, không thích, ghét... Cảm xúc của xung đột như thế nào sẽ kéo theo những hành vi tương ứng như thế đó. Cụ thể mức độ và biểu hiện xung đột trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở như sau:

2.3.2. Biểu hiện và mức độ xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

Theo học thuyết S. Freud khi có những ức chế hay mâu thuẫn nội tâm thì chủ thể thường có những biểu hiện như: Né tránh chính bản thân mình, phản ứng bằng cơ chế tự vệ, chối bỏ thực tế và có thể dẫn đến những chứng nhiễu tâm. Theo ông có hai biểu hiện của xung đột nội tâm là gây hấn và trầm cảm và nếu như không giải quyết được xung đột sẽ là căn nguyên của các bệnh tâm thần [17].

Cũng theo nhà Tâm lý học người Mỹ Hay (1984) và Shantz (1987) khi có xung đột thì các em có những biểu hiện như: Chồng đối, phản kháng, bất đồng, thách thức trẻ khác và đỉnh cao là có những chống đối bằng hành vi [107].

Trong tác phẩm “Lý luận chung về xung đột và sự bảo vệ” xuất bản năm 1963, K. Boulding nhấn mạnh rằng, tất cả các xung đột đều có những yếu tố và kiểu phát triển chung và nhờ việc nghiên cứu những yếu tố chung đó có thể rút ra những hiện tượng xung đột trong mọi biểu hiện đặc thù của chúng.

Theo tác giả Đinh Thị Kim Thoa, khi có XD các em thường có biểu hiện như: Xúc cảm (tức giận, ảm ức, khóc, la hét...), cử chỉ điệu bộ, tư thế, vẻ mặt, ánh mắt, hành động tác động lên đối tượng (đánh bạn, ném đồ vật vào bạn), hành vi phi ngôn ngữ [63].

Tác giả Đỗ Hạnh Nga cho rằng, có hai biểu hiện xung đột tâm lý bao gồm hành vi ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, như la mắng, cằn nhằn, chửi bới, lăng mạ, kèm theo hành vi như vùng vằng, tư thế ngang ngạnh, ánh mắt giận dữ, im lặng, cau có, xô đẩy, đánh,

tát, đá, đập đồ đạc...Ngoài ra, tác giả cho rằng biểu hiện hành vi XDTL có chịu ảnh hưởng của đặc điểm khí chất, giới tính, tính cách, trình độ nhận thức và yếu tố khách quan như là hệ thống các điều luật, tình huống và hoàn cảnh xảy ra xung đột [51, tr 28-29].

Còn tác giả Nguyễn Thị Minh lại cho rằng, biểu hiện XDTL có mức độ mạnh dần lên theo từng tình huống. Khởi nguyên của xung đột tâm lý bắt đầu từ sự mâu thuẫn bất đồng với nhau về mặt nhận thức, đó là quan điểm khác nhau về một số lĩnh vực trong cuộc sống. Sau đó sự mâu thuẫn bất đồng được các cá nhân thể hiện về cảm xúc và hành vi, cụ thể biểu hiện ở mặt cảm xúc như: Cảm thấy bức tức, bức bối, cáu kỉnh nổi nóng, dễ tức giận với mọi thứ xung quanh, đi khỏi nhà, thấy mình cô độc và dễ bị tổn thương, coi thường, khinh bỉ. Biểu hiện mặt hành vi như: Hét lên, đe dọa, im lặng, kèm theo những hành vi như nói trống không, dùng từ không lịch sự, xung hô thiếu tôn trọng, chửi thề chửi đổng, chê bai, chống tay, phá đồ vật, tát, dùng tay chân đấm đá, đánh bằng một vật gì đó [49, tr38-42].

Trên cơ sở tổng quan nghiên cứu về các biểu hiện và mức độ xung đột ở trên, cùng với những khảo sát sơ bộ và kinh nghiệm giảng dạy của mình, chúng tôi thấy rằng:

Thứ nhất, nội dung giao tiếp của các em lứa tuổi thiếu niên rất phong phú và đa dạng nhưng nội dung giao tiếp thường được thấy ở các em nhiều hơn cả là các vấn đề học tập và bạn bè, điều này chính là sự lý giải tại sao chúng tôi giới hạn phạm vi nghiên cứu tại mục 3.2 của luận án.

Thứ 2, xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của tuổi thiếu niên khi giao tiếp với bạn được biểu hiện qua 3 mặt, nhận thức, cảm xúc và hành vi.

Thứ 3, xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở khác với xung đột tâm lý của người lớn. Nếu người lớn mức độ biểu hiện xung đột, nguyên nhân dẫn đến xung đột là sự va chạm, mâu thuẫn thường liên quan đến lợi ích cá nhân, lợi ích nhóm, đến giá trị, quyền lợi, vật chất...thì các em tuổi thiếu niên biểu hiện xung đột, nguyên nhân xung đột có tính đặc thù lứa tuổi và kinh nghiệm sống nên biểu hiện xung đột tâm lý với bạn thường thấy chỉ là sự khác biệt, mâu thuẫn, bất đồng về quan điểm, về thái độ khi giao tiếp với bạn

Chính vì vậy, đây chính là những cơ sở lý luận giúp chúng tôi xây dựng tiêu chí đánh giá biểu hiện xung đột ở 3 mặt nhận thức, cảm xúc và hành vi và 5 mức độ xung đột được trình bày cụ thể dưới đây.

2.3.2.1. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

a. Biểu hiện xung đột tâm lý ở mặt nhận thức

- *Về vấn đề học tập*

Khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập, các em thể hiện quan điểm của mình về các vấn đề liên quan đến học tập cho bạn nghe. Trong quá trình trao đổi quan điểm với bạn xuất hiện sự khác biệt, mâu thuẫn với bạn và khi sự khác biệt, mâu thuẫn ấy có tính đối lập thì giữa các em xuất hiện xung đột tâm lý.

Các nội dung giao tiếp về vấn đề học tập mà các em thường trao đổi với nhau như: Tầm quan trọng và ý nghĩa của các môn học (môn học tự nhiên và các môn học xã hội); hoạt động học tập trên lớp; các hoạt động tự học ở nhà; về phương pháp học tập; về hoạt động nhóm; phương pháp dạy học của giáo viên, về tài liệu tham khảo, về đồ dùng học tập...

Cụ thể, nội dung các em thường trao đổi, tranh luận với nhau như: Môn học này dễ hơn môn kia, môn tự nhiên có tính thực tiễn, quan trọng hơn học môn xã hội, cô A dạy hay hơn, dễ hiểu hơn cô B, cô môn toán hiền hơn, tâm lý hơn cô môn văn, phương pháp học này tốt hơn hiệu quả hơn, có em cho rằng đọc tạp chí tuổi teen có ý nghĩa hơn nhưng có em cho rằng đọc sách về tự nhiên, thiên văn hoặc khoa học có ý nghĩa hơn... Các quan điểm đưa ra phong phú đa dạng, có em đồng tình thì hưởng ứng nhất trí, có em không đồng tình, phản đối lập luận, cãi cộ bảo vệ ý kiến của riêng mình. Quan điểm, sự hiểu biết của các em được bộc lộ rõ trong quá trình các em tranh luận, bày tỏ quan điểm với bạn.

- *Về vấn đề bạn bè*

Khi giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè, các em trao đổi, trình bày, thể hiện những hiểu biết, quan điểm của mình về bạn bè cho bạn nghe. Các quan điểm, sự nhận thức về bạn khi trao đổi giữa các em xuất hiện sự khác biệt, mâu thuẫn và khi sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập thì giữa các em bắt đầu có xung đột tâm lý.

Các quan điểm được trao đổi trong các nội dung giao tiếp với bạn thường được thấy như: thể nào người bạn tốt; giá trị của tình bạn; về bạn khác giới; tình bạn khác giới, sự giúp đỡ trong tình bạn cùng giới và khác giới...

Nội dung giao tiếp với bạn về bạn bè cũng phong phú như khi trao đổi về vấn đề học tập vậy, như: Bạn này tốt hơn bạn kia, chơi với bạn này được, bạn kia không

được, bạn thân là như thế nào, đứa này tốt đứa kia xấu, giúp đỡ bạn gái thì được, giúp đỡ bạn trai thì không, có nên chơi với bạn khác giới không, tình bạn khác giới khác với bạn cùng giới như thế nào, sự chia sẻ trong tình bạn khác giới... Có em đồng tình, có em không đồng tình, sự khác biệt và mâu thuẫn xuất hiện khi các em trao đổi với nhau.

b. *Biểu hiện xung đột tâm lý ở mặt cảm xúc*

• *Về vấn đề học tập:*

Khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập, các em thể hiện quan điểm của mình về vấn đề học tập với bạn, khi có sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các em bắt đầu có những thái độ, cảm xúc đi kèm trong quá trình trao đổi, tranh luận nhằm mục đích vừa thể hiện quan điểm của mình, vừa bảo vệ ý kiến của mình.

Nội dung mà các em thường thể hiện thái độ của mình với bạn là: thích hay không thích, yêu hay ghét, có hứng thú hay không... Tùy từng mức độ khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao hay thấp mà các em thể hiện những cảm xúc của mình mạnh hay yếu. Nội dung được các em trao đổi về vấn đề bạn bè là: thích hay không thích, yêu hay ghét, có hứng thú hay không việc học các môn học (tự nhiên, xã hội), về hoạt động học tập trên lớp, về hoạt động tự học ở nhà, về phương pháp học tập, về hoạt động học tập nhóm, về phương pháp dạy học của giáo viên...

• *Về vấn đề bạn bè:*

Khi giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè, các em thể hiện quan điểm của mình về vấn đề bạn bè. Trong quá trình trao đổi xuất hiện sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập với bạn sẽ có những thái độ, cảm xúc đi kèm. Cụ thể, các em có những thái độ, cảm xúc như: Thích hay không thích, yêu hay ghét, hứng thú hay không khi trao đổi với nhau về: Thế nào là bạn bè; bạn khác giới; Về sự giúp đỡ trong tình bạn (cùng giới, khác giới); Về sự hợp tác với bạn cùng giới, khác giới...

Xung đột ở mặt cảm xúc khi giao tiếp về vấn đề bạn bè có phần phong phú không kém với vấn đề học tập ví dụ: Có em thể hiện thái độ rõ ràng về việc không thích trò chuyện với bạn khác giới nhưng có em lại cho rằng chơi với bạn khác giới hay hơn, có em thích được giúp đỡ chia sẻ với bạn có em lại chơi với bạn thì được nhưng giúp đỡ thì rất khó, và chỉ giúp đỡ bạn thân của mình thôi... Nói về việc thích hay không thích việc phối hợp với bạn cùng giới hay khác giới trong các hoạt động

tại trường, có em cho rằng chỉ thích phối hợp với bạn cùng giới, đặc biệt với bạn thân, không thích phối hợp các bạn khác giới...

Như vậy, thái độ của các em được thể hiện qua các cung bậc cảm xúc khác nhau, ở lứa tuổi này các em chưa có kinh nghiệm trong việc che đậy, điều khiển cảm xúc của mình nên cảm xúc yêu, thích, ghét, buồn rầu, tức giận, cau có... được các em thể hiện rõ ràng, mãnh liệt. Những cảm xúc âm tính, dương tính thường được thể hiện tương đồng với suy nghĩ quan điểm, sở thích, hứng thú, tính cách của chính các em.

c. Biểu hiện xung đột tâm lý ở mặt hành vi

• *Về vấn đề học tập:*

Khi trao đổi về các vấn đề học tập nếu có xung đột tâm lý, giữa các em không chỉ có biểu hiện ở mặt nhận thức, cảm xúc mà nó còn được thể hiện rõ ở hành vi của các em trong các hoạt động.

Hành vi khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập được thấy trong hoạt động học tập là khi các em thực hiện hành vi học các môn học (tự nhiên và xã hội); hành vi học tập trên lớp; hành vi tự học ở nhà; việc áp dụng các phương pháp học tập; tham gia học nhóm; đọc sách báo tài liệu...

Cụ thể, trong hoạt động học tập, có em thì tập trung chú ý học trên lớp, chuẩn bị bài về nhà, chuẩn bị sách vở tài liệu khi đến lớp chỉ các môn tự nhiên, có em thì ngược lại chỉ chu đáo với môn học xã hội mà các em thích. Việc học bài ở nhà, đọc sách tài liệu tham khảo cũng không phải em nào cũng như nhau, ghi chép bài và nghe giảng, tham gia học nhóm mỗi em cũng thể hiện khác nhau... Như vậy, có xung đột tâm lý ở mặt hành vi khi giữa các em có xung đột về các vấn đề học tập, mức xung đột cao hay thấp tùy thuộc vào sự nhận thức và thái độ của các em về các vấn đề học tập.

• *Về vấn đề bạn bè:*

Khi trao đổi về các vấn đề về bạn bè, khi có xung đột giữa các em với nhau, ở các em không chỉ xuất hiện xung đột ở mặt, cảm xúc mà nó còn được thể hiện cả mặt hành vi.

Các hành vi xung đột được thấy về vấn đề bạn bè là sự sẵn sàng giúp đỡ trong tình bạn (bạn thân và bạn không thân) khi bạn gặp khó khăn; Sự sẵn sàng giúp đỡ trong

tình bạn khác giới; sự sẵn sàng phối hợp, hợp tác với bạn, bạn thân trong các hoạt động, sự sẵn sàng phối hợp, hợp tác với bạn khác giới trong các hoạt động.

Sự đồng cảm, sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn khi bạn gặp khó khăn không phải em nào cũng có, có em chia sẻ với bạn rất tốt, có em lại không biết làm thế nào khi bạn gặp khó khăn. Sự phối hợp, hợp tác với bạn trong các hoạt động cũng vậy, các em thường có xu hướng phối hợp với bạn thân và bạn cùng giới tốt hơn nhưng cũng không ít các em vẫn có thể phối hợp với tất cả các bạn... Chính điều này tạo nên sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ở mặt hành vi.

Tóm lại, việc xây dựng được các tiêu chí cụ thể về nhận thức, cảm xúc, hành vi trong xung đột tâm lý khi giao tiếp với bạn của HSTHCS ở trên là cơ sở lý luận quan trọng của luận án, giúp chúng tôi có định hướng rõ ràng, khoa học khi xây dựng bảng hỏi cũng như quan sát, điều tra thực tiễn.

2.3.2.2. *Mức độ xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở*

Theo quan điểm của S.Freud giải nghĩa cơ chế của các xung đột tâm lý bên trong mỗi nhân cách là những mâu thuẫn nội tâm không được giải tỏa, bị dồn nén ức chế, dần dần tích tụ lại và đến một lúc nào đó sẽ bùng nổ tạo thành xung đột. Lý giải theo quan điểm của Freud có thể giải thích nguyên nhân xung đột của tuổi thiếu niên là do những mong muốn nguyện vọng của HSTHCS khi không được thỏa mãn sẽ bị dồn nén và đến một lúc nào đó sẽ bùng nổ.

Tác giả tâm lý học người Mỹ Hay (1984) và Shantz (1987) cho rằng, xung đột bắt đầu từ sự đối lập công khai giữa các cá nhân và cá nhân kéo dài nó cho đến khi sự đối lập chấm dứt [107, tr154]. Các tác giả cho rằng, xung đột mất đi chỉ khi sự đối lập giữa các cá nhân không còn nữa.

Theo Eisenberg và Gravey thì sự đối lập có ảnh hưởng đến mối quan hệ qua lại giữa các em, nó tạo ra sự thách thức mà chủ thể phải có phản ứng hoặc biện pháp khắc phục. Xung đột có các giai đoạn sau: *Giai đoạn 0*: là những sự kiện có thể tranh cãi đó là những hành vi thách thức, mệnh lệnh, yêu sách; *Giai đoạn 1*: là sự đối lập ban đầu, lứa trẻ lúc này có sự chống đối, phản kháng, bất đồng hoặc thách thức trẻ khác; *Giai đoạn 2*: là sự đối lập từ hai phía. Nghĩa là lứa trẻ bị chống đối sẽ phản kháng lại. Có thể XD được giải hòa hoặc có thể tiếp diễn cao hơn; *Giai đoạn 3*: là sự duy trì đối lập. Hai bên vẫn có sự đối lập với nhau nhưng chuyển sang

một cơ chế mới có tính chiến lược hơn, phòng thủ hơn; *Giai đoạn 4*: là giai đoạn kết thúc XD. Xung đột kết thúc khi có thể hai bên không còn đối lập nữa do hai bên tự giải quyết với nhau, có thể một bên hoặc cả hai bên không còn quan tâm đến nó nữa, hoặc sự đối lập được giải quyết nhờ sự hỗ trợ của bên thứ ba.

Tác giả Cao Thị Huyền Nga căn cứ vào biểu hiện nhận thức và cảm xúc chia xung đột tâm lý làm 4 mức độ: *Mức độ 1*: Do sự không hài lòng, khó chịu nhất thời từ những hiểu lầm trong cuộc sống hàng ngày; *Mức độ 2*: Sự phê phán, chỉ trích, lên án, sự không hài lòng kéo dài, chưa được điểm dung hòa; *Mức độ 3*: Sự khó chịu, không hài lòng, rõ rệt, bầu không khí nặng nề và có những bùng phát khó kiểm chế giữa hai bên; *Mức độ 4*: Xung đột bùng nổ, hai bên có hành vi đánh nhau, hành hạ cả về thể xác lẫn tinh thần [52, tr43].

Tác giả Nguyễn Đình Mạnh đã kết hợp giữa mức độ, biểu hiện và hậu quả của XDTL để chia nó thành 3 mức độ sau: *Mức độ 1*: Sự không phù hợp về quan điểm, thái độ, nhu cầu, tính cách, khí chất giữa hai người. Biểu hiện là sự tranh cãi; *Mức độ 2*: Sự khác biệt lớn về quan điểm, thái độ, nhu cầu, tính cách, khí chất khí chất giữa hai người. Biểu hiện là sự tranh cãi quyết liệt; *Mức độ 3*: Sự đối lập về quan điểm, thái độ, nhu cầu, tính cách, khí chất khí chất giữa hai người. Biểu hiện là sự cãi lộn, hành hạ, đánh đập nhau [46, tr44].

Gần đây nhất, tác giả Nguyễn Thị Minh dựa vào biểu hiện của XDTL chia XDTL thành 5 mức độ: *Mức độ 1*: Im lặng, đề nghị một thỏa hiệp cho sự bất đồng...; *Mức độ 2*: Cả hai bên nhận ra sự cô độc và dễ bị tổn thương...; *Mức độ 3*: Cảm thấy bức tức, bức bối, cáu kỉnh dễ nổi nóng...; *Mức độ 4*: Đe dọa, coi thường, khinh bỉ...; *Mức độ 5*: Chiến tranh lạnh, coi như không có sự tồn tại của đối phương hoặc đánh, đấm đá... Với cách chia nêu trên, Tác giả Nguyễn Thị Minh mới chỉ đưa ra những hệ quả của mức độ XDTL, chưa đưa ra nguyên nhân cho từng mức độ [48, tr45].

Như vậy, dựa trên việc nghiên cứu sự phân chia các mức độ xung đột tâm lý ở các công trình nghiên cứu khác nhau của các tác giả, chúng tôi có thể chia xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS thành 5 mức độ sau:

- *Mức độ 1*: Xuất hiện sự khác biệt, mâu thuẫn trong giao tiếp với bạn về vấn đề học tập, bạn bè nhưng chưa có tính đối lập, nếu có thì cũng rất thấp. Lúc

này, giữa các em mới chỉ xuất hiện những tranh luận với nhau về thông tin, tư tưởng, tình cảm...trong các vấn đề học tập và bạn bè. *Lúc này chưa xuất hiện xung đột, nếu có thì những xung đột đó ở mức độ rất thấp.*

Biểu hiện: Các em đưa ra quan điểm của bản thân về các nội dung bạn bè, học tập khi trò chuyện cùng bạn. Các thông tin, tư tưởng, tình cảm...về vấn đề học tập, bạn bè được bày tỏ, lúc này xuất hiện ý kiến, quan điểm khác nhau, đồng tình cũng có, không đồng tình cũng có, thậm chí có những ý kiến khác biệt và mâu thuẫn với nhau. Nội dung cuộc trao đổi tập trung tranh luận để làm rõ vấn đề chưa có xu hướng mở rộng, suy diễn, bầu không khí lúc đó sôi nổi hơn so với cuộc trò chuyện bình thường.

- *Mức độ 2:* Sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít. Lúc này trong quá trình trao đổi xuất hiện sự khác biệt, mâu thuẫn giữa các em với nhau, các em bắt đầu không đồng tình, mâu thuẫn với bạn về các vấn đề học tập và bạn bè khi giao tiếp. Giữa các em có quan điểm khác nhau về vấn đề học tập và bạn bè. *Xung đột ở mức độ thấp.*

Biểu hiện: Xuất hiện sự tranh luận đồng tình hay không đồng tình, đúng hay không đúng về các vấn đề học tập và bạn bè. Tần số trao đổi, tranh luận qua lại cao hơn, có va chạm nhẹ khi trò chuyện, cảm xúc và hành vi xung đột xuất hiện nhưng nhẹ nhàng như các em chú ý nghe bạn nói và nhìn nhau tập trung hơn khi nói chuyện. Tiếng trao đổi to hơn, hành vi thiên về giải thích, phân bua vấn đề (đưa tay lên, xuống, xoa tay, chỉ chỗ, lắc đầu...). Chủ yếu vẫn là sự phân bua, tranh luận, cãi cọ nhẹ qua lại với nhau.

- *Mức độ 3:* Có sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ở mức trung bình. Lúc này giữa các em có sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập nhiều hơn khi trao đổi về vấn đề học tập và bạn bè như đúng – sai, không đồng ý, không thích, yêu hay ghét, một cách rõ ràng hơn. *Xung đột ở mức độ trung bình.*

Biểu hiện: Quan điểm khác biệt, mâu thuẫn rõ hơn, thấy rõ tính đối lập trong các quan điểm, lúc này không còn là cuộc trò chuyện bình thường mà chuyển sang là sự tranh luận, tranh cãi với nhau. Cảm xúc và hành vi xung đột rõ hơn, mạnh hơn như bắt đầu có to tiếng, cãi cọ, sắc mặt thay đổi, vung mạnh tay, chỉ chỗ tay mạnh hơn, nhìn chăm chăm, hất đầu, không chịu nghe bạn nói, xưng hô ông - tôi, mày - tao giữ quan điểm đến cùng...

- *Mức độ 4:* Có sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ở mức độ cao khi trao đổi về vấn đề bạn bè và học tập. Lúc này giữa các em không phải là cuộc tranh luận qua lại mà sự tranh cãi gay gắt với nhau, sự khác biệt, mâu thuẫn quá lớn, không giải quyết được, không tìm được tiếng nói chung, không ai chịu thua. *Xung đột tâm lý ở mức độ cao.*

Biểu hiện: Quan điểm đối lập nhau hoàn toàn, xung đột ở mặt cảm xúc và hành vi được biểu hiện mạnh mẽ: Cãi nhau, chê bai nhau gay gắt, ném đồ đạc vào nhau, xô đẩy nhau, chửi thề, chửi đổng, mặt đỏ, tức giận, không quan tâm đến mọi người xung quanh, vung tay vung chân về phía bạn, coi thường ý kiến của bạn, lời chuyện cũ ra bêu xấu bạn, xưng hô mày - tao... Nội dung trao đổi về vấn đề học tập bạn bè chính thức bị chuyển thành cuộc “cãi nhau”, thậm chí các em lời cả những chuyện cũ không liên quan đến nội dung vừa tranh luận để nói cho “hả lòng hả giả”.

Lúc này các em không quan tâm đến chủ đề nói chuyện nữa mà chú ý đến thái độ và hành vi của bạn để trả đũa lại cho thỏa cơn tức giận. Không chấp nhận mình thua thậm chí là hòa, mình phải đúng, phải thắng.

- *Mức độ 5:* Sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ở mức độ rất cao, mâu thuẫn trở nên không phân thắng bại, tính tiêu cực của xung đột thể hiện rõ cả trong nhận thức, cảm xúc lẫn hành vi. *Xung đột ở mức độ rất cao.*

Biểu hiện như: không bận tâm đến quan điểm đúng hay sai nữa mà lúc này các em chịu ảnh hưởng bởi sự căng thẳng, tiêu cực của cuộc xung đột. Các em không chấp nhận nhau coi nhau như là kẻ thù. Lúc này các em không chỉ tức giận, mặt đỏ tía tai, xưng hô mày- tao, văng tục, chửi thề, chê bai, nói xấu, mắng nhiếc nhau một cách gay gắt xô đẩy nhau mà các em bắt đầu có những hành động đánh nhau, đánh hội đồng, chia rẽ bè phái, tìm cách trả thù, tự hủy hoại bản thân...

2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

G.N. Fisher cho rằng mỗi nhóm trong xã hội luôn có một hệ thống chuẩn mực riêng do các thành viên trong nhóm xây dựng nên, giữa các cá nhân tự đưa ra cho mình chuẩn mực riêng sẽ dẫn đến xung đột. Ở mỗi nhóm, các thành viên trong nhóm lấy chuẩn mực đó như là sự ràng buộc, quy ước giữa các cá nhân với nhau và các chuẩn mực này đóng vai trò rất quan trọng trong việc duy trì trật tự của nhóm,

nghĩa là chuẩn mực của mỗi cá nhân, nhóm chính là yếu tố ảnh hưởng đến xung đột giữa các cá nhân trong nhóm [17, tr22-23].

Công trình nghiên cứu của A.X Zaludnui về xung đột tâm lý giữa các trẻ trong hoạt động vui chơi ông nhận định, hứng thú nhất thời tùy thuộc vào hoàn cảnh là tình huống dẫn đến xung đột tâm lý giữa các trẻ với nhau. Thường những cảm xúc đó không mang tính xã hội, chuẩn mực xã hội và không thể hiện ở tất cả các trẻ. Nó không xuất hiện ở tất cả các trẻ mà chỉ ở một số trường hợp (yếu tố cá nhân), lúc này hành vi của mỗi cá nhân lại phát triển những nét tính cách, những yếu tố phi xã hội [dẫn theo 63, tr20-22].

Khác với các quan điểm trên J.B.Stulberg (1987), tác giả cuốn “Nói về sự thay đổi, quản lý xung đột” lại cho rằng hoàn cảnh thực tế như quyền lực, lợi ích cá nhân, các tình huống nhất định... là các nguyên nhân trực tiếp đưa đến cách giải quyết XD của mỗi bên [110].

Tác giả D.E.Mey và Brett Laursen nghiên cứu về nguyên nhân của XDTL giữa các cá nhân trong hoạt động, hai ông đã chỉ ra rằng, cùng một nguyên nhân xung đột nhưng hành vi xung đột trong hoạt động mỗi cá nhân lại được biểu hiện rất khác nhau. Cụ thể, nguyên nhân chủ yếu là do mỗi cá nhân khó thích ứng mới môi trường sống tập thể, do tính ích kỷ của mỗi cá nhân, do mỗi cá nhân sống thu mình và thường coi mình là trên hết. Nguyên nhân khác là do cá nhân tích cực trong hoạt động nếu có tính ích kỷ thì nó được thể hiện ở sự thù địch và luôn gây gổ và với những đứa trẻ này thường có biểu hiện như cãi nhau, phá đám, lý sự, đập phá đồ chơi, sách vở. Ông cũng cho rằng hoạt động sống hòa đồng cùng nhau là điều vô cùng quan trọng cho mỗi cá nhân có thể tham gia vào hoạt động sống của xã hội sau này [101, tr17].

Nhóm nghiên cứu gồm, Kenneth W. Griffin, Lawrence M.Scheier, Gilbert J.Botvin, Tracy và Nicole Miller (1999) cho rằng: Nguồn gốc của XDTL giữa các cá nhân trong nhóm và giữa cá nhân với nhóm, giữa nhóm với nhóm là sự khó chịu về cách sống, quan điểm, tính cách, thậm chí chỉ là một cách nhìn không thiện cảm giữa các trẻ với nhau, giữa chúng bắt đầu có gây hấn với nhóm. Yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến các xung đột giữa các trẻ với nhau là do môi trường sống là chủ yếu [99].

Wissink I.B., Dekovic M., Meijer A.M. đã nghiên cứu 508 thiếu niên về mối liên hệ liên nhân cách với các khía cạnh khác nhau trong mối quan hệ tình bạn trong

nhóm. Tác giả tìm thấy tần xuất liên lạc với bạn bè, sự tin tưởng vào bạn bè trong nhóm, sự ràng buộc quy định trong nhóm... là yếu tố ảnh hưởng đến các vấn đề gây hấn và phạm pháp đáng được báo động trong mối quan hệ bạn bè ở giai đoạn tuổi thiếu niên như đánh nhau, chơi ma túy, thay đổi hành vi, trang phục, quần áo, đầu tóc...[106, tr45].

Cũng nghiên cứu về xung đột tâm lý trong mối quan hệ giữa các em tuổi thiếu niên, tác giả Youniss J. và Smollar.J (1985) lại cho rằng, những nguyên nhân mà nhóm gây hấn với cá nhân trong tập thể là do cá nhân đó có những đặc biệt về hình dáng, về tính cách, lối sống, hoàn cảnh gia đình thậm chí cả về năng lực học tập [111].

Tác giả Nguyễn Thị Minh nghiên cứu XĐTL vợ chồng trong gia đình trí thức tại Thành phố Hồ Chí Minh cũng chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng của XĐTL đến hạnh phúc gia đình ở các cặp vợ chồng trí thức. Các yếu tố chủ quan dẫn đến XĐTL là sự hài lòng về vật chất lẫn tinh thần về nhau, văn hóa ứng xử giữa vợ và chồng, tình yêu vợ chồng... Các yếu tố khách quan như công việc, gia đình nội ngoại hai bên cũng ảnh hưởng không nhỏ đến xung đột tâm lý vợ chồng trong gia đình trí thức [49, tr53].

Trong hướng nghiên cứu của mình, tác giả Đỗ Hạnh Nga (2005), đã đề cập đến bốn nhóm yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý giữa cha mẹ và con cái: Cha mẹ không hiểu tâm lý của con, thời gian gần gũi ít, cha mẹ chưa có kinh nghiệm; Xuất phát từ phía con cái như tính cách bướng bỉnh, khó bảo, ảnh hưởng của thần tượng; Sự khác biệt nhận thức giữa cha mẹ và con về nhu cầu độc lập như: sự khác biệt về đặc điểm tâm lý, sự khác biệt về nhận thức; Xuất phát từ phía môi trường xã hội [51, tr133].

Tác giả Nguyễn Đình Mạnh (2007), trong luận án của mình đã đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột như: quan điểm sống, nhu cầu, khí chất, tính cách, hành vi...giữa hai người [47, tr23].

Tác giả Phùng Thị Hằng (2007) với đề tài luận án Tiến sỹ “Một số đặc điểm giao tiếp của học sinh trung học phổ thông dân tộc Tày, Nùng” lại chỉ ra rằng môi trường sống, sự nhận thức xã hội có ảnh hưởng đến khả năng giao tiếp nên xung đột trong giao tiếp là điều cũng thường xảy ra giữa các em với nhau [dẫn theo 79].

Xuất phát từ những công trình nghiên cứu trên và dựa vào đặc điểm giao tiếp, tâm sinh lý của tuổi thiếu niên, chúng tôi cho rằng có hai nhóm yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp của HSTHCS thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên do thời gian nghiên cứu không cho phép và qua khảo sát sơ bộ về các yếu tố ảnh hưởng hiện nay đến xung đột tâm lý của các em, phụ huynh học sinh, thầy cô đang trực tiếp giảng dạy nên chúng tôi chỉ nghiên cứu 2 yếu tố chủ quan: Tính cách, mức độ tiếp xúc xã hội. Ba yếu tố khách quan: Giáo dục từ phía gia đình, giáo dục từ phía nhà trường, mạng xã hội và internet.

2.4.1. Yếu tố chủ quan

Yếu tố chủ quan có ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp, là nguyên cơ cho những mâu thuẫn, bất đồng xảy ra, nó ảnh hưởng đến mức độ và biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở.

2.4.1.1. Tính cách cá nhân

Qua các công trình nghiên cứu về các yếu tố được nêu ở trên chúng tôi thấy, yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý lứa tuổi này cần phải đề cập đến là “tính cách cá nhân” ở mỗi em. Tính cách khác nhau, tạo nên quan điểm, thái độ, hành vi khác nhau trong giao tiếp [29].

Tính cách thể hiện thái độ và hành vi của con người trong tình huống cụ thể là yếu tố gián tiếp giúp cho khách thể giao tiếp biết được nhu cầu, hứng thú, tình cảm, năng lực... Tính cách là thuộc tính bản chất của mỗi người [18]. Tính cách được hình thành trong quá trình sống (môi trường sống, giáo dục, hoạt động cá nhân...) lĩnh hội những tri thức trong cuộc sống, chuẩn mực hành vi đạo đức trong gia đình, bạn bè, nhà trường, xã hội hình thành ở mỗi cá nhân có quan điểm sống, tính cách rõ ràng.

Theo nghiên cứu của William Marston (Mỹ) đặc tính hành vi của con người có thể chia ra làm 4 nhóm tính cách. Nhóm thứ nhất là nhóm “thống trị” (Dominance) tạm gọi là nhóm “lửa”. Nhóm thứ hai là nhóm “ảnh hưởng” (Influence) tạm gọi là nhóm “khí”. Nhóm thứ ba là nhóm “kiên định” tạm gọi là nhóm “nước”. Nhóm thứ tư là nhóm “tuân thủ” tạm gọi là nhóm “đất”. Trong 4 nhóm tính cách cơ bản của con người ở trên, không có nhóm tính cách nào tốt hơn hay xấu hơn nhóm tính cách kia. Một con người có thể có cả bốn nhóm tính cách nhưng nhóm tính cách mạnh hơn sẽ tác động đến hành vi của họ khi thể hiện thông

qua sự phản ứng cũng như sự giao tiếp với mọi người và thế giới chung quanh. Từng nhóm tính cách khác nhau đều có những điểm mạnh và những điểm yếu, có ưu điểm và nhược điểm trong từng tình huống cụ thể.

Theo nghiên cứu của J.H.Eysenck, ông cho rằng nhân cách có hai kiểu: hướng nội và hướng ngoại. Ông đã soạn thảo một hệ thống Test bao gồm 60 câu hỏi để nghiên cứu nhân cách trẻ em. Những trẻ em có tính cách hướng ngoại thường có những đặc điểm: dễ kích động, tích cực, lạc quan ít sâu sắc, trẻ hướng nội thường có đặc điểm: quan hệ xã hội ít, bị động, bình tĩnh, sâu sắc, bi quan (Dẫn theo 3).

Tính cách HSTHCS thể hiện rõ nhất khi các em giao tiếp trao đổi thông tin, tư tưởng tình cảm với bạn, lúc đó tính cách của các em được thể hiện rõ trong thái độ, hành vi của mình. Có em có tính cách sôi nổi, hướng ngoại, có những em có tính cách trầm tĩnh, hướng nội thể hiện rõ ràng khi các em giao tiếp với nhau. Cụ thể như nếu em có tính cách sôi nổi, hướng ngoại thì hoạt bát hơn, nói năng lưu loát hơn, khẩu khí rõ ràng hơn. Các em có tính cách hướng nội thì trầm tĩnh e dè hơn, ít giao lưu tiếp xúc với mọi người xung quanh.

Ngoài hoạt động học tập để chiếm lĩnh kiến thức trong cuộc sống các em ở tuổi này đã thấy mình đã lớn, đã trưởng thành nên sự thể hiện, nhu cầu, quan điểm riêng của mình mạnh mẽ hơn, gay gắt hơn vì đồng nghĩa các em dễ phạm nhiều vào những quy định, những giới hạn không được phép ở lứa tuổi này. Nên các em lúc nào cũng mong được giao tiếp với bạn, nội dung giao tiếp nhiều khi ngoài việc trao đổi với nhau về học tập, phạm vi bạn bè, thông tin xã hội, nhà trường... các em còn nói đến những vấn đề vượt ra ngoài phạm vi lứa tuổi như: thời trang, hàng hiệu, tình yêu đôi lứa, chất gây nghiện, trào lưu xã hội, game online...

Một mặt, các em rất khao khát được giao tiếp, hoạt động chung với nhau, các em có nguyện vọng được sống trong tập thể, có những bạn bè thân thiết tin cậy. Mặt khác, các em có nguyện vọng không kém phần quan trọng là được bạn bè hiểu mình, công nhận, thừa nhận, tôn trọng mình, chấp nhận cái riêng của mình. Sự khác biệt này thể hiện thái độ và hành vi của các em về bạn bè thầy cô, tập thể, xã hội rất khác nhau, cách thể hiện “cái tôi” của mỗi em ở lứa tuổi này cũng rất riêng từ đầu tóc, quần áo, đi đứng, nói năng... Chính vì vậy, sự bất đồng mâu thuẫn va chạm giữa các em với nhau trong giao tiếp là điều không thể tránh khỏi.

Kiểu hoạt động thần kinh cấp cao của HSTHCS cũng ảnh hưởng đến mức độ và biểu hiện thái độ và hành vi xung đột tâm lý của các em. Như ở trên đã phân tích, thái độ, hành vi ứng xử khi gặp tình huống có vấn đề của các em chịu ảnh hưởng nhiều ở khả năng nhận thức vấn đề và giải quyết vấn đề. Tuy nhiên ở giai đoạn này các em bước vào tuổi dậy thì nhiều khi các hành động giải quyết vấn đề xảy ra rồi các em cũng rất khó lý giải tại sao lúc đó mình lại cư xử như vậy, sự lý giải cho những hành vi này là do ở tuổi này quá trình hưng phấn chiếm ưu thế, các em không làm chủ được cảm xúc và hành vi của mình, không kiềm chế được những xúc động mạnh khi gây hấn, gặp vấn đề bất đồng. Vì vậy, chỉ cần mâu thuẫn, bất đồng rất nhỏ các em cũng rất dễ nổi nóng, nâng cao tầm quan trọng vấn đề dẫn đến phản ứng mạnh, bột phát. Giai đoạn này các em thường rất nhạy cảm và hay tự ái, giận dỗi khi không đồng ý với bạn hoặc bạn làm phật ý mình. Điều này dẫn đến thường xuyên xuất hiện những mâu thuẫn khi hoạt động cùng nhau và các xung đột xảy ra cũng là điều dễ hiểu.

Tóm lại, với cơ sở lý luận nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng ở trên, với kinh nghiệm giảng dạy và quan sát thực tế chúng tôi cho rằng trong giao tiếp với bạn thường có hai nhóm tính cách có ảnh hưởng đến xung đột tâm lý.

Các em có tính cách hướng ngoại thường có những biểu hiện: Thân thiện, nói nhiều, dễ xúc cảm, dễ dãi, sống động, thích lãnh đạo, thể hiện mình, dễ kích động, dễ làm quen, dễ thay đổi, bốc đồng, hào hứng trong mọi chuyện...

Các em có tính cách hướng nội thường có những biểu hiện: Thụ động, thích nghe để cảm nhận, hay nghĩ ngợi, bình thản, thích thanh bình, thích sự tin cậy, bình tĩnh, êm ả, kiên định, khó thích ứng, khó thay đổi...

2.4.1.2. Mức độ tiếp xúc xã hội

Hoạt động học tập là hoạt động chủ đạo của các em ở giai đoạn lứa tuổi này vì thế nhiều khi các em cho rằng cứ “ăn ngoan và học giỏi” là hoàn thành xong nhiệm vụ mà cha mẹ, thầy cô kỳ vọng. Cũng rất nhiều gia đình cho rằng nhiệm vụ của các em là học không quan tâm đến việc mở rộng kỹ năng xã hội cho các em, hạn chế các em giao lưu bạn bè, hạn chế các hoạt động tập thể: Câu lạc bộ, đoàn, hội, nhóm... Chính vì vậy, không ít em nhút nhát tự ti khi giao tiếp với bạn, đến môi trường mới lạ, gặp khó khăn, tình huống mâu thuẫn không biết cách giải quyết.

Mặt khác, tại các trường THCS, nội dung chương trình trên lớp của các em quá nặng, nhà trường thường chỉ tập trung dạy tri thức dạy đúng chương trình quy định, chưa thật sự chú trọng trang bị cho các em những kỹ năng sống, kỹ năng giao tiếp xã hội cần thiết hay có những buổi tổ chức các hoạt động cho các em được trao đổi chia sẻ kinh nghiệm với nhau.

Những em có mức độ tiếp xúc xã hội nhiều hơn, rộng hơn sẽ có những trải nghiệm trong giao tiếp, xử lý tình huống mâu thuẫn tốt hơn. Chỉ bằng những tình huống thực tế, những va chạm xã hội với người này người khác, với người lớn tuổi nhỏ tuổi các em mới tự rút ra những kinh nghiệm cho chính mình trong cách đối nhân xử thế [94].

Jawaharlal Nerhu đã từng nói: “Văn hóa là sự mở rộng tâm hồn và phát triển trí tuệ” (Culture is the widening of the mind and of the spirit). Tác giả nhận định, tiếp xúc văn hóa thế giới từ sớm giúp kích thích trí não, khuyến khích các em suy nghĩ sáng tạo, xử lý thông tin, giải quyết vấn đề và học tập tốt hơn. Đặc biệt, trẻ sẽ thấu hiểu và dễ chấp nhận sự khác biệt của những người xung quanh, phát triển trí thông minh, cảm xúc tốt hơn.

Kinh nghiệm giao tiếp ứng xử của các em cũng ảnh hưởng đến cách giao tiếp với bạn. Tuổi đời các em còn nhỏ, sự va vấp trong cuộc sống với bạn còn ít vì vậy khi có va chạm các em thường giải quyết mang tính nhất thời, theo những bản năng cái tôi thúc đẩy. “Vai trò của giao tiếp giúp các em biết quan sát đối tượng, đồng cảm với nhau, biết kiềm chế cảm xúc, điều chỉnh hành vi của bản thân ” [14].

Vì thế, nếu có xung đột giữa các em với nhau các em không giải quyết được, mâu thuẫn thường sẽ gay gắt, tiêu cực hơn. Sự cần thiết của kinh nghiệm giao tiếp ứng xử là khi giao tiếp với các bạn các em biết cách nói chuyện trao đổi, trình bày quan điểm, sự thể hiện bản thân với bạn mà bạn dễ dàng đồng ý, đồng cảm cùng quan điểm, nếu không đồng ý nhưng cũng dễ dàng chấp nhận nếu sự giải thích đó nhẹ nhàng, phù hợp. Như vậy, mức độ tiếp xúc xã hội được chúng tôi hiểu như sau, khi các em tham gia với bạn vào các hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa, hoặc các em tham gia vào các lớp học kỹ năng, các hoạt động nhóm hoặc tham gia vào các tổ chức trong trường như đội thiếu niên tiên phong, hội học sinh, đội sao đỏ... Bên cạnh những hoạt động bề nổi thì không ít các em có tham gia vào mạng xã

hội để chơi game, chat, chơi facebook, xem phim... vấn đề này cũng là một yếu tố ảnh hưởng mạnh mẽ đến nhận thức cũng như cảm xúc, hành vi của các em.

Tóm lại, mỗi một yếu tố đều có mức độ ảnh hưởng khác nhau đến cách giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của các em. Điều quan trọng là bản thân các em, người lớn, nhà giáo dục biết được khi có xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn giữa các em với nhau thì yếu tố nào ảnh hưởng đến xung đột tâm lý. Đây chính là nút thắt giúp các em sẽ giải quyết được mâu thuẫn, bài toán xung đột giữa các em với nhau trong giao tiếp được giải quyết. Có như vậy mới giúp các em hạn chế được xung đột và biết cách giải quyết xung đột khi gặp những tình huống tương tự trong hoạt động giao tiếp hiện tại và sau này.

2.4.2. Yếu tố khách quan

Ngoài những yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS thì yếu tố khách quan cũng ảnh hưởng không nhỏ đến xung đột khi các em giao tiếp với bạn như: Cách giáo dục từ phía gia đình, vị thế của các em trong nhóm bạn, trong lớp, tác động từ môi quan hệ xã hội khác như phim ảnh, mạng internet, môi trường sống...Cụ thể:

2.4.2.1. Gia đình

Gia đình là tế bào của xã hội, gia đình là cái nôi lớn lên, học tập và trưởng thành của các em. Trong gia đình bố mẹ là người giúp các em thấy giá trị sống, nhân cách đạo đức, phải trái trong cuộc sống. Một gia đình có cách giáo dục đúng đắn, có những tấm gương sáng, mẫu mực sẽ ảnh hưởng tốt đến nhân cách của các em. Nếu gia đình buông lỏng giáo dục con cái sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến những suy nghĩ và hành động của các em. Các em sẽ hình thành tính cách xấu, suy nghĩ lệch lạc ảnh hưởng trực tiếp đến cách hành xử và giao tiếp của các em với các bạn [34]. Cụ thể như, các thành viên trong gia đình GT hài hòa, đầm ấm nhẹ nhàng có trên có dưới, phải trái rõ ràng sẽ hình thành nên những đứa con biết giao tiếp đầm ấm hài hòa phải trái với mọi người. Các thành viên trong gia đình cáu bẳn, quát tháo, cục cằn không có trên có dưới với nhau thì sẽ hình thành nên những đứa con cũng như vậy. Khi có mâu thuẫn, xung đột xảy ra bố mẹ giải quyết với nhau bằng sự quát tháo, chửi bới, đấm đá thì các con cũng coi đó là hướng giải quyết cho mình khi có mâu thuẫn với bạn [6], [18]. Như vậy, ảnh hưởng của gia đình như nề nếp gia đình,

tấm gương của cha mẹ của các thành viên trong gia đình ảnh hưởng rất lớn đến tính cách của các em, nó không chỉ ảnh hưởng đến mức độ biểu hiện xung đột mà nó còn ảnh hưởng đến cách giải quyết xung đột khi giao tiếp với bạn.

2.4.2.2. Nhà trường

Nhà trường là nơi nuôi dạy các em về tri thức, lễ nghĩa là nơi các em đến lớp, sinh hoạt và học tập, nơi có nhiều tác động nhất đối với các em, tại đó vị trí của các em có nhiều thay đổi thể hiện trong các hoạt động học tập, sinh hoạt và vui chơi giải trí tập thể. Thầy cô là người được trang bị phương pháp sư phạm những tri thức chuyên môn, những kiến thức về đặc điểm tâm sinh lý của học trò chính vì vậy thầy cô là tấm gương sáng, là người thầy giúp các em nhận thức cuộc sống, thế giới xung quanh một cách khoa học nhất. Tuy nhiên nếu nhà trường chỉ chú trọng đến việc dạy chữ không chú trọng đến việc dạy kỹ năng sống, kỹ năng ứng xử sẽ là một sai lầm lớn trong việc hình thành và phát triển toàn diện nhân cách sau này cho các em. Người thầy không chỉ dạy tri thức kỹ năng sống cho các em giúp các em điều tiết khi có xung đột mà người thầy còn hình thành cho các em đủ kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phòng tránh, kỹ năng giải quyết vấn đề khi có mâu thuẫn, xung đột với bạn [7]. Có như vậy mới hình thành ở các em những bài học quý giá về cuộc sống, trang bị những kinh nghiệm sống để các em trưởng thành. Tuy nhiên, hiện nay tại các trường THCS chưa chú trọng giáo dục kỹ năng sống cụ thể kỹ năng giao tiếp ứng xử còn bỏ ngỏ. Vì vậy công tác giáo dục kỹ năng sống tại nhà trường cũng như của mỗi gia đình hiện nay góp phần không nhỏ đến việc phòng ngừa và giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp của các em với nhau hiện nay.

2.4.2.3. Mạng xã hội, internet

Rất nhiều người cho rằng: “Hiện tại xã hội, sự phát triển xã hội, xu hướng xã hội được thu nhỏ chỉ trong một cái gõ chuột, mạng xã hội”. Con người muốn biết gì, thích gì, làm gì đều có thể tìm thấy trong mạng xã hội. Các em lứa tuổi này cho rằng, chỉ khi các em đến với mạng xã hội, internet các em mới được bắt đầu thừa nhận như một thành viên tích cực trong môi trường xã hội [33]. Bản thân các em rất hứng thú và tích cực tham gia vào các hoạt động xã hội, các em muốn thể hiện, ham tìm hiểu và tự chứng minh mình. Xã hội càng phát triển đời sống được nâng cao đồng nghĩa với việc các em lĩnh hội cái mới càng nhanh, nhu cầu khẳng định và thể hiện mình của các em càng nhiều.

Lợi ích từ mạng internet không thể không thừa nhận, nhưng một số trang mạng xã hội chưa kiểm soát được chất lượng nội dung thông tin, phim ảnh, game nên những nội dung thông tin thiếu giáo dục, phản cảm và xấu...tràn lan. Tuổi các em là tuổi mới lớn, thích được học hỏi, tò mò những gì diễn ra xung quanh mình nên rất nhạy cảm với những cái mới, những phim ảnh, trào lưu xã hội không tích cực dễ dàng ảnh hưởng nhanh, mạnh đến nhận thức, cảm xúc và hành vi các em. Các em chưa đủ kinh nghiệm, ý chí, hiểu biết để chất lọc nội dung thông tin. Vì vậy đây là một vấn đề đáng lo ngại hiện nay [31].

Trên mạng xã hội hiện nay, hình ảnh các em chửi nhau, đánh nhau, tự tử, sử dụng chất cấm... tràn lan khi có mâu thuẫn với bạn, với gia đình. Thậm chí các em còn lôi kéo bạn bè đánh hội đồng bạn khi có mâu thuẫn, mặc dù những mâu thuẫn rất nhỏ khi gặp gỡ, va chạm, ví dụ: bạn ăn mặc khác thường thấy “ghét”, bạn “chảnh”, bạn “nhìn đều” mình, bạn nói xấu mình, bạn dành “người yêu” của mình...và các em cho rằng, phải trả đũa bạn như vậy mới “chất” “bản lĩnh” “tên tuổi”. Trong kết quả nghiên cứu của đề tài nghiên cứu xây dựng môi trường văn hóa trong trường học do Bộ GD-ĐT tổ chức, báo cáo tại buổi hội thảo về vấn đề này ngày 12 tháng 10 năm 2016 cho thấy rằng “mạng xã hội có tính báo động, có ảnh hưởng đến lệch chuẩn trong hành vi ứng xử, nó còn kéo dài và lan tỏa đến những cuộc ẩu đả, chém giết” đây là vấn đề hiện hữu thường thấy hiện nay. Như vậy, dù ít hay nhiều mạng xã hội, internet có ảnh hưởng không tốt đến sự phát triển nhân cách của các em. Nên nếu có sự kiểm soát tốt, hợp lý của cha mẹ các em sẽ có định hướng tốt hơn khi chơi với internet.

Tóm lại, có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp của các em HSTHCS nhưng ở đề tài này chúng tôi chỉ tập trung nghiên cứu đến yếu tố chủ quan như tính cách cá nhân và mức độ tiếp xúc xã hội, yếu tố khách quan là giáo dục gia đình, giáo dục nhà trường, mạng xã hội và internet. Các yếu tố mà chúng tôi đưa ra có ảnh hưởng đến xung đột trong giao tiếp với bạn, mức độ ảnh hưởng của các yếu tố như thế nào được chúng tôi trình bày ở phần kết quả nghiên cứu thực trạng của luận án.

2.5. Các cách giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

Trên cơ sở nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột ở trên và nghiên cứu các cách giải quyết xung đột của các nhà tâm lý đi trước như theo tác giả Đinh

Thị Kim Thoa, quá trình giải quyết xung đột bao gồm 6 bước quan trọng sau [63, tr63]: Các bên đồng ý tháo gỡ các thỏa thuận và đưa ra nguyên tắc hoạt động; Thu thập thông tin về XD và những nhu cầu của các bên; Xác định chính xác nội dung của XD; Đưa ra những ý kiến về giải pháp; Chọn lấy một phương án tối ưu; Đạt được sự đồng ý của hai bên.

Để làm được điều này thì cá nhân xung đột phải có những kỹ năng cần thiết như: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thu tóm vấn đề, tư duy sáng tạo, biết đồng cảm...

Còn tác giả Nguyễn Đình Mạnh (2007) đưa ra 3 cách thức giải quyết xung đột: Lảng tránh xung đột: Biểu hiện đặc trưng của cách thức xử lý này là lảng tránh không muốn gặp mặt, im lặng khi buộc phải gặp nhau. Lảng tránh cả những người muốn giúp đỡ, hòa giải. Theo tác giả đây là cách xử lý tiêu cực; Đấu tranh với thái độ bất cần: Biểu hiện đặc trưng của cách này là bất cần suy nghĩ tìm hiểu nguyên nhân gây ra xung đột, không quan tâm đến ý kiến quan điểm của người kia. Thường tranh luận đến cùng để bảo vệ ý kiến và dọa chấm dứt tình cảm nếu không được đáp ứng; Cùng hợp tác với thái độ chân thành: Biểu hiện đặc trưng của cách này là hai người tích cực tìm hiểu để phát hiện nguyên nhân chính gây ra xung đột. Họ luôn tìm cơ hội để ở bên nhau, cùng trao đổi, thảo luận chân thành về nguyên nhân và tích cực tìm hiểu các biện pháp giải quyết hiệu quả cao nhất. Tác giả cho rằng, cách thức lảng tránh và đấu tranh với thái độ bất cần là cách thức tiêu cực nhưng vẫn được dùng đến khi cần thiết, còn cách cùng nhau hợp tác với thái độ chân thành là cách thức tích cực nên được sử dụng trong việc giải quyết những xung đột tâm lý.

Gần đây nhất là tác giả Nguyễn Thị Minh cũng đưa ra 5 cách thức giải quyết XDTL như sau: Tập trung vào vấn đề (tìm hiểu nguyên nhân, nói chuyện cởi mở với nhau, trao đổi bàn bạc...); Lảng tránh; Tìm kiếm sự trợ giúp; Chấp nhận, chịu đựng; Giải quyết tiêu cực.

Như vậy, mỗi tác giả đều có những cách giải quyết xung đột khác nhau vì đối tượng và khách thể nghiên cứu của các tác giả là khác nhau, tình huống nảy sinh xung đột khác nhau...nên đưa ra cách giải quyết xung đột khác nhau. Với các em HSTHCS còn thiếu kinh nghiệm sống, khả năng điều chỉnh thái độ và hành vi khi có xung đột của các em còn hạn chế, vì vậy chúng tôi đưa ra 3 cách giải quyết xung đột sau:

Cách 1: “Cùng nhau giải quyết vấn đề” cách giải quyết này phù hợp và hiệu quả với những xung đột rất thấp, thấp và trung bình, lúc này các em tìm hiểu nguyên nhân, cùng nhau nói chuyện về vấn đề đó để giải quyết xung đột.

Cách 2: “Người trung gian hòa giải” cách này giải quyết đối với một số trường hợp xung đột trung bình, chủ yếu giải quyết ở trường hợp xung đột ở mức độ cao và rất cao.

Cách 3: “Tham vấn tâm lý” cách giải quyết này sử dụng cho một số trường hợp xung đột cao và chủ yếu ở xung đột rất cao. Lúc này các em cảm thấy bế tắc không giải quyết được và thường giải quyết một cách tiêu cực như: Giả vờ bình thường nhưng vẫn ầm ức khó chịu, thấy mình có lỗi nhưng mặc kệ muốn đến đâu thì đến, cãi nhau, chỉ chỏ, vút đồ đạc của nhau, hửi nhau, lảng mạ nhau, ánh nhau bằng tay chân, đồ vật gì đó, mất niềm tin về bạn, ghét bạn, căm thù bạn, tức giận tìm cách trả thù bạn (nói xấu, chia rẽ bạn...), tự hủy hoại bản thân.

“Người trung gian hòa giải” được nhiều nhà tâm lý học và xã hội học quan tâm đến. Năm 1962, Walton đã đưa ra chiến lược và hành vi cần có ở người làm công tác hòa giải, đến năm 1969 tác giả nghiên cứu về vai trò của người trung gian hòa giải trong xung đột liên nhân cách, khẳng định vai trò rất lớn của người trung gian hòa giải trong xung đột tâm lý. Năm 1984 Jacob Bercovitch đưa ra sơ đồ điều chỉnh xung đột thấy rõ hơn về vai trò của người trung gian hòa giải. Cụ thể, theo ông người này có nhiệm vụ giải tỏa xung đột (thay đổi quan điểm, kỹ năng, hành vi) của hai bên có xung đột [96]. Vậy người trung gian hòa giải là người không liên quan đến xung đột nhưng can thiệp được vào các bên xung đột nhằm giải quyết cùng với sự cố gắng của chính họ. Người trung gian thường là do tự nguyện và phải là người được em kính trọng, uy tín, bình đẳng (bố mẹ, thầy cô, bạn bè...). Trên thực tế nếu có xung đột hai bên giải quyết xung đột thường dẫn đến kiểu quan hệ, có thể một bên thắng, một bên thua, có thể cùng thắng, cùng thua và trong sâu thẳm tâm lý của hai bên xung đột không thật sự chấp nhận kết quả hiện tại, nhưng biện pháp “trung gian hòa giải” sẽ đưa đến kết quả cả hai bên cùng thắng nên cả hai đều thoải mái về mặt tâm lý xung đột trở thành yếu tố tích cực trong mối quan hệ.

Biện pháp “tham vấn tâm lý” được nhiều nước phương Tây chú trọng và coi nó như là một yêu cầu bắt buộc, một đội ngũ được đào tạo bài bản trong nhà trường

ở mọi lứa tuổi. Còn ở Việt nam biện pháp tham vấn cũng đang được quan tâm, tuy nhiên chưa thật sự có đội ngũ được đào tạo chuyên nghiệp, chưa thấy đề cập nhiều đến nhà trường các cấp học. Trong hội thảo “Đào tạo chuyên gia tham vấn học đường trong bối cảnh 4.0” do Đại học Giáo dục (ĐHQGHN) đã tổ chức ngày 23/4/2018 đưa ra một số nhận định: *“Việt Nam đang rất thiếu đội ngũ chuyên gia tham vấn học đường - lực lượng có khả năng phát hiện sớm những biểu hiện tâm lý xã hội bất thường ở trẻ và hỗ trợ giải quyết; Vấn đề đời sống và sức khỏe tinh thần của trẻ em Việt Nam đang ở tình trạng đáng báo động. Nghiên cứu của tổ chức Plan International chỉ ra rằng 71% học sinh Việt Nam đã từng bị bạo lực dưới nhiều hình thức khác nhau. Nghiên cứu dịch tễ trên 7 tỉnh phía Bắc của cán bộ Trường Đại học Giáo dục cũng cho thấy khoảng 20% các em học sinh có tổn thương sức khỏe tâm thần tới mức cần phải can thiệp trị liệu”*.

Kết quả cuộc hội thảo đã nhấn mạnh: *“Việc tư vấn tâm lý học đường nhằm mục tiêu nâng cao nhận thức, trang bị cho học sinh kỹ năng phòng chống, ứng phó với tình trạng bạo lực và xử lý các tình huống có vấn đề trong học tập, cuộc sống; hỗ trợ, chia sẻ và giúp đỡ học sinh giải quyết các khó khăn tâm lý”*

Yêu cầu của nhân viên tham vấn tâm lý, có đầy đủ phẩm chất và năng lực cần có như: Sự kiên nhẫn, không phán xét, chân thành, gần gũi, nhạy cảm, tự kiềm chế, chu đáo và động lòng trắc ẩn, hiểu biết đời sống tâm lý các em... Những kỹ năng cần có như: Biết làm rõ vấn đề, biết lấy thông tin, xác định được những trở ngại, biết lắng nghe, thể hiện sự tin tưởng, biết chia sẻ suy nghĩ và cảm xúc, biết hỗ trợ và tập trung vào vấn đề, biết đồng cảm... Với kinh nghiệm sống còn hạn chế, học sinh cho rằng người tư vấn sẽ không thực sự hiểu được vấn đề mình gặp phải. Các em rất coi trọng mối quan hệ tình bạn, nên khi có vướng mắc là thường tìm kiếm sự hỗ trợ, giúp đỡ từ bạn bè, gặp bạn thân để giải bày những tâm tư, nguyện vọng, vì cùng trang lứa, có những đặc điểm tâm lý tương đồng, có nhiều nỗi băn khoăn tương tự nên dễ sẻ chia tâm sự. Tuy nhiên, có rất nhiều vấn đề của cuộc sống mà các bạn bè cùng trang lứa không có kiến thức và kinh nghiệm để cho những lời khuyên xác đáng. Việc tham vấn tâm lý không phải là người tư vấn đưa ra lời khuyên cho các em, mà về bản chất là giúp các em tự nhận ra vấn đề, tự lựa chọn phương pháp giải quyết phù hợp với mình, đồng thời nâng cao khả năng ứng phó với vô vàn vấn đề còn có thể xảy ra trong cuộc sống.

Tóm lại, chúng tôi thấy rằng giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS thành công là quá trình hai bên phải tìm ra được phương hướng thỏa hiệp thấu đáo, cùng đưa ra quyết định chung mà qua đó hai bên không có sự tổn thương về mặt tâm lý, không ảnh hưởng đến hiệu quả học tập, tình bạn giữa các em với nhau, các em tiếp tục chơi với nhau, phối hợp tốt với nhau trong các hoạt động.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Xung đột tâm lý là một hiện tượng tâm lý xã hội, là sự bất đồng, va chạm, mâu thuẫn giữa người với người khi họ không có cùng xu hướng (quan điểm, nhu cầu, hứng thú, tính cách, mục đích...) nó thường bộc lộ bằng những trạng thái cảm xúc và hành vi khác nhau ở mỗi chủ thể, thường những cảm xúc hành vi này mang chiều hướng tiêu cực. Xung đột trong giao tiếp với bạn của HSTHCS được hiểu là: *Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở là sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các em với nhau khi trao đổi chia sẻ về thông tin, tư tưởng, tình cảm... được thể hiện qua nhận thức, cảm xúc, hành vi của học sinh trung học cơ sở.*

Xung đột trong giao tiếp với bạn của HSTHCS được biểu hiện ở 3 mặt, nhận thức, cảm xúc và hành vi và được thể hiện ở 5 mức độ: Rất thấp, thấp, trung bình, cao và rất cao. Mỗi một mức độ có những biểu hiện cụ thể.

Có nhiều yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn, luận án chỉ tập trung nghiên cứu các yếu tố tính cách cá nhân, mức độ tiếp xúc xã hội của cá nhân, yếu tố giáo dục từ phía gia đình, nhà trường, mạng xã hội, internet.

Có nhiều cách giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS, đề tài chỉ tập trung vào 3 cách giải quyết xung đột: Cùng nhau giải quyết; Người trung gian hòa giải; Tham vấn tâm lý.

Chương 3

TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Tổ chức nghiên cứu

3.1.1. Khách thể nghiên cứu và địa bàn nghiên cứu

3.1.1.1. Khách thể nghiên cứu

Như đã giới hạn nghiên cứu tại mục 3.2 chúng tôi xác định khách thể nghiên cứu cho luận án là Học sinh Trung học cơ sở thành phố Hồ Chí Minh, tuy nhiên thời các em lớp 6 mới chuyển từ cấp 1 đi lên nên năm đầu còn nhiều bỡ ngỡ chưa quen bạn quen trường nên việc giao tiếp trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm với bạn chưa nhiều cả về nội dung và tần xuất giao tiếp.. Chính vì vậy, chúng tôi chỉ nghiên cứu học sinh lớp 7, 8, 9 tại 3 quận: Quận 10, Gò Vấp và Tân Phú. Cụ thể là các em học sinh trung học cơ sở đang trực tiếp học tập tại các trường: Trung học cơ sở Hoàng Văn Thụ, phường 3, quận 10; Trường Trung học cơ sở An Nhơn, phường 6, quận Gò Vấp; Trường trung học cơ sở Lý Tự Trọng, phường 15, quận Gò Vấp; Trường Trung học cơ sở Tây Thạnh, phường Tây Thạnh, quận Tân Phú. Đây là các trường có số lượng học sinh tương đối đông của Quận, các em chủ yếu có học bán trú tại trường. Tỷ lệ về số phiếu cho học sinh các khối, giới tính và các quận được chúng tôi khảo sát có tính cân đối, khách quan. Riêng lớp 9, chúng tôi phát phiếu nhiều hơn vì lý do đặc điểm giới tính, yếu tố trưởng thành, thời gian cuối cấp sẽ hỗ trợ cho chúng tôi những thông tin cần thiết khi nghiên cứu và thêm một lý do nữa là ở các trường tại thời điểm chúng tôi khảo sát, số lượng học sinh học lớp 9 đông hơn so với các khối lớp 7 và 8. Cụ thể tỷ lệ phân chia mẫu ở các khối lớp, giới tính, và các quận được thể hiện tại bảng 3.1 như sau:

Bảng 3.1: Tỷ lệ phân chia mẫu nghiên cứu ở các khối lớp, giới tính và các quận

Các tham số		Số lượng	%
Lớp	7	178	33.0
	8	183	33.9
	9	179	33.1
Giới tính	Nam	245	43.8
	Nữ	315	56.3
Quận	Gò Vấp	196	35
	Quận 10	184	32.9
	Tân Phú	180	32.1
Tổng		540	100

Chúng tôi phát phiếu khảo sát 940 phiếu cho học sinh, giáo viên bao gồm cả phiếu khảo sát thử và khảo sát chính thức, trong đó chúng tôi khảo sát học sinh lớp 7,8,9 với số phiếu phát ra 600 phiếu thu về 540 phiếu hợp lệ, số phiếu không hợp thu về do các em chưa điền đầy đủ thông tin mà chúng tôi hướng dẫn. Phỏng vấn sâu 35 học sinh, 12 giáo viên và cán bộ quản lý đang trực tiếp học tập, giảng dạy và quản lý tại các trường chúng tôi khảo sát.

3.1.1.2. Địa bàn nghiên cứu

Thành phố Hồ Chí Minh là một trong hai trung tâm kinh tế lớn nhất cả nước, dân số có khoảng 9 triệu người. Về mặt hành chính có 24 quận, huyện, thu nhập bình quân đầu người 4.513 USD/năm. Tiêu chí phát triển của thành phố là kinh tế và dịch vụ. Những người sống ở TP. HCM phần lớn là ở các tỉnh lẻ khác di cư đến, dân gốc còn tại đây còn rất ít. Không chỉ người ở khắp các tỉnh thành trong cả nước mà cả người nước ngoài cũng chọn TP HCM là nơi lý tưởng để lập nghiệp sinh sống. Những người nhập cư đến đây có truyền thống gia đình, văn hóa ứng xử mang đậm màu sắc vùng miền khác nhau.

Tuy nhiên có rất nhiều lý do chúng tôi lựa chọn 3 quận của thành phố Hồ Chí Minh khi khảo sát cho vấn đề nghiên cứu. *Thứ nhất*, chúng tôi chọn các quận nội thành và ngoại thành (quận 10 là quận nội thành, quận Tân Phú là quận ngoại thành, quận Gò Vấp là địa phận giáp danh không phải là quận nội thành cũng không hẳn là quận ngoại thành). *Thứ 2*, chúng tôi lựa chọn 3 quận có những đặc trưng nhất về đời sống dân cư, thành phần kinh tế, đa dạng về dân tộc, đời sống văn hóa. *Thứ 3*, thời gian hình thành và phát triển của từng quận, quận được thành lập lâu đời, quận mới thành lập do tách từ quận khác (diện tích tự nhiên tại các quận rộng lớn, số lượng dân càng ngày càng đông). Cụ thể đặc điểm của 3 quận được chúng tôi tìm hiểu như sau:

Quận 10 là một trong những quận nội thành của Thành phố Hồ Chí Minh có nhiều điều kiện thuận lợi trong việc giao lưu kinh tế, văn hóa xã hội với các quận trung tâm và ngoại thành, là cơ hội để thúc đẩy sự phát triển kinh tế – xã hội của quận. Quận 10 là một trong những quận trung tâm của Thành phố Hồ Chí Minh và là một trọng điểm giao dịch thương mại của thành phố. Ngành thương mại – dịch vụ có tốc độ phát triển nhanh, với nhiều loại hình thương mại – dịch vụ cao cấp và đa dạng tạo được sự thu hút đầu tư của các doanh nghiệp tham gia đầu tư phát triển.

Đời sống dân cư phát triển, trình độ học vấn cao, khu vực giáp danh quận 5 có nhiều người Hoa sinh sống, được gọi là cộng đồng người Hoa, đây là một nét đặc trưng tạo nên cái riêng của quận 10. Lĩnh vực Giáo dục - Đào tạo có nhiều thành quả trong công tác quản lý, tổ chức giảng dạy và học tập. Đến nay quận có 13 trường Mầm non, Tiểu học và Trung học cơ sở được chứng nhận đạt kiểm định chất lượng giáo dục. Tỷ lệ học sinh hoàn thành chương trình Tiểu học đạt 99,9%, tốt nghiệp Trung học cơ sở đạt 99,4%. Quận vẫn đang tiếp tục thực hiện đề án “Xây dựng xã hội học tập, giai đoạn 2012 - 2020” với nhiều hoạt động thiết thực, bổ ích; nhiều dự án, công trình nâng cấp, mở rộng, xây mới trường lớp, đầu tư trang thiết bị trường học đã hoàn thành và đưa vào hoạt động.

Quận Gò Vấp có diện tích mặt đất tự nhiên rộng lớn là 1.975,85 ha. Dân số là 636.033 người, mật độ dân số khoảng 29.000 người/km² (số liệu năm 2016). Dân cư tại quận rất phong phú trong đó, đồng bào các dân tộc thiểu số là 9.960 người, gồm dân tộc Hoa 6.562 người, dân tộc Chăm 749 người, dân tộc Khmer 773 người, dân tộc Thái 686 người, dân tộc Tày 375 người, dân tộc Mường 251 người, dân tộc Nùng 189 người, các dân tộc khác có 375 người (là Dao, Kơ-ho, Stiêng, Bana, Churu...). Điều này làm nên cái riêng của quận Gò Vấp về phong tục tập quán, đời sống nhân dân, cũng như sự phát triển đa dạng của nó. Trình độ học vấn của công dân quận Gò Vấp cao nhất thành phố (cùng một quận nội thành khác), tỷ lệ cư dân biết đọc, biết viết của Gò Vấp là 98,05%, cao thứ nhì ở thành phố Hồ Chí Minh. bậc trung học cơ sở có 13 trường (9 trường công lập, 3 trường bán công, một trường dân lập) trải trên 10 phường (2 phường chưa có nhưng 2 phường khác có 2 trường phổ thông cơ sở) tiếp nhận 21.228 học sinh.

Quận Tân Phú, ngày 05 tháng 11 năm 2003, Chính phủ Việt Nam ban hành Nghị định số 130/2003/NĐ-CP về việc điều chỉnh địa giới hành chính quận Tân Bình để thành lập quận Tân Phú. Ngày đầu thành lập, quận Tân Phú có 1.606,98 ha diện tích tự nhiên và 310.876 nhân khẩu, là một quận ngoại thành Thành Phố Hồ Chí Minh. Đời sống nhân dân còn nhiều khó khăn, tỷ lệ hộ nghèo khá đông; cơ sở hạ tầng thấp kém, 58% là đường đất còn lầy lội, công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp phát triển tự phát, hệ thống trường học, trạm y tế, trung tâm văn hóa, khu vui chơi cho thanh thiếu niên còn nhiều thiếu thốn. Đến nay toàn ngành giáo dục quận có 86

trường (40 trường công lập, 46 trường ngoài công lập), 1 trường bồi dưỡng, 1 trung tâm học tập cộng đồng, 117 nhóm lớp ngoài công lập, 75.495 học sinh, trong đó 18.282 trẻ mầm non, 33.093 học sinh tiểu học, 23.893 học sinh THCS và 227 học sinh chuyên biệt.

Như vậy, điều kiện kinh tế và đời sống dân cư tại Thành phố Hồ Chí Minh, bên cạnh những cơ hội lớn cho sự phát triển mạnh từ kinh tế chính trị, xã hội, dịch vụ, giáo dục thì học sinh trung học cơ sở, lứa tuổi mới lớn nói riêng, người dân nói chung đang phải đối mặt với nhiều thách thức đến từ phía xã hội như: lối sống thực dụng, hưởng thụ, thiếu tính nhân văn, sự xói mòn những truyền thống văn hóa quý báu của dân tộc, sự lai căng kệch cỡm của văn hóa ứng xử tồn tại ở một số người trong xã hội... Điều này có ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình hình thành nhân cách của các em, chi phối sự hình thành tình bạn, động cơ và mục đích kết bạn, dẫn đến sự lệch chuẩn trong các “bộ luật tình bạn” của các em. Do đó, quan hệ bạn bè ở lứa tuổi này, đặc biệt là nhóm bạn cùng lứa tuổi trong giờ học và ngoài giờ học đối với học sinh THCS đã và đang phát triển theo những chiều hướng hết sức phức tạp. Những thực tiễn này, một phần nào đó được thể luận án.

3.1.2. Các giai đoạn nghiên cứu

Để đạt mục đích nghiên cứu và thực hiện nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài, việc tổ chức nghiên cứu được tiến hành qua 3 giai đoạn như sau: Giai đoạn nghiên cứu lý luận; Giai đoạn nghiên cứu thực tiễn (bao gồm điều tra thử, điều tra chính thức và phân tích ca); Giai đoạn viết và hoàn thành luận án. Cụ thể:

3.1.2.1. Giai đoạn nghiên cứu lý luận

Mục đích: Xây dựng cơ sở lý luận cho toàn bộ quá trình nghiên cứu của luận án và khung lý luận, xác lập quan điểm chủ đạo của luận án trong việc nghiên cứu XĐTL với bạn trong GT của HSTHCS.

Nội dung nghiên cứu: Phân tích, đánh giá các công trình nghiên cứu trong nước và nước ngoài về các vấn đề liên quan đến xung đột tâm lý, xung đột tâm lý, xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS.

Xác định các khái niệm công cụ và hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến đề tài như: Xung đột, xung đột tâm lý, giao tiếp, xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS. Xác định các biểu hiện, mức độ xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn, cách thức giải quyết và các yếu tố ảnh hưởng.

Phương pháp tiến hành: Để xây dựng cơ sở lý luận của luận án, chúng tôi đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu lý luận như phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa và khái quát hóa...các tài liệu khoa học về các vấn đề liên quan đến luận án. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng xin ý kiến chuyên gia về các vấn đề lý luận như đặc điểm tâm sinh lý của lứa tuổi HSTHCS, biểu hiện xung đột tâm lý, đặc điểm giao tiếp, biểu hiện xung đột tâm lý trong GT, các yếu tố ảnh hưởng và biện pháp phòng ngừa và giải quyết xung đột trong GT với bạn.

Quá trình thu thập tài liệu của chúng tôi có gặp nhiều khó khăn như sau, còn ít tác giả trong nước nghiên cứu sâu về xung đột tâm lý với bạn trong GT của HSTHCS, ở nước ngoài chúng tôi chỉ tìm thấy được các tài liệu viết về XĐTL của giai đoạn độ tuổi thiếu niên chưa nghiên cứu sâu về xung đột tâm lý trong GT. Tuy nhiên, các tài liệu mà chúng tôi nghiên cứu đã giúp chúng tôi xây dựng tốt hơn trong quá trình viết cơ sở lý luận, cho chúng tôi thấy được những tư tưởng mới về việc nhìn nhận đặc điểm tâm lý lứa tuổi, đưa ra các biện pháp và phòng ngừa, giải quyết xung đột.

Thời gian và địa điểm tiến hành: 9/2015- 6/2016. Địa điểm tiến hành: Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội.

3.1.2.2. Giai đoạn khảo sát thực tiễn

Mục đích: Thu thập thông tin các biểu hiện, mức độ, các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong GT với bạn trong tất cả các hoạt động tại trường. Từ đó phân tích, đánh giá các biểu hiện, mức độ, các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong với bạn. Từ đó đề xuất các biện pháp phòng tránh và giải quyết xung đột tâm lý cho các em lứa tuổi này về vấn đề GT.

Mẫu nghiên cứu: Chúng tôi phát phiếu khảo sát 940 phiếu cho học sinh, giáo viên bao gồm cả phiếu khảo sát thử (215 phiếu, bao gồm cả học sinh và giáo viên) và khảo sát chính thức (685 phiếu). Trong đó, phiếu khảo sát chính thức hợp lệ là: 540 phiếu hợp lệ của học sinh và 120 phiếu khảo sát giáo viên, quan sát, đàm thoại, phỏng vấn sâu 17 học sinh, 12 giáo viên và cán bộ quản lý đang trực tiếp giảng dạy và là giáo viên chủ nhiệm của các khối lớp.

Nghiên cứu trường hợp được chúng tôi lựa chọn đảm bảo cho yêu cầu nghiên cứu, phương pháp này chúng tôi có sự trợ giúp rất nhiều từ giáo viên chủ nhiệm, cán bộ quản lý, cán bộ lớp. Yêu cầu của đối tượng nghiên cứu trường hợp: hoàn

cảnh gia đình, lựa học, tính cách, mức độ tiếp xúc xã hội... để thấy được những biểu hiện rõ nhất về xung đột.

Nội dung nghiên cứu: Mức độ và biểu hiện XĐTL; Các yếu tố ảnh hưởng; Cách giải quyết XĐ trong GT với bạn của HSTHCS trong tất cả các hoạt động ở trường. Thông tin cá nhân cần thiết của đối tượng nghiên cứu.

Phương pháp tiến hành: Để thực hiện được nội dung nghiên cứu nêu trên chúng tôi chủ yếu đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu: điều tra bằng bảng hỏi, phỏng vấn sâu, phương pháp chuyên gia, phương pháp phân tích số liệu, phương pháp nghiên cứu trường hợp.

Thời gian và địa điểm: Thời gian từ tháng 2/2016 đến 5/2017. Địa điểm tại Thành phố Hồ Chí Minh

3.1.2.3. Giai đoạn viết và hoàn thành luận án

Mục đích: Trên cơ sở lý luận và thu thập số liệu về XĐTL trong GT với bạn của HSTHCS TPHCM chúng tôi phân tích số liệu, trình bày dưới dạng văn bản các số liệu thu thập được thể thức đã quy định về luận án của Nghiên cứu sinh do Học Viện khoa học xã hội ban hành.

Nội dung: Viết cơ sở ý luận, trên cơ sở tổng quan tổng quan, nhận xét, đánh giá các công trình nghiên cứu trong nước và nước ngoài. Từ đó xây dựng tiêu chí và thang đánh giá cho mục đích nghiên cứu của luận án. *Viết thực trạng, phân tích, lý giải, so sánh, đánh giá các kết quả đã thu thập được trong từng nội dung nghiên cứu. Đề xuất các biện pháp nhằm ngăn ngừa và giải quyết XĐTL trong GT với bạn của HSTHCS Thành phố HCM.*

Phương pháp tiến hành: Để thực hiện các nội dung được nêu ở mục 2.2, luận án sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu văn bản và được trình bày dưới dạng văn phong khoa học, phân tích dữ liệu toán học trên kết quả SPSS kết hợp với kết quả quan sát, phỏng vấn sâu và phân tích ca.

Luận án được trình bày bằng hình thức văn bản luận án theo đúng thể thức quy định. Thời gian, địa điểm: Từ tháng 12/2017 – 6/2018. Địa điểm: Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

3.2.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu, văn bản

Mục đích: Nhằm xây dựng cơ sở lý luận, xác định quan điểm chủ đạo của luận án, xác lập cơ sở để xây dựng bảng hỏi điều tra về vấn đề được nghiên cứu.

Nội dung nghiên cứu: Phân tích, tổng hợp, so sánh các nghiên cứu của các tác giả nước ngoài và các tác giả trong nước về các vấn đề liên quan đến luận án, thiết kế công cụ nghiên cứu. Đồng thời, chúng tôi cũng sử dụng một số tư liệu để dùng cho quá trình phân tích, lý giải, đối chiếu với các kết quả thu được từ thực tiễn.

Cách tiến hành: Tìm kiếm các tài liệu, văn bản, công trình nghiên cứu có liên quan đến các vấn đề : Xung đột tâm lý, xung đột tâm lý trong GT, xung đột tâm lý GT với bạn của HSTHCS, đặc điểm GT với bạn của HSTHCS, đặc điểm tâm sinh lý của HSTHCS. Đọc và ghi chép tổng hợp các tài liệu phục vụ trực tiếp cho luận án. Viết ra bằng văn bản phần cơ sở lý luận của đề tài.

3.2.2. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Mục đích: nhằm thu thập thông tin về nội dung nghiên cứu như mức độ biểu hiện xung đột, cách giải quyết xung đột các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột.

Nội dung nghiên cứu: Đây là phương pháp chính của luận án được sử dụng nhằm mục đích thu thập số liệu trên diện rộng về nội dung liên quan đến luận án. Bảng hỏi được thiết kế đầy đủ về thông tin khách thể nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu các tiêu chí về mức độ biểu hiện xung đột, cách giải quyết xung đột và các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột

Cách tiến hành: Dựa vào lý luận về xung đột tâm lý trong GT với bạn của HSTHCS, chúng tôi tham khảo dụng cụ đo lường (như trắc nghiệm PO), các công trình nghiên cứu về xung đột tâm lý để xây dựng bảng hỏi về xung đột tâm lý trong GT cho học sinh, giáo viên đang trực tiếp giảng dạy tại các trường THCS tại Thành phố HCM.

Dựa vào cơ sở lý luận về giao tiếp, xung đột tâm lý trong GT, quan sát thực tế về mức độ biểu hiện, các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong GT của HSTHCS thông qua các hoạt động để xây dựng các câu hỏi về biểu hiện, yếu tố ảnh hưởng của xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn. Đưa ra một số biện pháp giải quyết khi có XD giữa các em với nhau trong GT.

Cụ thể, phương pháp điều tra bằng bảng hỏi được tiến hành qua 4 bước sau:

Bước 1: Thiết kế bảng hỏi và xây dựng nội dung bảng hỏi: Để thiết kế được bảng hỏi chúng tôi thực hiện hai thao tác: thu thập thông tin xây dựng bảng hỏi và xây dựng cấu trúc nội dung bảng hỏi.

Thu thập thông tin xây dựng bảng hỏi: Chúng tôi dựa trên cơ sở phân tích các thang đo về mức độ, biểu hiện về xung đột tâm lý của các tác giả Murray A. Straus, Đỗ Hạnh Nga, Nguyễn Thị Minh. Xin ý kiến chuyên gia tâm lý về XĐTL với bạn trong GT của tuổi thiếu niên. Trực tiếp khảo sát thăm dò 90 khách thể tại TP. Hồ Chí Minh về những XĐ trong GT với bạn nhằm bổ sung chỉnh sửa các biểu xung đột phù hợp với thực tiễn, đặc điểm tâm sinh lý khách thể nghiên cứu. Cụ thể, bảng hỏi được xây dựng bao gồm 5 phần:

Phần 1: Chúng tôi tìm hiểu về đặc điểm giao tiếp với bạn của HSTHSC như đối tượng giao tiếp, thời gian giao tiếp, không gian giao tiếp ở câu hỏi 1 trong bảng hỏi.

Phần 2: Chúng tôi tìm hiểu biểu hiện XĐTL trong GT với bạn của HSTHCS ở mặt nhận thức, cảm xúc và hành vi về vấn đề học tập và bạn bè thể hiện. Cụ thể:

Câu 2 và 3 tìm hiểu về biểu hiện XĐTL trong GT với bạn ở mặt nhận thức. Cụ thể, câu 2 với 8 item tìm hiểu biểu hiện xung đột trong GT với bạn về vấn đề học tập, câu 3 với 6 item tìm hiểu biểu hiện xung đột về vấn đề bạn bè.

Câu 4 và 5 tìm hiểu về biểu hiện XĐTL trong GT với bạn ở mặt cảm xúc. Cụ thể, câu 4 với 8 item tìm hiểu biểu hiện XĐ trong GT với bạn về vấn đề học tập, 5 câu với 6 item tìm hiểu biểu hiện xung đột về vấn đề bạn bè.

Câu 6 và 7 tìm hiểu về biểu hiện XĐTL trong GT với bạn ở mặt hành vi. Cụ thể, câu 6 với 8 item tìm hiểu biểu hiện XĐ trong GT với bạn về vấn đề học tập, câu 7 với 6 item tìm hiểu biểu hiện xung đột về vấn đề bạn bè.

Phần 3: Chúng tôi tìm hiểu về các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến XĐ. Cụ thể:

Câu 8 chúng tôi đưa ra 15 item tìm hiểu về yếu tố chủ quan, bao gồm 9 item tìm hiểu về các yếu tố tính cách, 6 item tìm hiểu về các yếu tố mức độ tiếp xúc xã hội.

Câu 9 chúng tôi đưa ra 17 item tìm hiểu về yếu tố khách quan, bao gồm 6 item tìm hiểu về yếu tố giáo dục gia đình, 7 item tìm hiểu về các yếu tố giáo dục từ phía nhà trường, 4 item tìm hiểu về các yếu tố mạng xã hội và internet.

Phần 4: Câu 10,11,12 tìm hiểu về cách giải quyết XĐ trong GT của HSTHCS, những mong muốn của các em khi GT với bạn và biện pháp phòng ngừa XĐ xảy ra khi GT. Cụ thể tìm hiểu về cách giải quyết XĐ với 16 item tại câu 10, câu 11 và 12 là 2 câu hỏi mới tìm hiểu về mong muốn và biện pháp phòng ngừa XĐTL khi GT.

Phần 5: Thông tin cá nhân

Bước 2: Khảo sát thử

Mục đích của bước này là xác định độ tin cậy và độ hiệu lực của thang đo. Trên cơ sở đó tiến hành chỉnh sửa, loại bỏ, thay thế những câu hỏi hay những item chưa đạt yêu cầu. Đối tượng khảo sát thử là 90 học sinh THCS An Nhơn, phường 6, quận Gò Vấp, 12 giáo viên và THCS Trường Hoàng Văn Thụ phường 13 quận 10.

Kết quả khảo sát được xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 16.0 với hai kỹ thuật thống kê là phân tích độ tin cậy bằng cách tính Alpha Cronbach và hệ số tương quan giữa item và toàn bộ thang đo để xác định độ tin cậy của các thang đo trong bảng hỏi và độ hiệu lực về nội dung của từng thang đo.

Bước 3: Điều tra chính thức

Sau khi hoàn chỉnh hệ thống bảng hỏi qua lần khảo sát thử chúng tôi gặp BGH trường và GV chủ nhiệm nói rõ về về mục đích của bảng hỏi, yêu cầu khi điền phiếu, hướng dẫn câu trả lời khó, yêu cầu giữ bí mật của phiếu không để người khác đọc và trao đổi nội dung trả lời. Nhắc nhở khách thể điền đầy đủ thông tin vào bảng hỏi và đề nghị họ hoàn thành bảng trưng cầu ý kiến.

Từ 600 phiếu thu về chúng tôi loại bỏ những phiếu không hợp lệ gồm những phiếu điền thiếu thông tin, điền phiếu trung thực. Với tổng số phiếu 540 phiếu sau khi “làm sạch” chúng tôi sử dụng phần mềm SPSS 16.0 dùng trong khoa học xã hội để xử lý, phân tích. Kết quả phân tích như sau:

Hệ số Cronbach's Anpha của từng câu trong bảng hỏi về XĐTL trong GT với bạn của HSTHCS tại Thành phố Hồ Chí Minh đều lớn hơn 60% đánh giá mức độ ổn định của các mệnh đề, đảm bảo cho việc xử lý số liệu, cụ thể độ tin cậy Alpha của câu hỏi về mặt nhận thức 0,78, mặt cảm xúc: 0,83, hành vi: 0,82, yếu tố chủ quan: 0,69, yếu tố khách quan: 0,72.

Sau khi phân tích độ tin cậy của bảng hỏi cho phép chúng tôi tiến hành kiểm nghiệm sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê theo biến số giới tính, học lực, nghề nghiệp của bố mẹ, hoàn cảnh kinh tế của gia đình đến XĐTL. Chúng tôi dùng phân tích nhân tố khám phá EFA với phép quay Varimax sau khi khảo sát, dùng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA với phép quay Varimax và sử dụng phương pháp kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), Bartlett để đo lường sự tương thích của

mẫu khảo sát được để phân tích 42 biến quan sát của 3 mặt nhận thức, cảm xúc, hành vi (vấn đề học tập và vấn đề bạn bè). Độ hiệu lực không chấp nhận được với các biến về nhận thức là 2.3; 2.5; 2.6 và 3.1; 3.2; về cảm xúc: 4.1; 4.2; 4.3; 5.3; 5.4; và về hành vi: 6.5; 6.7; 6.8; 7.1; 7.2 tức là các biến bị loại bỏ, các biểu hiện nhận thức, cảm xúc và hành vi có tính hiệu lực còn lại 27 biến. Cụ thể, chúng tôi tổng hợp các biến còn lại như sau:

Bảng 3.2: Bảng tóm tắt các biến quan sát về nhận thức, cảm xúc, hành vi sau khi loại bỏ item

Biểu hiện xung đột	Các biến còn lại
Vấn đề học tập của mặt nhận thức	2.1, 2.2, 2.4, 2.7, 2.8
Vấn đề bạn bè của mặt nhận thức	3.3, 3.4, 3.5, 3.6
Vấn đề học tập của mặt cảm xúc	4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8
Vấn đề bạn bè của mặt cảm xúc	5.1, 5.2, 5.5, 5.6
Vấn đề học tập của mặt hành vi	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6
Vấn đề bạn bè của mặt hành vi	7.3, 7.4, 7.5, 7.6

Mặc dù, khi phân tích nhân tố để đảm bảo độ hiệu lực của các nhân tố khi nghiên cứu sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê theo biến số giới tính, học lực, nghề nghiệp của bố mẹ, hoàn cảnh kinh tế của gia đình đến mức độ biểu hiện xung đột tâm lý, chúng tôi có loại bỏ một số item như đã nêu trên nhưng trong phần phân tích, luận giải các biểu hiện, các yếu tố ảnh hưởng chúng tôi vẫn tính điểm trung bình, độ lệch chuẩn của các item đã loại bỏ và xem như một biến độc lập.

3.2.3. Phương pháp chuyên gia

Mục đích: Xây dựng khung lý thuyết của luận án, kỹ thuật xác lập một số khái niệm, kỹ thuật xây dựng bảng công cụ điều tra, kỹ thuật xử lý, phân tích và trình bày số liệu điều tra.

Cách thức tiến hành: Gặp gỡ trực tiếp và gián tiếp các chuyên gia xin ý kiến về từng vấn đề trong suốt quá trình làm luận án, lựa chọn ý kiến có thể triển khai được để phục vụ cho luận án.

3.2.4. Phương pháp phỏng vấn sâu

Mục đích: Nhằm thu thập, bổ sung, kiểm tra và làm rõ hơn những thông tin đã thu được từ khảo sát thực tiễn trên diện rộng đồng thời phát hiện thêm những thông tin mới mà nghiên cứu đại trà chưa làm được.

Cách thức tiến hành: Chúng tôi có ba khách thể: Phòng vấn phụ huynh, giáo viên, học sinh để tìm hiểu về XDTL trong GT với bạn của các em. Cụ thể: Chuẩn bị câu hỏi phỏng vấn, gặp gỡ để phỏng vấn, ghi chép các chi tiết ý kiến trả lời.

3.2.5. Phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình

Mục đích: Nghiên cứu biểu hiện XD, cách thức giải quyết, các yếu tố ảnh hưởng đến XD. Kết quả này sẽ làm rõ hơn vấn đề cần nghiên cứu, phát hiện ra những điểm mới cũng như minh họa được những số liệu thu thập được từ điều tra bảng hỏi.

Cách thức tiến hành: Tìm hiểu những vấn đề biểu hiện của xung đột như nhận thức, cảm xúc và hành vi khi giao tiếp, cách thức giải quyết cũng như những yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp giữa các em.

Nghiên cứu trường hợp được tiến hành chủ yếu thông qua quá trình phỏng vấn, tham vấn và theo dõi các bước tiến triển của mối quan hệ.

Với trường hợp điển hình được nghiên cứu ở các công trình khác là mô tả biểu hiện xung đột tâm lý trường hợp điển hình đã chọn, ở luận án này chúng tôi có sử dụng tác động tâm lý sư phạm nhằm giúp các em giải quyết xung đột giữa các em với nhau.

Mục đích tác động tâm lý – sư phạm đối với trường hợp điển hình: Chúng tôi thử tác động trên trường hợp nghiên cứu điển hình biện pháp người trung gian hòa giải và tham vấn tâm nhằm đưa ra cách giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn một cách hiệu quả nhất và có cơ sở đề xuất một số biện pháp giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mức độ cao và rất của các em.

Nội dung tác động: Trên cơ sở tìm được trường hợp điển hình về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mức độ cao và rất cao, tác động thử nghiệm hai biện pháp: người trung gian hòa giải và tham vấn tâm lý.

Cách thức tiến hành:

Bước 1: Chuẩn bị: Xác định đối tượng, liên hệ, gặp gỡ, tìm hiểu về đối tượng.

Bước 2: Thiết kế nội dung thực nghiệm. Lựa chọn người “trung gian hòa giải”, nhà “tham vấn tâm lý”. Tìm hiểu thông tin hoàn cảnh, tình huống xung đột, trò chuyện làm quen tạo sự gần gũi với đối tượng. Tìm cách hòa giải “gỡ nút” dựa trên tình huống xung đột, đặc điểm tâm sinh lý cá nhân.

Bước 3: Tiến hành thực hiện. Thời gian tiến hành từ 1 đến 3 tháng tùy theo từng trường hợp xung đột.

3.2.6. Phương pháp xử lý tài liệu bằng thống kê toán học (Phần mềm spss 16.0)

Mục đích: Dùng để phân tích xử lý kết quả khảo sát 660 mẫu bao gồm thống kê mô tả và thống kê suy luận của học sinh, giáo viên trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh.

Phân tích hệ số Anpha Cronbach để xác định độ tin cậy của bảng hỏi

Đánh giá mức độ ổn định của các mệnh đề biểu hiện cụ thể trong từng vấn đề nghiên cứu, so sánh hệ số toàn thang đo, đảm bảo khi loại bỏ hay thêm một số item nào đó thì hệ số Anpha vẫn cần độ tin cậy lớn hơn 60%. Cụ thể độ tin cậy Alpha của từng câu trong bảng hỏi, hệ số độ tin cậy thu được đánh giá mức độ ổn định của các mệnh đề biểu hiện cụ thể trong từng nghiên cứu.

Phương pháp phân tích dữ liệu định tính

Để xử lý phiếu khảo sát mở và phỏng vấn sâu. Các kết quả khảo sát mở được chia làm ba nhóm: Nhóm 1: các biểu hiện XĐTL trong giao tiếp với bạn; Nhóm 2: Các yếu tố ảnh hưởng đến XĐTL trong giao tiếp với bạn; Nhóm 3: Cách thức giải quyết XĐTL trong giao tiếp với bạn.

Xử lý kết quả phỏng vấn sâu học sinh, giáo viên, và cán bộ quản lý đang trực tiếp học, giảng dạy và quản lý tại các trường mà chúng tôi khảo sát cũng được chia thành 3 nhóm như phiếu khảo sát mở. Thông tin của khách thể khi trích dẫn được thống nhất là viết tắt các chữ của tên, tên đệm và họ giữ nguyên.

Phương pháp phân tích định lượng

- **Sử dụng phân tích thống kê mô tả:** Đo mức độ biểu hiện xung đột, các yếu tố ảnh hưởng, cách giải quyết xung đột.

Khoảng điểm TB của thang đo cần căn cứ vào ĐTB và Độ lệch chuẩn của toàn thang đo để xác định. Cách tính mức độ được chúng tôi áp dụng như sau: ĐTB chung của toàn thang đo = ± 2 SD (ĐTB = cộng trừ 2 độ lệch chuẩn).

Cách tính này được chúng tôi sử dụng thống nhất cho toàn bộ các thang đo thành phần của thang đo xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS.

Độ lệch chuẩn (Standazied Deviation) được dùng để mô tả mức độ phân tán hay tập trung của các câu trả lời được lựa chọn.

Tần suất và chỉ số phần trăm của các phương án trả lời câu hỏi đóng, câu hỏi mở, qua đó để tính được số đông những người cùng chung ý kiến.

- ***Phân tích thống kê suy luận***

Phân tích so sánh: dùng phép so sánh giá trị trung bình (compare means) để so sánh các giá trị trung bình giữa nhóm khách thể khác nhau, với mức ý nghĩa có ý nghĩa về mặt thống kê $p < 0.05$ (mức ý nghĩa giải thích được 95%), $p < 0.01$ (mức ý nghĩa giải thích được 99%). Chúng tôi sử dụng phép so sánh T-Test để so sánh giữa hai nhóm khách thể, dùng so sánh Anova trong trường hợp so sánh từ 3 nhóm khách thể trở lên.

Tiến hành thực hiện kiểm định Anova có 2 giả thuyết: Nếu $H_0 > 0.05$: kết luận không có mối quan hệ giữa các biến. Nếu $H_0 < 0.05$ kết luận có mối quan hệ giữa các biến. Chỉ số Pearson correlation dùng để chỉ mức độ có mối tương quan: dao động từ -1 đến 1, nếu số âm thì chúng có mối tương quan nghịch, nếu số dương thì là tương quan thuận. Số càng lớn thì đồng nghĩa là mối tương quan mạnh và ngược lại. Cụ thể luận án sử dụng kiểm nghiệm Anova để nghiên cứu mối quan hệ XĐTL trong GT của các em với các biến số về học lực, giới tính, điều kiện kinh tế gia đình, nghề nghiệp của bố mẹ, nghiên cứu mối quan hệ mức độ ảnh hưởng của yếu tố chủ quan và khách quan với các biểu hiện XĐTL trong GT của các em.

Cách tạo biến và tính điểm cho mỗi thang đo cụ thể như sau: Để tạo các biến số cho từng nội dung cụ thể của từng thang đo chúng tôi căn cứ vào hai khía cạnh: thứ nhất dựa vào thang điểm đã được cho, thứ 2 dựa vào vào kết quả thu được của dữ liệu phân bố bị nghiêng.

- *Tạo biến và thang đo mức độ biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp:*

Thang đo về mức độ biểu hiện XĐTL trong GT của HSTHCS có 42 item, trong đó có 14 item biểu hiện về mặt nhận thức bao gồm các item: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 và 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8. Thang đo biểu hiện XĐTL ở mặt cảm xúc có các item: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8 và 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6. Thang đo biểu hiện XĐTL ở mặt hành vi có các item: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 và 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8.

Dựa trên dữ liệu thực tế về xung đột tâm lý trong giao tiếp của HSTHCS Thành phố Hồ Chí Minh thu thập được trong nghiên cứu này, chúng tôi chia các mức độ biểu hiện của xung đột trong giao tiếp với bạn như sau:

Bảng 3.3. Thang đo đánh giá mức độ biểu hiện của xung đột

Cách tính khoảng	Khoảng điểm thực tế	Mức độ biểu hiện
$X \leq \text{ĐTB} - 2\text{ĐLC}$	$X \leq 1.55$	Rất thấp
$\text{ĐTB} - 2\text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} - \text{ĐLC}$	$1.55 < X \leq 2.2$	Thấp
$\text{ĐTB} - \text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} + \text{ĐLC}$	$2.2 < X \leq 3.5$	Trung bình
$\text{ĐTB} + \text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} + 2\text{ĐLC}$	$3.5 < X \leq 4.15$	Cao
$X > \text{ĐTB} + 2\text{ĐLC}$	$4.15 < X \leq 5,0$	Rất cao

Ghi chú: X : điểm thực tế. Trong luận án này, điểm trung bình (ĐTB) của xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn là 2.85. Độ lệch chuẩn (ĐLC) của xung đột trong giao tiếp với bạn là 0,65.

- *Tạo biến và thang đo cho mức độ ảnh hưởng:*

Thang đo về các yếu tố ảnh hưởng đến XĐTL trong GT của HSTHCS, bao gồm có 32 item. Trong đó yếu tố chủ quan có 15 item bao gồm các item: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 8.10, 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 8.15 và yếu tố khách quan bao gồm các item: 9.1, 9.2, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 9.10, 9.11, 9.12, 9.13, 9.14, 9.15, 9.16, 9.17.

Bảng 3.4. Thang đo đánh giá mức độ ảnh hưởng của yếu tố chủ quan và khách quan

Cách tính khoảng	Khoảng điểm thực tế	Mức độ ảnh hưởng
$X \leq \text{ĐTB} - 2\text{ĐLC}$	$X \leq 1.88$	Không ảnh hưởng
$\text{ĐTB} - 2\text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} - \text{ĐLC}$	$1.88 < X \leq 2.62$	Ảnh hưởng không nhiều
$\text{ĐTB} - \text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} + \text{ĐLC}$	$2.62 < X \leq 4.1$	Ảnh hưởng bình thường
$\text{ĐTB} + \text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} + 2\text{ĐLC}$	$4.1 < X \leq 4.84$	Ảnh hưởng nhiều
$X > \text{ĐTB} + 2\text{ĐLC}$	$4.84 < X \leq 5,0$	Rất ảnh hưởng

Ghi chú: X : điểm thực tế. Trong luận án này, điểm trung bình (ĐTB) của các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn là 3.36. Độ lệch chuẩn (ĐLC) của xung đột trong giao tiếp với bạn là 0,74.

- *Tạo biến và thang đo các cách giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn:*

Thang đo về cách giải quyết xung đột trong giao tiếp của HSTHCS bao gồm có 16 item, cách giải quyết nhận ra vấn đề cùng nhau giải quyết hoặc lãng tránh vấn đề là các item: 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5. Cách tìm kiếm sự trợ giúp hoặc chấp nhận vấn đề có các item: 10.6, 10.7, 10.8, 10.9, 10.10. Cách giải quyết vấn đề một cách tiêu cực có các item: 10.11, 10.12, 10.13, 10.14, 10.15, 10.16.

Bảng 3.5. Thang đo đánh giá mức độ giải quyết xung đột

Cách tính khoảng	Khoảng điểm thực tế	Mức độ sử dụng
$X \leq \text{ĐTB} - 2\text{ĐLC}$	$X \leq 1.5$	Không sử dụng
$\text{ĐTB} - 2\text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} - \text{ĐLC}$	$1.55 < X \leq 2.14$	Hiếm khi sử dụng
$\text{ĐTB} - \text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} + \text{ĐLC}$	$2.2 < X \leq 3.42$	Thỉnh thoảng sử dụng
$\text{ĐTB} + \text{ĐLC} < X \leq \text{ĐTB} + 2\text{ĐLC}$	$3.5 < X \leq 4.06$	Thường xuyên sử dụng
$X > \text{ĐTB} + 2\text{ĐLC}$	$4.06 < X \leq 5,0$	Rất thường xuyên sử dụng

Ghi chú: X: điểm thực tế. Trong luận án này, điểm trung bình (ĐTB) của các cách giải quyết xung đột trong giao tiếp với bạn là 2.78. Độ lệch chuẩn (ĐLC) của xung đột trong giao tiếp với bạn là 0,64.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Để đạt được mục đích nghiên cứu và nhiệm vụ nghiên cứu của luận án, chúng tôi tổ chức nghiên cứu theo quy trình khoa học bao gồm ba giai đoạn: Giai đoạn 1, nghiên cứu lí luận; Giai đoạn 2, khảo sát thử để đo tính hiệu lực của thang đo; Giai đoạn 3, khảo sát chính thức.

Chúng tôi sử dụng phối hợp nhiều phương pháp như: Nghiên cứu tài liệu, điều tra bằng bảng hỏi, quan sát, nghiên cứu trường hợp và phân tích dữ liệu định lượng và định tính, trong đó phương pháp chính của luận án là điều tra bằng bảng hỏi. Ở mỗi phương pháp nghiên cứu chúng tôi đều xác định rõ mục đích sử dụng và đưa ra cách thức tiến hành.

Thang đo các mức độ đánh giá như mức độ biểu hiện, mức độ ảnh hưởng, mức độ sử dụng giải quyết xung đột được quy định rõ ràng và quy đổi thành điểm, trên cơ sở điểm trung bình và độ lệch chuẩn cho từng vấn đề được hỏi.

Với dữ liệu thu được chúng tôi sử dụng phần mềm SPSS phiên bản 16.0 để xử lý kết quả nghiên cứu định tính và định lượng đã góp phần làm kết quả luận án đảm bảo được độ tin cậy và có giá trị lý luận và thực tiễn.

Chương 4

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC CƠ SỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

4.1. Thực trạng xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

4.1.1. Đánh giá chung thực trạng xung đột tâm lý trong giao tiếp

Nghiên cứu thực trạng xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố Hồ Chí Minh ở ba mặt nhận thức, cảm xúc, hành vi về hai vấn đề học tập và bạn bè, chúng tôi thu được kết quả:

Bảng 4.1: Đánh giá chung xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn

STT	Biểu hiện	Học tập		Bạn bè		ĐTB	ĐLC	Mức độ
		SL	%	SL	%			
1	Xung đột ở mặt nhận thức	35	0,8	121	3,7	2,89	0,68	Trung bình
		950	22	1265	39			
		2067	47,8	1648	50,9			
		1073	24,8	199	6,1			
		195	4,5	7	0,2			
2	Xung đột ở mặt cảm xúc	106	2,5	0	0	3,07	0,65	Trung bình
		1625	37,6	195	6			
		2181	50,5	1185	36,6			
		408	9,4	1572	48,5			
		0	0	288	8,9			
3	Xung đột ở mặt hành vi	185	4,3	315	9,7	2,56	0,64	Trung bình
		1486	34,4	1208	37,3			
		2403	55,6	1610	49,7			
		246	5,7	107	3,3			
		0	0	0	0			
ĐTB						2,85	0,65	Trung bình

Kết quả tại bảng 4.1 cho chúng tôi thấy: *Thứ nhất*, xung đột tâm lý trong GT với bạn của HSTHCS tại Thành phố HCM được biểu hiện ở cả 3 mặt nhận thức, cảm xúc và hành vi, chủ yếu xuất hiện ở mức độ trung bình, trong đó xung đột ở mặt cảm xúc cao hơn mặt nhận thức và hành vi (ĐTB = 3,07 so với 2,89 và 2,56). *Thứ 2*, mức độ và biểu hiện XĐTL ở các mặt nhận thức, cảm xúc, hành vi trong GT với bạn là không như nhau mà tùy theo từng nội dung trong các vấn đề giao tiếp sẽ có mức độ, biểu hiện khác nhau. Cụ thể:

Ở mặt nhận thức, chủ yếu thu được nhiều ý kiến đánh giá của các em về xung đột ở mức trung bình, trong đó các em cho rằng, khi giao tiếp về vấn đề bạn bè có nhiều xung đột hơn về vấn đề học tập (50,9% so với 47,8%). Nhưng ở mức độ cao thì giao tiếp về vấn đề học tập lại cao hơn vấn đề bạn bè (chiếm 24,8% so

với 6,1%). Ở mặt cảm xúc lại thu được kết quả ngược lại, ý kiến thu được xung đột về vấn đề học tập lại cao hơn về vấn đề bạn bè (50,5% so với 36,6%). Còn ở mức độ xung đột cao thì giao tiếp về vấn đề bạn bè cao hơn đáng kể vấn đề học tập (48,5% so với 9,4%). Ở mặt hành vi, các em cho rằng giao tiếp với bạn về vấn đề học tập xuất hiện xung đột nhiều hơn vấn đề bạn bè (55,6% so với 49,7%), xung đột ở mức độ cao chiếm tỷ lệ ít, không đáng kể.

Vậy biểu hiện từng mặt cụ thể nhận thức, cảm xúc, hành vi của xung đột tâm lý khi giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố Hồ Chí Minh như thế nào, mức độ ra sao chúng tôi thu được kết quả sau.

4.1.2. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

4.1.2.1. Xung đột tâm lý trong giao tiếp biểu hiện ở mặt nhận thức

Để nghiên cứu XDTL trong GT với bạn về vấn đề học tập của HSTHCS tại Thành phố HCM ở mặt nhận thức chúng tôi đặt câu hỏi “*Khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập, bạn bè em hãy cho biết sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập về quan điểm của mình với bạn như thế nào?*”. Kết quả chúng tôi thu được như sau:

- *Vấn đề học tập*

Bảng 4.2. Biểu hiện xung đột trong giao tiếp với bạn ở mặt nhận thức

Quan điểm		Mức độ biểu hiện					ĐTB	ĐLC	MĐ	
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập thấp	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao				
1	Quan điểm về tầm quan trọng, ý nghĩa của các môn học tự nhiên	SL	0	29	319	186	6	3,31	,59	Trung bình
	%	0,0	5,4	59,1	34,4	1,1				
2	Quan điểm về tầm quan trọng, ý nghĩa của các môn học xã hội	SL	0	36	297	182	25	3,36	,68	Trung bình
	%	0,0	6,7	55,0	33,7	4,6				
3	Quan điểm về tầm quan trọng việc học tập trên lớp	SL	12	282	203	43	0	2,51	,67	Trung bình
	%	2,2	52,2	37,6	8,0	0,0				
4	Quan điểm về tầm quan trọng về việc học bài, làm bài tập về nhà	SL	11	273	210	46	0	3,23	,65	Trung bình
	%	2,0	50,6	38,9	8,5	0,0				
5	Quan điểm về tầm quan trọng về phương pháp học tập	SL	12	262	210	44	12	2,60	,76	Trung bình
	%	2,2	48,5	38,9	8,1	2,2				
6	Quan điểm về tầm quan trọng của việc đọc sách báo, tài liệu tham khảo	SL	0	0	239	216	85	3,71	,72	Cao
	%	0,0	0,0	44,3	40,0	15,7				
7	Quan điểm về tầm quan trọng của việc học nhóm	SL	0	34	287	190	29	3,40	,69	Trung bình
	%	0,0	6,3	53,1	35,2	5,4				
8	Quan điểm về tầm quan trọng của việc giảng dạy của thầy cô trên lớp	SL	0	34	302	166	38	3,39	,71	Trung bình
	%	0,0	6,3	55,9	30,7	7,0				
Chung			3,19						,68	Trung bình

Kết quả nghiên cứu ở bảng 4.2 cho thấy, khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập ở mặt nhận thức giữa các em có sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ở mức độ trung bình, nghĩa là xung đột tâm lý giữa các em với nhau ở mức trung bình (ĐTB = 3,19). Tuy nhiên không phải tất cả nội dung của các em đều ở mức độ xung đột trung bình, cụ thể ở từng item như sau:

Khi giao tiếp về “ý nghĩa, tầm quan trọng của việc đọc sách báo, tài liệu tham khảo” (ĐTB = 3,71) có 84,3 % ý kiến các em cho rằng giữa các em xung đột ở mức độ trung bình và cao, ở mức rất cao cũng có nhưng chiếm tỷ lệ thấp, chỉ có 15,7%.

Các nội dung giao tiếp khác, như khi trao đổi với bạn về “tầm quan trọng của việc học cùng nhóm bạn” (ĐTB = 3,40) có 88,3% ý kiến các em cho rằng xung đột ở mức trung bình và thấp, trong đó ý kiến ở mức trung bình chiếm tỷ lệ cao hơn, mức độ rất cao chiếm tỷ lệ không đáng kể, có 5,4%. Về “tầm quan trọng của việc giảng dạy của thầy cô trên lớp” (ĐTB = 3,39) có khoảng 86,6% ý kiến cho rằng các em ở mức độ xung đột thấp và trung bình, ý kiến tập trung ở mức thấp nhiều hơn, nhưng khoảng 7% ý kiến cho rằng có xung đột ở mức độ rất cao.

Nội dung giao tiếp được các em đánh có xung đột tâm lý ở mức thấp là khi giao tiếp về “tầm quan trọng của việc học tập trên lớp” với ĐTB = 2,51, ý kiến tập trung chủ yếu ở mức độ xung đột thấp (chiếm 52,2%), mức độ trung bình (chiếm 37,6%). Điều này có nghĩa là, giữa các em khi giao tiếp về vấn đề này ít có sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập hơn so với các nội dung khác.

Phỏng vấn sâu các em về vấn đề này, hầu hết các em cho rằng: *“Rất coi trọng việc làm bài về nhà và việc học tập trên lớp vì nó rất quan trọng. Ngoài ra việc làm bài tập về nhà, việc học trên lớp nếu không thực hiện cũng không được vì nó liên quan đến đánh giá xếp loại hạnh kiểm cuối năm”*. Nhưng một số em lại cho rằng *“việc làm bài về nhà và học trên lớp ở một số môn, một số kiến thức trong các môn là không cần thiết, không phù hợp, một số em cho rằng thầy cô cho bài tập về nhà là để các em không có thời gian rảnh để chơi game, xem ti vi...”*

Phỏng vấn sâu N.T.L (học sinh lớp 9, trường THCS Hoàng Văn Thụ quận 10) em nói: *“Em với bạn trong lớp cũng rất hay tranh luận với nhau về học bài và làm bài ở nhà, bạn cho rằng làm bài tập về nhà làm cũng được không làm cũng được vì mình có điểm kiểm tra mình miêng rồi nên không cần phải học nữa, cô có kiểm tra*

đâu mà học, em không chịu em nói rằng học bài ở nhà giúp mình hiểu bài và nắm bài trên lớp tốt hơn không học nắm kiến thức không vững dễ quên, khi thi sẽ gặp khó khăn”. Vì vậy, khi nói về vấn đề này XD vẫn xảy ra nhưng ở mức độ trung bình mà thôi.

Phỏng vấn sâu các em về vấn đề học tập, chúng tôi nhận được nhiều ý kiến như sau, em M. H (lớp 8, trường THCS Tây Thạnh quận Tân Phú) chia sẻ như sau: *“Chúng em học nhiều lắm cô ạ, về nhà tụi em chủ yếu học những bài học mà các thầy cô cho trên lớp, bài tập giao về nhà, ngày nào cũng có nên tụi em không có thời gian mà đọc sách báo tài liệu tham khảo”.* Hay em T. T (lớp 9, trường THCS An Nhơn quận Gò Vấp) nói rằng *“Về đến nhà là em dành thời gian học bài và làm bài về nhà đến 11h đêm đấy cô”.* Nhưng khi phỏng vấn em K.N (lớp 8, trường THCS Lý Tự Trọng quận Gò Vấp) lại nói rằng *“Ngày nào em cũng đọc cuốn phiêu lưu kỳ thú, em rất thích các kiến thức cổ đại ngày xưa, cuốn nói về kim tự tháp cổ cũng hay lắm”* hoặc em V lớp 7, ở THCS Hoàng Văn Thụ quận 10 nói *“Em làm bài tập xong bao giờ em cũng sử dụng sách tham khảo và sách nâng cao để làm thêm, em thấy nó rất có ích”.*

Phỏng vấn sâu giáo viên về vấn đề học tập và bạn bè, các thầy cô chia sẻ như sau: Cô H.S (hiệu phó chuyên môn trường THCS Hoàng Văn Thụ quận 10) có tham gia dạy lớp 8 nói: *“Ở giai đoạn này các em rất ngang bướng và khó bảo, trong giờ học các em thích học thì học rất nghiêm túc, các em không thích học thì nói chuyện rôm rả, đôi khi các em nói chuyện một cách rất ngẫu hứng. Đặc biệt, môn học nào mà các em cho rằng không quan trọng thì việc dạy học của các cô giáo rất khó khăn phải đổi phương pháp, hình thức dạy học liên tục mới thu hút được sự chú ý của các em”.* Cô V.T.N (trường THCS An Nhơn quận Gò Vấp, chủ nhiệm lớp 9) cho biết: *“Các em biết so sánh cô này dạy tốt, cô kia dạy dở, cô này tâm lý cô kia không tâm lý, mỗi giờ ra chơi là các em nói chuyện rôm rả. Có lần, cuối tuần sinh hoạt lớp, tôi có nói chuyện với lớp là cô N và thầy M nói các em rất hay nói chuyện riêng, nếu cứ để các thầy cô bộ môn phân nản nhiều lớp sẽ bị trừ điểm thi đua. Thế là các em mạnh dạn đứng lên phát biểu là cô dạy buồn ngủ, cô đọc nhiều không có giảng, cô vẽ không đẹp bằng chúng em, thầy hay làm việc riêng không tập trung”.*

Kết quả nghiên cứu trên cho thấy, giai đoạn này các em đã bắt đầu có những quan điểm riêng của mình về việc thích học giáo viên này hơn giáo viên kia, các em bắt đầu mạnh dạn đánh giá thầy cô này dạy hay hơn thầy cô kia... Hứng thú về các môn

học cũng rõ ràng hơn, có em thích học môn tự nhiên, có em thích học môn xã hội, mặt khác ở giai đoạn này nhiều em cũng đã ý thức được việc học của mình gắn với năng lực học tập của mình, hoàn cảnh gia đình, điều kiện sống, hay em bắt đầu hứng thú riêng bắt đầu thích khám phá mở rộng tri thức ngoài nội dung trên lớp hay có em bắt đầu có hứng thú riêng của mình về một lĩnh vực nào đó như vật lý, địa lý, toán, văn, thiên văn, khảo cổ học...nên các em có hứng thú rất rõ trong việc đọc sách báo tài liệu. Đây chính là lý do mà các em sẵn sàng biện luận, cãi cọ, đấu tranh bảo vệ cho quan điểm của mình khi nói chuyện về nó, đặc biệt nếu bạn nào bác bỏ, phê phán quan điểm của mình.

Kết quả nghiên cứu về vấn đề học tập ở cho thấy, có sự khác biệt, bất đồng mâu thuẫn có tính đối lập ở mặt nhận thức giữa các em với nhau khi giao tiếp. Điều này chứng tỏ nhận thức của các em về vấn đề học tập tương đối rõ ràng, các em đã có chính kiến về ý nghĩa và tầm quan trọng của nó. Các em bắt đầu có những nhận thức đúng đắn về vai trò của việc lĩnh hội kiến thức, bắt đầu muốn thể hiện mình và quan điểm của mình đối với các bạn khi giao tiếp.

Như vậy, ở giai đoạn này một số em đã có ý thức học tập, hứng thú học tập theo sở thích và nguyện vọng của mình điều này thúc đẩy các em đọc sách báo, tài liệu để giúp các em mở rộng vốn tri thức cần biết, trả lời những vấn đề các em đang tìm kiếm mà ở trong sách vở tại trường không có. Nhưng không ít em lại cho rằng, việc học bài và làm bài của các thầy cô đã là quá nhiều, không đủ thời gian cho việc mở rộng tri thức hay các em chưa thật sự tìm thấy hứng thú và bổ ích trong việc này. Trao đổi về việc học nhóm cùng các bạn cũng vậy, có nhiều ý kiến, quan điểm trái ngược nhau, có em thấy rằng trao đổi học tập cùng nhóm bạn có hiệu quả, ý nghĩa cho việc học tập của mình nhưng một số em chưa hiểu được tầm quan trọng của học nhóm do các em cũng chưa có cơ hội được học chung cùng bạn hoặc chưa tìm thấy được ý nghĩa, hiệu quả khi học nhóm. Ngoài ra, việc học trên lớp là một nhiệm vụ không thể thiếu của học sinh THCS. Mặt khác, việc học bài trên lớp và làm bài tập về nhà các em được giám sát, kiểm tra chặt chẽ của giáo viên bộ môn, các bạn tổ trưởng nên các em hiểu được ý nghĩa của việc làm bài tập về nhà không chỉ là phục vụ tốt cho kết quả học tập tại lớp mà liên quan đến việc đánh giá ý thức của học sinh khi xếp loại hạnh kiểm nên “không được bàn cãi gì thêm”. Tuy nhiên, không phải không xảy ra bất đồng khi trò chuyện về tầm quan trọng của nó mà vẫn có xảy ra xung đột nhưng hiếm khi hơn.

- Vấn đề bạn bè

Chúng tôi tiếp tục tìm hiểu biểu hiện của xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè của HSTHCS Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả thu được như sau:

Bảng 4.3. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt nhận thức

	Quan điểm		Mức độ biểu hiện					ĐTB	ĐL C	MĐ
			Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập thấp	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao			
1	Ý kiến thế nào là bạn bè	SL	30	231	253	26	0	2,51	,67	Trung bình
		%	5,6	42,8	46,9	4,8	0,0			
2	Ý kiến thế nào là sự giúp đỡ, chia sẻ trong tình bạn	SL	29	229	257	24	1	2,52	,67	Trung bình
		%	5,4	42,4	47,6	4,4	,2			
3	Ý kiến thế nào là tình bạn khác giới	SL	6	181	318	32	3	2,71	,61	Trung bình
		%	1,1	33,5	58,9	5,9	,6			
4	Ý kiến thế nào là bạn thân	SL	31	229	253	27	0	2,51	,68	Trung bình
		%	5,7	42,4	46,9	5,0	0,0			
5	Ý kiến về sự giúp đỡ của bạn thân	SL	22	230	261	27	0	2,54	,65	Trung bình
		%	4,1	42,6	48,3	5,0	0,0			
6	Ý kiến về sự giúp đỡ, chia sẻ của bạn khác giới	SL	3	165	306	63	3	2,81	,65	Trung bình
		%	,6	30,6	56,7	11,7	,6			
Chung			2,60					,61	Trung bình	

Kết quả khảo sát biểu hiện xung đột khi giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè tại bảng 4.3 cho thấy: Xung đột tâm lý trong GT với bạn của HSTHCS Thành phố HCM về vấn đề bạn bè ở mức độ trung bình, với ĐTB = 2,60 so với kết quả nghiên cứu tại mục 4.2 thì mức độ xung đột khi giao tiếp về vấn đề bạn bè thấp hơn vấn đề về học tập (ĐTB = 3,19 so với 2,60). Như vậy, xét về mặt nhận thức thì quan điểm của các em về bạn bè có ít sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập hơn so với vấn đề về học tập.

Quan điểm về “sự giúp đỡ, gần gũi, chia sẻ của tình bạn khác giới với ĐTB = 2,81 khi giao tiếp với bạn được các em đánh giá là có nhiều khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập nhiều hơn các nội dung giao tiếp khác, nghĩa là xung đột nhiều hơn các nội dung giao tiếp khác. Trong đó, ý kiến đánh giá của các em tập trung ở mức trung bình và thấp (chiếm 87,3%), có ý kiến đánh giá ở mức độ cao và rất cao nhưng không đáng kể, có 63 em đánh giá ở mức cao (chiếm 11,7%), 3 em đánh giá ở mức rất cao (chiếm 6%).

Quan điểm về “tình bạn khác giới” (ĐTB = 2.71) và về “sự giúp đỡ của bạn thân” (ĐTB = 2,54) cũng thu được nhiều ý kiến đánh giá của các em, các em cho rằng xung đột với bạn khi trao đổi về vấn đề này ở mức trung bình, cụ thể về “tình

bạn khác giới” chiếm 58,9% và “ về sự giúp đỡ bạn thân” chiếm 48,3%. Còn lại ý kiến rơi vào mức độ thấp, mức độ cao thì không đáng kể.

Xung đột xuất hiện ít hơn cả là khi các em trao đổi với nhau về “ thế nào tình bạn và thế nào là bạn thân” (ĐTB = 2,51) , trong đó ý kiến chiếm tỷ lệ % nhiều nhất là ở mức trung bình và thấp (chiếm 89%).

Như vậy sở dĩ khi nói về tình bạn khác giới, sự giúp đỡ của tình bạn khác giới có nhiều khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập hơn là vì: Giai đoạn này các em có nhu cầu được giao tiếp làm quen và có tình cảm với bạn khác giới, nhưng có em lại rất khó chịu khi có bạn giới quan tâm, chêu chọc nên ý kiến trái chiều sự khác nhau về quan điểm khi nói về tình bạn khác giới, về sự giúp đỡ, gần gũi, chia sẻ của bạn khác giới.

Phỏng vấn sâu các em về vấn đề này, có em cho rằng tình bạn khác giới không phù hợp “không thích chơi với bọn con trai” hoặc “không thích chơi với bọn con gái”, có em lại cho rằng bạn trai hay bạn gái không có sự phân biệt, miễn sao hiểu nhau, chơi vô tư là được. Trao đổi với một số em khác về vấn đề này, các em cho rằng “thích chơi với bạn khác giới, chơi với bạn khác giới rất hay vì các bạn có những quan điểm khác với giới của mình, giúp mình hiểu biết nhiều hơn hay bạn khác giới giúp đỡ nhiệt tình hơn vô tư hơn trong học tập và trong mọi hoạt động”. Có em lại cho rằng chơi với bạn khác giới là rất “phức tạp”... Cụ thể như em C.T (lớp 8, trường THCS Tây Thạnh quận Tân Phú) cho rằng: *“Em không thích chơi với các bạn nam, các bạn chơi bạo lực và vô duyên nhưng bạn em thì lại cho rằng chơi với bạn nam thích hơn bạn nữ vì các bạn ấy chơi vô tư hơn không để ý như các bạn nữ, các bạn sẵn sàng giúp đỡ mình khi cần thiết”,* còn T.T (lớp 9 cùng trường) lại cho rằng: *“Chơi với bạn nào cũng được miễn sao các bạn biết chia sẻ, vô tư giúp đỡ mình khi cần thiết nhưng thường thì một số bạn lại cho rằng chỉ nên chơi với bạn cùng giới thôi vì bạn cùng giới mới hiểu mình...”*.

Về vấn đề tình bạn, bạn thân, chúng tôi thấy ở giai đoạn này hầu như tất cả các em có nhu cầu được chơi với bạn, giao tiếp với bạn và rất coi trọng về tình bạn, về bạn thân, về sự giúp đỡ trong tình bạn khi chơi với nhau. Nên tình bạn của các em giai đoạn này rất trong sáng, hồn nhiên vô tư, các em thường chơi hết mình, giúp đỡ hết mình với bạn. Sự uy tín trong tình bạn được các em đặt lên hàng đầu. Sự tương đồng nhận thức cũng như quan điểm về tình bạn làm hạn chế những bất đồng xung đột khi các em trao đổi với nhau về vấn đề này.

Phòng vấn giáo viên về vấn đề bạn bè, chúng tôi thu được kết quả cũng hết sức phong phú. Cô L.A đang trực tiếp giảng dạy và chủ nhiệm lớp 8 cũng chia sẻ: *“Bắt đầu giai đoạn này các em biết làm dáng, chải chuốt tóc, quần áo, giày dép...vời mong muốn thể hiện mình, thu hút sự chú ý của đối tượng mình thích, thích được các bạn sùng bái, khen ngợi. Trong lớp chủ nhiệm có hai em rất thích nhau, cái thích rất trẻ con như các em dành chỗ cho nhau, chia đồ ăn cho nhau, viết thư cho nhau, tặng quà cho nhau... có những lúc các em cũng cãi nhau như trẻ con ví dụ như không chờ nhau để ra chơi, không chờ nhau ra khi thi xong. Trong một lần, hai bạn tham gia đội múa của lớp để hội diễn văn nghệ chào mừng ngày 26/3, bạn trai đó dứt khoát đòi phải được múa cặp đôi với bạn mà mình “yêu”, bạn gái không chịu vì mặc cỡ thế là các em cãi nhau, “chia tay” nhau luôn”*.

Cô V.T.H (dạy lớp 9 trường Hoàng Văn Thụ quận 10) còn cho biết thêm: *“Tình cảm đôi lứa xuất hiện tương đối nhiều trong giai đoạn cuối cấp, các em có những biểu hiện tình cảm như người lớn như ôm nhau, hôn nhau trước đám đông sẵn sàng đánh ghen khi bạn gái nói ai đó chọc ghẹo hay bỡn cợt mình, có những cặp đôi cùng bảo nhau học tập thật tốt, có những cặp đôi chỉ chờ cơ hội là đến gần nhau, không quan tâm đến học hành, cô giáo có phối hợp với phụ huynh có nhắc nhở nhưng các em bỏ ngoài tai hết đôi khi còn làm quá hơn để chứng tỏ mình, có em phụ huynh bắt ở nhà luôn không cho đi học, có em thì bỏ học để chống đối...”*.

Như vậy, sự thay đổi về giới tính, tình cảm với bạn khác giới đã bắt đầu xuất hiện ở lứa tuổi thiếu niên, người lớn cần chú ý đến sự thay đổi hình dáng bên ngoài về tình cảm của các em để có những định hướng đúng về giới tính, về tình bạn khác giới. Tránh hình thành ở các em những quan niệm và những hành vi lệch chuẩn về giới, về tình bạn khác giới.

Tóm lại, xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố HCM ở mặt nhận thức về vấn đề học tập và bạn bè diễn ra ở mức độ trung bình (bảng 4.2 và bảng 4.3). Nhưng khi GT với bạn về vấn đề học tập các em có xung đột cao hơn khi GT với bạn về vấn đề bạn bè. Nội dung GT về vấn đề học tập và bạn bè phản ánh được quan điểm, nhận thức của các em, sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập về quan điểm nhận thức giữa các em với nhau được biểu hiện thông qua xung đột giữa các em cao hay thấp. Như vậy, dù ít hay nhiều các em giai đoạn này

đã hình thành quan điểm riêng cho mình về học tập, về tình bạn theo cách nên rất cần có sự định hướng tích cực từ phía nhà giáo dục và người lớn về vấn đề này.

4.1.2.2. Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn biểu hiện ở mặt cảm xúc

Nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố HCM ở mặt cảm xúc, kết quả thu được như sau:

- Vấn đề học tập

Bảng 4.4. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt cảm xúc

Cảm xúc		Mức độ biểu hiện					ĐTB	ĐLC	MĐ	
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao				
1	Có hứng thú và thích nói chuyện về môn học tự nhiên	SL	13	79	406	42	0	2,88	,55	Trung bình
	%	2,4%	14,6	75,2	7,8	0,0				
2	Có hứng thú và thích nói chuyện về môn học xã hội	SL	0	52	283	205	0	3,28	,63	Trung bình
	%	0,0	9,6	52,4	38,0	0,0				
3	Có hứng thú và thích nói chuyện về phương pháp học tập	SL	25	111	376	28	0	2,75	,62	Trung bình
	%	4,6	20,6	69,6	5,2	0,0				
4	Có hứng thú và thích nói chuyện về học tập trên lớp	SL	14	284	216	26	0	2,47	,63	Trung bình
	%	2,6	52,6	40,0	4,8	0,0				
5	Có hứng thú và thích nói chuyện về đọc sách báo, tài liệu tham khảo	SL	10	269	235	26	0	2,51	,62	Trung bình
	%	1,9	49,8	43,5	4,8	0,0				
6	Có hứng thú và thích nói chuyện về học nhóm cùng bạn	SL	20	280	218	22	0	2,45	,63	Trung bình
	%	3,7	51,9	40,4	4,1	0,0				
7	Có hứng thú và thích nói chuyện về giảng dạy của thầy cô trên lớp	SL	15	283	219	23	0	2,46	,62	Trung bình
	%	2,8	52,4	40,6	4,3	0,0				
8	Có hứng thú và thích nói chuyện về giảng dạy của thầy cô trên lớp	SL	9	267	228	36	0	2,54	,64	Trung bình
	%	1,7	49,4	42,2	6,7	0,0				
Chung			2,67					,62	Trung bình	

Kết quả tại bảng 4.4 cho thấy, xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố HCM biểu hiện ở mặt cảm xúc có mức độ trung bình (ĐTB = 2,67). Trong đó, nhìn ĐTB cho thấy biểu hiện xung đột cao hơn cả là khi các em nói chuyện về “thích hay không thích học các môn học xã hội” với ĐTB = 3,28. Tiếp đó là về “thích hay không thích các môn học tự nhiên” với ĐTB = 2,88 và “thích hay không thích về phương pháp học tập” với ĐTB = 2,75. Biểu hiện xung đột ở mặt cảm xúc được các em đánh giá thấp hơn là các vấn đề “thích hay không thích trao đổi với bạn về

học nhóm” với ĐTB = 2,45, “thích hay không thích giảng dạy của thầy cô trên lớp” với ĐTB = 2,46 và “thích hay không thích học trên lớp” với ĐTB = 2,47.

Xem xét cụ thể từng mức độ về sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cho thấy, khi các em nói chuyện về “thích hay không thích học các môn học xã hội” ý kiến của các em chủ yếu tập trung ở mức trung bình và cao (chiếm hơn 90%), không thấy ý kiến đánh giá ở mức độ rất cao. Nội dung giao tiếp chia sẻ về “thích hay không thích các môn học tự nhiên” ý kiến rất tập chung, ở mức độ trung bình (chiếm tỷ lệ 72,2%), ở mức độ cao chỉ chiếm 7,8%, cũng không thấy ý kiến ở mức độ rất cao, Một tiêu chí nữa về vấn đề học tập có nhiều khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập nữa là khi các em trao đổi về “phương pháp học tập”, hầu như các em cho rằng có xung đột ở mức độ trung bình (chiếm 69,6%) và ở mức độ thấp (chiếm 20,6%), mức độ cao chỉ chiếm 5,2% còn mức rất cao không có. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ xung đột ở mặt cảm xúc về vấn đề học tập có ĐTB thấp hơn cả là khi các em giao tiếp về “thích hay không thích trao đổi với bạn về học nhóm”, ý kiến của các em tập trung chủ yếu ở mức độ xung đột thấp (chiếm 51,9 %) và ở mức độ trung bình (40,6%). Mức độ cao chỉ có 4,1%,

Như vậy với kết quả nghiên cứu này, chúng tôi thấy ở các em xung đột ở mặt cảm xúc về vấn đề học tập chủ yếu ở mức độ trung bình, có xuất hiện xung đột ở mức cao nhưng không đáng kể. Mức độ rất cao được cách em đánh giá là không xuất hiện khi có bất đồng, khác biệt đây là điều rất đáng mừng ở các em.

Được hỏi về vấn đề này, em T. P (lớp 8 trường THCS An Nhơn quận Gò Vấp) nói: *“Em rất thích học môn văn của cô Hương, cô giảng rất hay và truyền cảm và cô lại tâm lý với học sinh nữa”*, em P. V (cùng lớp với T.P) lại cho rằng: *“Em không thích môn văn vì em không thích học môn văn, em chỉ thích học môn tự nhiên thôi”*.

Còn về phương pháp học tập cũng được các em chia sẻ rất phong phú, em P nói: *“Em chỉ đọc hiểu vấn đề thôi không học thuộc vì chủ yếu là kiểm tra bằng trắc nghiệm, học như thế em nhớ được rất lâu nên em thích phương pháp đó”*. Em M. X (lớp 9 cùng trường) nói: *“Có rất nhiều môn phải học thuộc, nội dung nhiều, kiểm tra nhiều nên nhiều khi phải học tủ, mặc dù không thích cách học này lắm nhưng em vẫn phải thực hiện, một số bạn thì lại cho rằng cách này là hợp lý nhất trong giai đoạn cuối cấp, em không đồng ý như vậy em”*.

Như vậy, khi các em có quan điểm rõ ràng về tầm quan trọng và ý nghĩa của việc học tập thì các em cũng thể hiện rõ cảm xúc của mình khi giao tiếp. Hoạt động học tập là hoạt động chủ đạo của các em. Các em bắt đầu có hứng thú với môn học mà mình thích, lựa chọn phương pháp học phù hợp cho mình nên khi được nói về nó các em rất có hứng thú, say sưa và biểu hiện rõ cảm xúc thích hay không thích, yêu hay ghét, hứng thú hay không hứng thú của mình. Các em sẵn sàng giận dỗi khi bạn khác chê cách học của mình, tức giận, cau có khi nói môn học của mình không có ý nghĩa...nên xung đột ở mặt cảm xúc về vấn đề học tập rất dễ xảy ra ở các em.

Mặt khác, thái độ của bản thân về vấn đề học tập được các em thể hiện rõ ràng ở các cảm xúc thích, không thích, yêu, ghét...Chủ đề giao tiếp về môn học, phương pháp học, phương pháp giảng dạy là những vấn đề phong phú, nhiều bàn cãi của các em giai đoạn này khi giao tiếp với bạn. Khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập giữa các em có sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập chỉ ở mức độ trung bình nên xung đột xảy ra ở các em chỉ ở mức độ trung bình. Mức độ cao cũng xảy ra nhưng không ở tất cả các nội dung mà chỉ ở một số tiêu chí mà thôi thể hiện ở tỷ lệ % ý kiến của các em về mức độ cao không nhiều còn mức độ rất cao hầu như không có. Nhận thức đúng, bày tỏ cảm xúc phù hợp, đúng đắn là một vấn đề cần hỗ trợ từ phía người lớn cho các em giai đoạn này.

- Về bạn bè

Bảng 4.5. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt cảm xúc

Cảm xúc		Mức độ biểu hiện					ĐTB	ĐLC	MĐ	
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao				
1	Thích trò chuyện, tâm sự với bạn bè	SL	0	0	133	283	124	3,98	,69	Cao
		%	0,0	0,0	24,6	52,4	23,0			
2	Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè	SL	0	8	177	295	60	3,75	,66	Cao
		%	0,0	1,5	32,8	54,6	11,1			
3	Thích trò chuyện, tâm sự với bạn khác giới	SL	0	79	260	201	0	3,23	,68	Trung bình
		%	0,0	14,6	48,1	37,2	0,0			
4	Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới	SL	0	79	255	199	7	3,25	,71	Trung bình
		%	0,0	14,6	47,2	36,9	1,3			
5	Yêu quý và tôn trọng bạn thân	SL	0	20	178	294	48	3,69	,68	Cao
		%	0,0	3,7	33,0	54,4	8,9			
6	Thích và mong muốn được giúp đỡ bạn thân	SL	0	9	182	300	49	3,72	,64	Cao
		%	0,0	1,7	33,7	55,6	9,1			
Chung			3,60					,68	Cao	

Kết quả tại bảng tại 4.5 cho thấy, nếu như xung đột tâm lý với bạn trong giao tiếp về vấn đề học tập ở mặt cảm xúc chỉ dừng lại ở mức độ trung bình thì xung đột với bạn về vấn đề bạn bè lại được các em đánh giá ở mức độ cao (3,60 so với 2,67). Có nghĩa là, sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ở mặt cảm xúc trong giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè của HSTHCS Thành phố HCM rõ ràng hơn, mạnh mẽ hơn so với vấn đề học tập.

Trong đó nội dung giao tiếp mà có nhiều điểm khác biệt có tính đối lập nhất là khi các em “trò chuyện, tâm sự với bạn bè” với ĐTB = 3,98, “thích và vui vẻ khi được giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè” với ĐTB = 3,75, về “thích và mong muốn được giúp đỡ bạn thân” với ĐTB = 3,72. Ngoài ra, giao tiếp về “yêu quý và tôn trọng bạn thân” cũng được các em đánh giá là có xung đột ở mức cao với ĐTB = 3,69. Điều đáng chú ý ở đây là, các nội dung giao tiếp của các em về bạn bè có sự khác biệt, đối lập luôn ở mức trung bình và cao, có rất cao không có ở mức độ thấp. Nội dung giao tiếp có sự khác biệt đối lập có ĐTB thấp nhất về vấn đề này cũng là ở mức trung bình, đó là khi các em nói chuyện về “thích và có thiện cảm với bạn khác giới khi giao tiếp” với ĐTB = 3,23. Đây là kết quả cần quan tâm cho các nhà giáo dục và phụ huynh của các em.

Nội dung giao tiếp được các em đánh giá có nhiều cảm xúc khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập nhất là khi các em “trò chuyện, tâm sự với bạn bè”, trong đó ý kiến được nhiều em đánh giá hơn là ở mức độ xung đột cao (chiếm 52,4%), mức trung bình (24,6), đặc biệt số lượng đánh giá của các em ở mức rất cao nhiều hơn tất cả các tiêu chí khác chiếm 23%. Nội dung “Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè” cũng thu được kết quả tương tự, ý kiến tập trung ở mức độ cao chiếm 54,6%, mức trung bình chiếm 32,8%, đặc biệt mức độ rất cao chiếm 11,1%. Còn nội dung giao tiếp có số ĐTB thấp nhất cũng cho thấy ý kiến đánh giá tập trung ở mức độ trung bình (chiếm 48,1%) và cao (37,2%).

Như vậy, có sự khác biệt tương đối nhiều về mặt cảm xúc khi trò chuyện với bạn về vấn đề bạn bè. Có em nhận thức được thế nào tình bạn, bạn thân và rất thích được chơi với bạn, được chia sẻ cùng bạn nhưng có em lại có quan điểm khác, thái độ khác khi được trò chuyện về vấn đề này. Kết quả này cho thấy quan niệm về tình bạn, bạn thân, sự chia sẻ giúp đỡ trong tình bạn của các em chưa thật sự đồng nhất với nhau, chưa cùng nhau hiểu đúng về nó. Định nghĩa tình bạn, sự giúp đỡ trong tình bạn của các em gắn với suy nghĩ của tuổi “con nít”, thích thì chơi thích không thích thì thôi,

thích thì giúp đỡ không thích thì thôi hay hôm nay thích chơi nhưng ngày mai lại không thích chơi.

Phỏng vấn sâu em L.P lớp 9 (trường THCS Hoàng Văn Thụ quận 10) về vấn đề này, em nói: *“Em rất thích được trò chuyện tâm sự với bạn khi có cơ hội, chúng em có rất nhiều chuyện cần nói lắm như học tập thầy cô, bạn bè, quần áo, đầu tóc ... và không ai giống ai cả, mỗi người thích một ý, ai cũng giữ nguyên hứng thú của mình”*. Em V.T (lớp 9 cùng trường) có lực học yếu hơn và ít giao tiếp với bạn hơn cũng chia sẻ: *“Em không thích chơi với các bạn, không thích nói chuyện với bạn, các bạn hỏi em cái gì em nói cái đó thôi, em chỉ thích ngồi yên tĩnh một mình đọc truyện, làm việc riêng thôi. Về các bạn nữ lại càng không, em ghét các bạn nữ lớp em”*.

Nói về sự giúp đỡ trong tình bạn, em M.T (lớp 7 Trường THCS Tây Thạnh quận Tân Phú) nói rằng: *“Đã là bạn thì giúp đỡ hết mình những lúc bạn cần như khi bạn không hiểu bài, bạn không làm bài được, bạn thiếu bút, tập khi học... đặc biệt là phải trung thành “dấu kín” cho bạn những gì mà bạn yêu cầu, nếu phá vỡ quy định để thầy cô biết, cha mẹ biết bí mật là không phải bạn thân”*. Em C.M (lớp 9 cùng trường) cho biết: *“Giúp đỡ bạn là đúng nhưng em chưa giúp đỡ được bạn nào cả vì em học không được giỏi, gia đình em không có điều kiện nhiều, các bạn hay giúp đỡ nhau như chỉ cho bạn học, làm bài, cho bạn cái gì đó mà bạn thiếu, trả tiền quà vật khi bạn đó không có tiền trả”*. Em Q.A (lớp 8 trường THCS Nguyễn Du quận Gò Vấp) nói: *“Em rất thích đến trường, ở trường rất vui, em được chơi, được trò chuyện với các bạn đặc biệt là mấy bạn trong nhóm chơi thân, ngày thứ bảy và chủ nhật không đến trường là bọn em lại nhắn tin chat với nhau bằng điện thoại”*.

Nói về tình bạn khác giới, em M.T (lớp trưởng lớp 9 trường THCS Hoàng Văn Thụ quận 10) chia sẻ: *“Chơi với bạn khác giới thích lắm cô, các bạn giúp đỡ em rất nhiều trong các hoạt động, có các bạn nam trong nhóm chúng em thấy nhóm em mạnh hơn, vui vẻ hơn”* ngoài ra em cũng nói: *“Một số bạn đã đi xa trong tình bạn khác giới cô ạ, các bạn yêu nhau và thể hiện tình cảm yêu đương không đúng chỗ nhìn phát ghê cô ạ, em không thích những bạn đó, mỗi lần các bạn đó đến gần là em không nói chuyện nữa”*. L.H (lớp 9, cán bộ sao đỏ trường THCS Lý Tự Trọng quận Gò Vấp) cho biết: *“Các bạn yêu nhau ở lớp và ở ngoài lớp nhiều cô ạ, có bạn V yêu một lúc mấy đứa luôn, các bạn ấy còn đánh nhau vì bạn V luôn đẩy cô”*.

Kết quả nghiên cứu ở trên cho thấy, khi có xung đột trong GT với bạn về vấn đề học tập và bạn bè ở mặt cảm xúc luôn được các em thể hiện rất rõ ràng, bộc trực, việc thích hay không thích, ghét hay không ghét, yêu quý hay không yêu quý khi giao tiếp với bạn. Khả năng kiềm chế, điều khiển cảm xúc của bản thân ở các em còn hạn chế do đặc điểm sinh lý của lứa tuổi, quá trình hưng phấn mạnh hơn ức chế hay cũng có thể các em chưa được trang bị những kỹ năng cần thiết trong việc kiểm soát cảm xúc của mình khi gặp tình huống xung đột. Chính vì vậy, có những xung đột cảm xúc âm tính được các em bộc lộ rất mạnh mẽ như tức giận, cau có, mặt đỏ tía tai, hét lên ầm ĩ, ném sách vở đồ đạc, văng tục, chửi thề... Ngoài ra, sự ảnh hưởng của tuổi dậy thì cũng làm cho cảm xúc của các em bộc phát mạnh mẽ, khó kiểm soát, các em hay có những suy nghĩ tiêu cực khi gặp vấn đề. Bên cạnh đó, cũng có thể thấy được những hình ảnh “thu nhỏ” từ hoàn cảnh gia đình, sự giáo dục hay sự tác động từ tiếp xúc xã hội, mạng internet...

Kết quả nghiên cứu ở trên thấy rằng, đời sống tâm lý lứa tuổi thiếu niên rất phức tạp, cảm xúc của các em được bộc lộ không ổn định và chưa nhất quán. Sự bốc đồng về mặt cảm xúc đôi khi không xuất phát từ sự nhận thức của các em mà do tình huống GT hay do từ sự kích động, adua theo bạn..đây chính là yếu tố tạo ra những cảm xúc khác biệt giữa các em với nhau.

4.1.2.3. Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn biểu hiện ở mặt hành vi

Các nhà Tâm lý học cho rằng, nhận thức, cảm xúc và hành vi có mối quan hệ chặt chẽ với nhau trong đời sống tâm lý của mỗi người, vì vậy khi có xung đột nó không chỉ được biểu hiện ở mặt nhận thức và cảm xúc mà nó biểu hiện ở cả mặt hành vi. Nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố HCM ở mặt hành vi chúng tôi thu được kết quả như sau:

- Về vấn đề học tập

Bảng 4.6. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt hành vi

Hành vi		Mức độ biểu hiện					ĐTB	ĐLC	MĐ	
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao				
1	Chuẩn bị chu đáo, gìn giữ cẩn thận đồ dùng học tập	SL	0	156	359	25	0	2,76	,52	Trung bình
	%	0,0	28,9	66,5	4,6	0,0				
2	Tập trung, chú ý nghe giảng trên lớp	SL	0	153	352	35	0	2,78	,55	
	%	0,0	28,3	65,2	6,5	0,0				
3	Thực hiện đúng nội quy học tập (trật tự, vào lớp đúng giờ...)	SL	0	140	329	71	0	2,87	,61	Trung bình
	%	0,0	25,9	60,9	13,1	0,0				
4	Học bài, làm bài tập về nhà đầy đủ	SL	2	151	353	34	0	2,78	,55	Trung bình
	%	,4	28,0	65,4	6,3	0,0				
5	Tìm hiểu và thực hiện đúng phương pháp học tập	SL	68	216	243	13	0	2,37	,73	Trung bình
	%	12,6	40,0	45,0	2,4	0,0				
6	Đọc sách báo, tài liệu tham khảo liên quan đến vấn đề học tập	SL	2	151	350	37	0	2,78	,56	Trung bình
	%	,4	28,0	64,8	6,9	0,0				
7	Học bài và chuẩn bị bài chu đáo cho kiểm tra, thi cử	SL	54	296	177	13	0	2,28	,67	Trung bình
	%	10,0	54,8	32,8	2,4	0,0				
8	Tham gia học nhóm cùng các bạn	SL	59	223	240	18	0	2,40	,72	Trung bình
	%	10,9	41,3	44,4	3,3	0,0				
Chung			2,63						,61	Trung bình

Qua kết quả tại bảng 4.6 chúng tôi thấy, xung đột tâm lý trong GT với bạn ở mặt hành vi của HSTHCS thành phố HCM được các em đánh giá ở mức độ trung bình với ĐTB = 2,63, Nội dung xung đột ở mặt hành vi khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập được các em đánh giá cao hơn cả là việc “thực hiện đúng nội quy học tập như trật tự trong lớp, vào lớp đúng giờ, tham gia phát biểu ý kiến, làm bài tập được giao, tham gia thảo luận nhóm” với ĐTB = 2,87. Tiếp đó là hành vi “Tập trung, chú ý nghe giảng trên lớp, học bài, làm bài tập về nhà đầy đủ và đọc sách báo, tài liệu

tham khảo liên quan đến vấn đề học tập” (ĐTB = 2,78) và hành vi “sự chuẩn bị chu đáo, gìn giữ cẩn thận đồ dùng học tập học bài” (ĐTB = 2,76). Trong đó, hành vi thu được ĐTB thấp nhất là “học bài và chuẩn bị bài chu đáo cho kiểm tra, thi cử” với ĐTB = 2,28, nghĩa là có biểu hiện xung đột trong giao tiếp thấp hơn các nội dung giao tiếp khác.

Cụ thể, hành vi “thực hiện đúng nội quy học tập như trật tự trong lớp, vào lớp đúng giờ, tham gia phát biểu ý kiến, làm bài tập được giao, tham gia thảo luận nhóm” được các em cho ý kiến tương đối tập trung, sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập mức trung bình (chiếm 50,9%), mức độ thấp (25,9%), mức độ cao (13,1%), mức độ rất thấp và rất cao không có ý kiến đánh giá nào, Ý kiến đánh giá về việc: Tập trung, chú ý nghe giảng trên lớp, học bài, làm bài tập về nhà đầy đủ và đọc sách báo; Tài liệu tham khảo liên quan đến vấn đề học tập; Làm bài tập về nhà đầy đủ, hành vi đọc sách báo, tài liệu tham khảo liên quan đến vấn đề học tập cũng rất tập trung. Chủ yếu các em đánh giá mức độ trung bình, cụ thể như hành vi tập trung, chú ý nghe giảng trên lớp (chiếm 62,5%), hành vi làm bài tập về nhà đầy đủ (chiếm 65,4%), hành vi đọc sách báo, tài liệu tham khảo liên quan đến vấn đề học tập (chiếm 64,8%). Mức độ xung đột cao cũng thấy xuất hiện ở các hành vi trên nhưng chiếm tỷ lệ không đáng kể, đặc biệt ở mức độ rất cao không thu được ý kiến nào. Như vậy, khi thực hiện hành vi học tập, có sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ở mức trung bình giữa các em với nhau, điều này nghĩa là giữa các em có xung đột ở mức trung bình, có thấy xuất hiện xung đột ở mức độ cao nhưng chiếm tỷ lệ % không đáng kể. Duy nhất chỉ có biểu hiện xung đột về “học bài và chuẩn bị bài chu đáo cho kiểm tra, thi cử” ý kiến của các em lại tập chung ở mức độ thấp (chiếm 4,8%) nghĩa là sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập giữa các em thấp.

Như vậy, việc chú ý nghe giảng, học bài và làm bài về nhà, đọc tài liệu sách báo, gìn giữ đồ dùng học tập cũng được các em đánh giá là có sự khác biệt vì vậy sẽ có sự mâu thuẫn xung đột giữa các em với nhau khi thực hiện hành vi học tập. Có em thực hiện nghiêm túc hành vi học tập như đi học đầy đủ, vào lớp đúng giờ, không nói chuyện riêng, tham gia phát biểu ý kiến, làm bài đầy đủ, có ý thức tìm hiểu phương pháp học, tham gia học nhóm... có em lại đi học trễ, nói chuyện riêng trong lớp, không chịu làm bài tập, không tham gia học nhóm, không chịu phát biểu.

Lứa tuổi học sinh, việc thực hiện đúng nội quy học tập ở lớp, ở trường là một vấn đề bắt buộc nhưng ở lứa tuổi này, tính “bất trị” của các em là một yếu tố khó trong việc thực hiện những gì thuộc về nội quy. “*Các em không thể ngồi với bạn mà không nói chuyện một hai câu mặc dù cô vẫn đang giảng bài trên lớp*”, “*Ngày nào cũng vào lớp đúng giờ là vấn đề khó, lúc vào sớm lúc vào trễ mới là bình thường*”, “*Thích thì phát biểu ý kiến không thích thì thôi, làm bài tập về nhà cũng phải có “cảm hứng*”, “*Thảo luận nhóm hả, chủ đề nói chuyện bên ngoài được bàn tán rôm rả nhiều hơn chủ đề cô giáo cho*” ... (Trích dẫn lời nói của các em khi hỏi về vấn đề này)

Có thể nói, việc học bài và làm bài được giáo viên kiểm tra, khảo bài rất cẩn thận, các điểm kiểm tra miệng, 15 phút, 1 tiết được đánh giá vào điểm học kỳ và điểm cuối năm nên những yêu cầu này được các em tuân thủ vô điều kiện không phải là vấn đề thích thì làm không thích thì thôi. Vì vậy, việc học đúng yêu cầu và việc chuẩn bị cho kiểm tra thi cử giữa các em là giống nhau, không có sự khác biệt nhiều nên xung đột chỉ ở mức độ thấp hơn và hiếm khi xảy ra là điều dễ hiểu. Ngoài ra, đa số các bạn hiểu được tầm quan trọng của việc học tập trong giai đoạn này nên có không ít em bắt đầu có hứng thú riêng của mình về những tri thức khoa học, các em say sưa tìm hiểu cho hứng thú của mình, khẳng định mình đối với các bạn, với lớp. Nhưng cũng có em học học do vâng lời cha mẹ, yêu cầu, sợ cha mẹ... Vì vậy, trong quá trình học các môn, các em có biểu hiện rõ thái độ của mình và hành vi của mình như các em đã thích học thì các em tập trung chú ý học trên lớp, làm bài về nhà, đọc sách báo tài liệu tham khảo và các em rất thích được trao đổi với bạn về nó và ngược lại.

Nói về các môn học trên lớp, một số em cho rằng môn học nào không quan trọng, không yêu cầu cao các em cũng sẽ không yêu cầu cao trong việc học ở lớp, ở nhà hay và ngược lại. Cũng không ít trường hợp các em cho rằng thích được học các môn học đó nhưng lại không chịu học, hoặc không thích môn học đó nhưng phải chuẩn bị bài và làm bài đầy đủ vì cô giáo bộ môn rất khó, vì môn đó là môn điều kiện thi tốt nghiệp, vì cô kiểm tra bài thường xuyên mỗi khi đến lớp... Các em còn cho biết, tất cả các môn đều có bài tập về nhà, kiểm tra (miệng 15 phút, một tiết) mà mỗi ngày học 4 môn nên các em không có sự lựa chọn cho mình việc được thích hay không được thích môn học nào cả vì môn nào cũng phải làm bài tập, chuẩn bị bài chu đáo vì thầy cô thường kiểm tra miệng đột xuất. Ngoài ra, tính độc lập của các em giai đoạn này còn hạn chế, việc học của các em phụ thuộc nhiều vào sự định hướng và yêu cầu của cha mẹ nên nhiều khi các em không thích học môn đó nhưng bố mẹ bắt phải học hay môn các em thích học thì bố mẹ lại không cho...

- Vấn đề bạn bè

Nghiên cứu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè biểu hiện ở mặt hành vi thu được kết quả sau:

Bảng 4.7. Biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mặt hành vi

Hành vi		Mức độ biểu hiện					ĐTB	ĐLC	MĐ	
		Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao				
1	Sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn	SL	0	157	351	32	0	2,77	,54	Trung bình
		%	0,0	29,1	65,0	5,9	0,0			
2	Sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới	SL	5	171	338	26	0	2,71	,56	Trung bình
		%	,9	31,7	62,6	4,8	0,0			
3	Giúp đỡ bạn thân bằng mọi cách khi bạn gặp khó khăn	SL	70	220	237	13	0	2,36	,73	Trung bình
		%	13,0	40,7	43,9	2,4	0,0			
4	Sẵn sàng hợp tác, phối hợp với các bạn trong các hoạt động	SL	62	216	249	13	0	2,39	,71	Trung bình
		%	11,5	40,0	46,1	2,4	0,0			
5	Sẵn sàng hợp tác, phối hợp với bạn khác giới	SL	65	224	238	13	0	2,37	,72	Trung bình
		%	12,0	41,5	44,1	2,4	0,0			
6	Chỉ hợp tác, phối hợp với bạn thân	SL	113	220	197	10	0	2,19	,78	Thấp
		%	20,9	40,7	36,5	1,9	0,0			
Chung			2,47					,67	Trung bình	

Kết quả tại bảng 4.7 cho chúng tôi thấy, xung đột tâm lý ở mặt hành vi khi giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố Hồ Chí Minh ở mức độ trung bình. Kết quả ở bảng 4.4 cũng cho thấy xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè ở mặt cảm xúc được các em đánh giá là ở mức độ cao, thường xuyên xảy ra nhưng ở mặt hành vi lại không cao mà chỉ ở mức độ trung bình mà thôi (3,60 so với 2,47). Trong đó, nhìn vào ĐTB cho thấy, hành vi “sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè khi bạn gặp khó khăn” có mức độ xung đột cao hơn các hành vi khác, với ĐTB = 2,77. Tiếp đến là hành vi “sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới khi bạn gặp khó khăn”, với ĐTB = 2.71 và hành vi “hợp tác, phối hợp với các bạn trong các hoạt động” với ĐTB = 2.39. Hành vi được các em đánh giá là xung đột ở mức độ thấp và hiếm khi xảy ra là “sẵn sàng hợp tác và phối hợp với bạn thân” với ĐTB = 2.19.

Cụ thể, sự khác biệt mâu thuẫn có tính đối lập trong hành vi “các em sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè khi bạn gặp khó khăn” được các em đưa ý kiến rất

tập trung ở mức độ xung đột trung bình (chiếm 65%) trong khi đó mức độ xung đột cao chỉ (chiếm 5.9%), không có ý kiến ở mức độ rất cao. Hành vi “sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới khi bạn gặp khó khăn” cũng được các em đánh giá là có khác biệt, mâu thuẫn ở mức trung bình, trong đó ý kiến của các em cũng rất tập chung, 62.6% các em cho rằng có xung đột với bạn về hành vi này ở mức trung bình, 4.8% ý kiến cho rằng xung đột ở mức cao không có xung đột ở mức rất cao. Hành vi được các em đánh giá có ĐTB thấp nhất là “sẵn sàng hợp tác và phối hợp với bạn thân” nhưng ý kiến của các em về vấn đề này cũng thấy nhiều ở mức độ trung bình (chiếm 36.5%), ở mức độ thấp cao hơn không đáng kể (chiếm 40.7%), ở mức độ cao cũng được các em đánh giá nhưng không nhiều chiếm 1.9%. Như vậy, xung đột tâm lý của các em ở mặt hành vi về vấn đề bạn bè chủ yếu là ở mức trung bình, chiếm tỷ lệ % cao hơn các mức độ khác. Mức độ xung đột cao cũng có nhưng chiếm tỷ lệ % không nhiều, đặc biệt mức độ xung đột rất cao là không có.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các em có xung đột ở mặt hành vi khi giao tiếp với bạn về bạn bè nhưng chưa rõ nét, sự khác biệt về mặt hành vi khi giao tiếp giữa các em với nhau là có nhưng các em chưa có cơ hội, chưa có điều kiện để thể hiện hành vi của mình khi giao tiếp với bạn. Như vậy, mặc dù các em hiểu được sự cần thiết và ý nghĩa của việc giúp đỡ bạn khi gặp khó khăn nhưng để giúp đỡ các bạn lại là vấn đề khó của các em. Bởi vì quan điểm giúp đỡ bạn của các em là phải “hết mình”, “đầu điểm khuyết điểm của bạn, cho bạn nhìn bài, mua đồ ăn cho bạn hay hành động theo bạn, ủng hộ mọi thứ khi bạn cần”. “Bộ luật tình bạn” của các em xây dựng lên có bạn thực hiện được có bạn không thực hiện chính vì nhiều lý do khác nhau, hoàn cảnh khác nhau. Đây là vấn đề mà các em rất thích được quan tâm chia sẻ và là vấn đề gây nhiều rắc rối ở các em trong giai đoạn này. Các em bắt đầu đưa ra quan điểm của mình về tình bạn, về bạn thân, bạn khác giới, về sự giúp đỡ. Trên cơ sở đó các em cũng có thái độ và hành vi khác nhau khi được chơi và hoạt động cùng bạn.

Phỏng vấn sâu về vấn đề này em Q.A (lớp 9 trường THCS An Nhơn quận Gò Vấp) nói: “*Hầu như các bạn rất thích chơi với bạn, trò chuyện với bạn và sẵn sàng giúp đỡ bạn, hy sinh vì bạn*”, em T.K (cũng lớp 9 cùng trường) cho rằng: “*Cũng có bạn khi chơi với bạn thì rất vui nhưng khi bạn gặp vấn đề gì thì lơ luôn chưa sẵn sàng giúp đỡ bạn, bỏ mặc bạn*”. Chia sẻ về vấn đề này, hầu hết các em

đều nói rằng, muốn qua nhà bạn giúp bạn học nhưng bố mẹ lại không cho phép, muốn giúp bạn không để bạn trốn học nhưng lại sợ bạn giận, thấy bạn bị đánh muốn giúp bạn nhưng sợ các bạn đánh, muốn giúp đỡ bạn về vật chất như sách, bút, giấy dép nhưng không biết xin bố mẹ như thế nào...

Phòng vấn cô T.N (dạy môn toán tại trường THCS Hoàng Văn Thụ quận 10) nói: *“Các em quan niệm sai về tình bạn, về việc giúp đỡ bạn, các em cho rằng chép bài cho bạn, cho bạn nhìn bài, cho bạn cái này cái kia mới gọi là bạn tốt”*, cô T.H dạy văn trường THCS Lý Tự Trọng quận Gò Vấp cũng chia sẻ *“Nhiều em, biết bạn của mình có hút thuốc lá, bỏ học, dùng chất kích thích...nhưng không nói vì cho rằng nếu nói ra thì không còn là bạn”*. Như vậy, theo các em tình bạn, bạn thân, bạn tốt là những “bí mật” được các em giấu kín, đây như là sự ràng buộc trong bộ luật tình bạn của các em lứa tuổi này. Nếu “bí mật” nói ra sẽ bị gọi là “phản bội” và các bạn rất ghét đũa phản bội và bị “tẩy chay, cô lập”.

Như vậy, mối quan hệ bạn bè của các em giai đoạn này được các em rất đề cao nhưng khi trao đổi về sự chia sẻ giúp đỡ bạn thì các em chưa chủ động và đưa ra chính kiến của mình. Các em thích chơi với nhau, nô đùa chọc ghẹo cùng nhau “nhưng khi cần hợp tác phối hợp cho một hoạt động tập thể thì các em lại miễn cưỡng, mắc cỡ đặc biệt với bạn khác giới” vì lúc đó có các bạn, có thầy cô, hay có “liên quan đến kết quả, đến thành tích”. Cũng có thể các em chưa được trang bị kỹ năng hợp tác cùng nhau hoặc cơ hội hợp tác cùng nhau trong các hoạt động chung còn hạn chế...và các em vẫn đang tuổi “trẻ con” sống phụ thuộc, việc học tập, vui chơi luôn theo yêu cầu của bố mẹ, thầy cô. Đa số tình bạn khác giới ở các em giai đoạn này rất hồn nhiên vô tư. Các em thích được chơi với nhau, trò chuyện trao đổi với nhau về mọi vấn đề, giúp đỡ nhau một cách vô tư. Tình cảm trong sáng của lứa tuổi vẫn là hình ảnh thường thấy ở mỗi sân trường như: cùng chơi đá cầu, cùng nô đùa xô đẩy, chạy nhảy, gán ghép nhau không mệt mỏi. Cũng thấy các em ngồi ăn bèo xanh, hoa phượng, cùng chơi oản tù tì, cùng cắn chung một cây kem...cũng thấy rất nhiều bạn nam còn công bạn nữ để khều hoa phượng, quả bèo, bắt sâu chọc các bạn nữ hay ôm cặp cho bạn vào lớp, cách xưng hô có lúc “ông ông tôi tôi” có lúc “mày tao” vui vẻ...Một số ít bạn “lớn trước tuổi” do chưa hiểu rõ về “tình yêu”, ảnh hưởng của mạng xã hội, phim ảnh, không được quan tâm kịp thời của

người lớn các em đi xa hơn cái thích của tuổi học trò, các em có biểu hiện “yêu” theo kiểu người lớn như cầm tay, hôn nhau thậm chí có cả quan hệ tình dục.

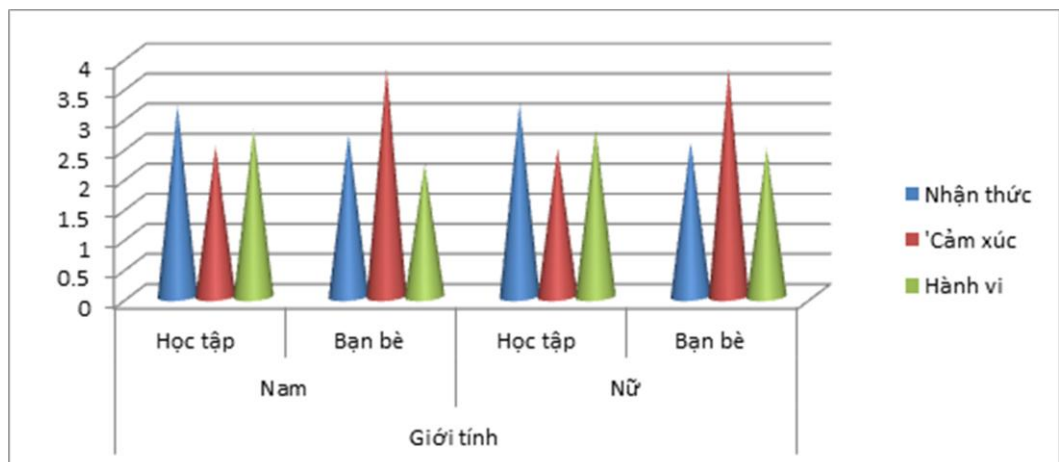
Tóm lại, nhận thức, cảm xúc và hành vi là ba mặt của đời sống tâm lý của con người. Đối với xung đột tâm lý, ba mặt này được thấy là có lúc nó thống nhất với nhau, đôi khi nó lại đối lập nhau, lúc thì nó biểu hiện ở mặt này cao hơn nhưng lúc thì nó lại biểu hiện ở mặt kia cao hơn...Mức độ và biểu hiện XĐTL giữa các em khi GT về vấn đề học tập và bạn bè có khác nhau, thậm chí ở từng nội dung GT trong từng vấn đề GT cũng khác nhau. Thế giới quan của các em ở giai đoạn này chưa được hình thành, tính cách chưa ổn định, bền vững dễ dàng bị thay đổi và dễ dàng chịu những tác động của môi trường xã hội bên ngoài. Cảm xúc và hành vi của các em không chỉ chịu tác động bởi tính cách, môi trường sống mà còn chịu ảnh hưởng nhiều bởi yếu tố sinh lý (tuổi dậy thì), yếu tố tâm lý, giáo dục gia đình, nhà trường...Chính những vấn đề này tạo nên sự khác biệt, mâu thuẫn giữa các em và ảnh hưởng đến biểu hiện của xung đột.

4.1.3. Thực trạng xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở theo các biến số

Chúng tôi xem xét mức độ và biểu hiện xung đột về nhận thức, cảm xúc và hành vi khi giao tiếp với bạn với các biến số: Giới tính, học lực, hoàn cảnh gia đình, nghề nghiệp của bố mẹ. Kết quả như sau:

4.1.3.1. So sánh theo giới tính

Biểu đồ 4.1: Mức độ biểu hiện xung đột theo giới tính



Biểu đồ 4.1 cho thấy, khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập và bạn bè giữa học sinh nam và nữ đều có xung đột với bạn và xung đột ở mức trung bình.

Tuy nhiên xem xét ở từng vấn đề giao tiếp cho thấy, giao tiếp về vấn đề bạn bè xung đột ở mặt nhận thức các em nam có biểu hiện cao hơn các em nữ (3,18 so với 3,12), ở mặt cảm xúc học sinh nam cũng cao hơn học sinh nữ (2,50 so với 2,46), ở mặt hành vi ở cả các em nam và nữ có mức độ xung đột bằng nhau (ĐTB = 2,79). Kết quả này cho thấy, mức độ xung đột giữa các em nam và nữ về vấn đề học tập khi giao tiếp có ĐTB chênh lệch không đáng kể.

Phân tích phương sai ANOVA tìm hiểu sự khác biệt có ý nghĩa giữa biểu hiện xung đột khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập với giới tính cho thấy, không có sự khác biệt ở mức độ xung đột giữa học sinh nam và nữ ($Sig > 0,05$). (Phụ lục 3) Giao tiếp về vấn đề bạn bè, chúng tôi thấy rằng xung đột ở mặt nhận thức, các em nam thường xuất hiện xung đột nhiều hơn các em nữ (2,70 so với 2,57), ở mặt cảm xúc cũng thấy ở các em nam có biểu hiện xung đột cao hơn (3,79 so với 3,77) nhưng ở mặt hành vi các em nữ có xung đột cao hơn các em nam (2,46 so với 2,20).

Phân tích phương sai ANOVA tìm hiểu sự khác biệt có ý nghĩa giữa biểu hiện xung đột khi giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè với giới tính của các em cho thấy, có sự khác biệt về xung đột ở mặt nhận thức và hành vi giữa các em nam và nữ ($Sig \leq 0,05$), không có khác biệt ở mặt cảm xúc ($Sig > 0,05$). (Phụ lục 3)

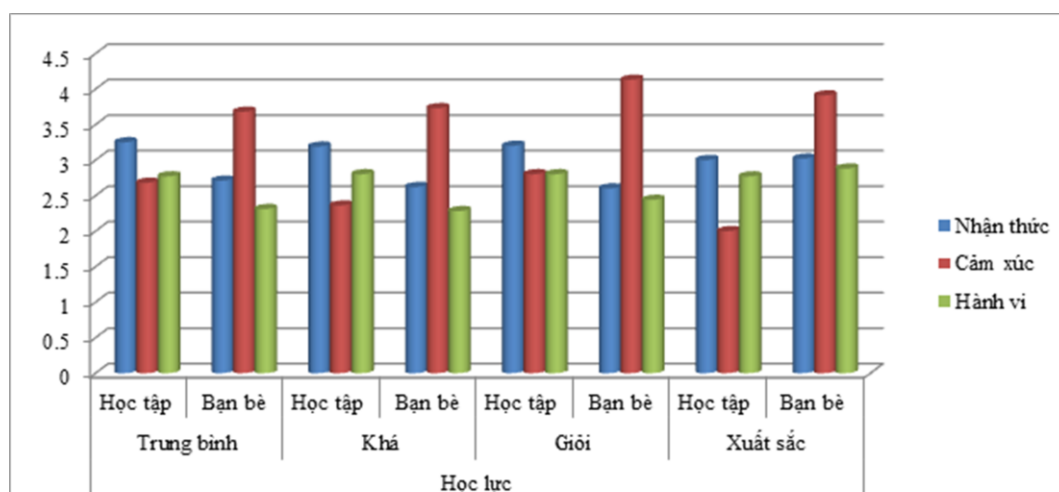
Phỏng vấn sâu các em về vấn đề này, em M.N (lớp 7 trường THCS An Nhơn quận Gò Vấp) cho hay: “*Các bạn nam thường có tính hiếu thắng khi trao đổi với nhau về vấn đề học tập hơn các bạn nữ, các bạn luôn cho rằng mình đúng và sẵn sàng cãi nhau đến cùng thì thôi*”, em K.V (lớp 8 cùng trường) cũng cho rằng: “*Nói chuyện với các bạn nữ dễ chịu hơn, các bạn giải thích rõ ràng và chịu nhận hơn còn các bạn nam thì căng thẳng hơn khi không đồng tình với một ai đó*”. Nhưng mức độ và biểu hiện xung đột ở mặt hành vi ở các bạn nữ thường thấy nhiều hơn, đặc biệt là khi GT về vấn đề bạn bè, các em thường “cãi” nhau nhiều hơn, “đổ bụng” và thể hiện bằng “hành vi” khi không đồng tình. Các em thường thể hiện hành vi giúp đỡ, chia sẻ với bạn hoặc không quan tâm, không hỗ trợ giúp đỡ bạn khi không thích bạn. Em K.T (lớp 8 trường THCS Tây Thạnh quận Tân Phú) nói: “*Các bạn nữ hay đổ bụng lắm, muốn làm lành được với bạn thì cần phải có thời gian và phải năn*

nữ”. “Các bạn nam thường không đồng ý về bạn là phản ứng ngay nhưng xong thì thôi, các bạn nữ thì dai dẳng, các bạn không thềm nói chuyện, mặc kệ không giúp đỡ, cứ lơ đi như là không biết”, M.Q (lớp 9 cùng trường) cũng tâm sự như vậy.

Như vậy, với kết quả nghiên cứu ở trên cho thấy, giữa các em nam và nữ có mức độ biểu hiện xung đột ở vấn đề học tập là như nhau, chỉ khi giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè thì các em nữ có mức độ và biểu hiện xung đột cao hơn các em nam. Không có sự khác biệt giữa em nam và em nữ ở tất cả các mặt xung đột về vấn đề học tập, chỉ có sự khác biệt ở mặt nhận thức và hành vi khi các em giao tiếp về vấn đề bạn bè mà thôi.

4.1.3.2. So sánh theo học lực

Biểu đồ 4.2: Mức độ biểu hiện xung đột theo học lực



Biểu đồ 4.2 cho thấy, mức độ biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở các em có lực học xuất sắc, giỏi, khá đều ở mức độ trung bình.

Khi giao tiếp về vấn đề học tập, xung đột ở mặt nhận thức các em có lực học trung bình có biểu hiện cao hơn cả, với ĐTB = 3,25, thấp nhất là các em có lực học xuất sắc với ĐTB = 3,00. Ở mặt cảm xúc cho thấy, các em có lực học giỏi có mức độ biểu hiện cao nhất (ĐTB = 2,80), biểu hiện thấp nhất là các em có lực học ở mức xuất sắc (ĐTB = 2,00) với ĐTB này cho thấy các em có lực học xuất sắc có ít sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập hơn so với các em khác khi giao tiếp về vấn đề học tập, xung đột ở các em khi giao tiếp về vấn đề này là ở mức thấp, Ở mặt hành vi, các em có lực học giỏi và khá có mức độ biểu hiện xung đột hơn các em có lực học trung bình và xuất sắc (2,80 so với 2,77),

Phân tích phương sai ANOVA tìm hiểu sự khác biệt có ý nghĩa giữa biểu hiện xung đột khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập với lực học cho thấy, không có sự khác biệt mức độ biểu hiện ở mặt nhận thức và hành vi với lực học ($\text{Sig} > 0,05$) nhưng có sự khác biệt về lực học với biểu hiện về mặt cảm xúc ($\text{Sig} = 0,00 < 0,05$). (Phụ lục 3)

Khi giao tiếp về vấn đề bạn bè, xung đột ở mặt nhận thức các em có lực học xuất sắc có biểu hiện xung đột cao hơn cả, với ĐTB = 3,02, thấp nhất là các em có lực học giỏi với ĐTB = 2,60. Ở mặt cảm xúc cho thấy, ở tất cả các em đều có biểu hiện xung đột ở mức độ cao, trong đó các em có lực học giỏi có mức độ biểu hiện cao nhất (ĐTB = 4,13), biểu hiện thấp nhất là các em có lực học ở mức trung bình (ĐTB = 2,71). Ở mặt hành vi, các em lại có biểu hiện xung đột ở mức trung bình mà thôi, trong đó các em có lực học xuất sắc có mức độ biểu hiện cao nhất với ĐTB = 2,88, các em có lực học khá có biểu hiện thấp hơn (ĐTB = 2,28).

Phân tích phương sai ANOVA tìm hiểu sự khác biệt có ý nghĩa giữa biểu hiện xung đột khi giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè với lực học, chúng tôi thấy không có sự khác biệt giữa các em có học lực khác nhau với biểu hiện ở mặt hành vi ($\text{Sig} > 0,05$) nhưng có thấy sự khác biệt ở mặt nhận thức và cảm xúc ($\text{Sig} = 0,03$ và $\text{Sig} = 0,0 \leq 0,05$). (Phụ lục 3)

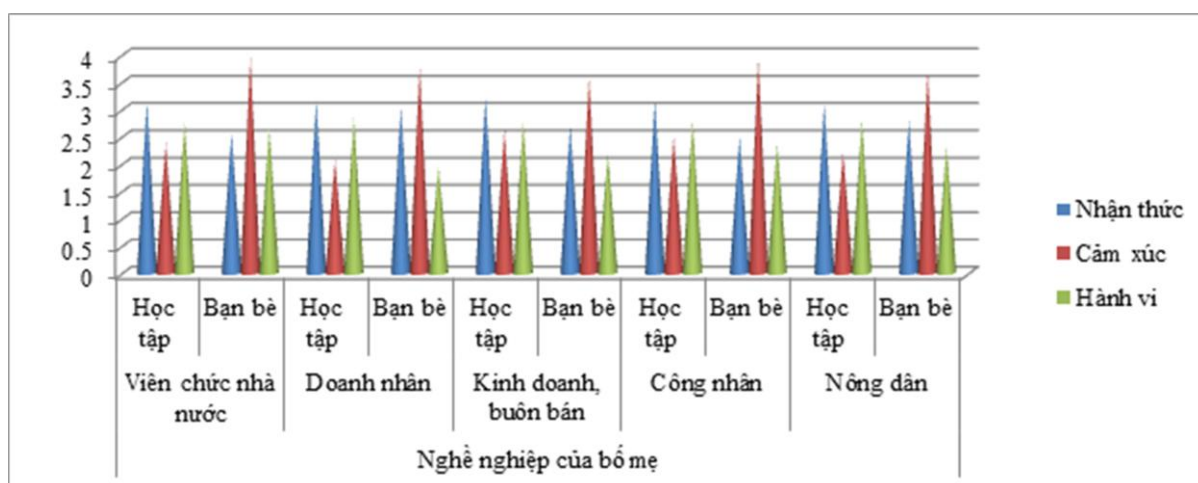
Phỏng vấn sâu các em về vấn đề này, em P.A (lớp 9, trường THCS Nguyễn Du quận Gò Vấp) cho biết: “*Khi có bất đồng quan điểm với nhau về vấn đề bạn bè hay học tập các bạn đều có tranh luận nhau đến cùng, những bạn có học lực chút xíu thường thể hiện quan điểm của mình mạnh mẽ hơn, muốn chứng tỏ mình trước các bạn*”. Em Q.A, lớp 8 cùng trường cũng chia sẻ: “*Các bạn cán bộ lớp thường có học lực giỏi hơn, hay những bạn học lực khá khá một chút bao giờ cũng thể khi có trao đổi với bạn về vấn đề gì các bạn thể hiện rõ quan điểm của mình, ít khi thấy các bạn nhường ai cả, các cuộc tranh cãi, mâu thuẫn đều từ các bạn đó mà ra*”.

Phỏng vấn sâu giáo viên về mức độ xung đột giữa các em có học lực khác nhau trong lớp, cô giáo T.T (chủ nhiệm lớp 9 trường THCS An Nhơn quận Gò Vấp) cho biết: “*Hầu như các em tranh luận gay gắt với nhau rơi vào các em có học lực tốt, các em như muốn chứng tỏ mình trước các bạn, các em có lực học trung bình thì thấy ít hơn, nhưng không phải là không có xung đột, các bạn đó thường im lặng và bày tỏ bằng cảm xúc*”.

Với kết quả nghiên cứu ở trên cho thấy, xung đột xảy ra ở tất cả các em học sinh ở lứa tuổi này, dù là có lực học xuất sắc, giỏi, khá hay trung bình. Biểu hiện XD của các em thể hiện rõ cả ở ba mặt nhận thức, cảm xúc, hành vi. Trong các em có lực học xuất sắc, giỏi khi trò chuyện về bạn bè đều xung đột cao hơn các em học lực khá và trung bình, đặc biệt là biểu hiện ở mặt cảm xúc. Như vậy, quan điểm về các em có học lực yếu hay trung bình thường “quậy hơn, nghịch hơn” không được thấy trong kết quả nghiên cứu này. Kết quả nghiên cứu này giúp cho các nhà giáo dục, phụ huynh có thêm thông tin thực tiễn hữu ích, hỗ trợ cho công tác giáo dục các em giai đoạn này.

4.1.3.3. So sánh theo nghề nghiệp của bố mẹ

Biểu đồ 4.3: Mức độ biểu hiện xung đột theo nghề nghiệp của bố mẹ



Xem xét mối liên hệ giữa nghề nghiệp của bố mẹ với biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn về vấn đề học tập và bạn bè chúng tôi thu được kết quả tại biểu đồ 4.3. Nhìn biểu đồ cho thấy, xung đột tâm lý ở các em khi giao tiếp với bạn đều ở mức độ trung bình dù bố mẹ các em ở ngành nghề khác nhau, mức độ chênh lệch không đáng kể.

Khi giao tiếp về vấn đề học tập, xung đột ở mặt nhận thức được thấy ở các em có cha mẹ làm nghề kinh doanh buôn bán có mức độ biểu hiện xung đột cao hơn các nghề khác với ĐTB = 3,25, các em có cha mẹ làm nông dân có mức độ biểu hiện xung đột thấp hơn cả (ĐTB = 3,12). Ở mặt cảm xúc, lại cho thấy các em có cha mẹ làm nghề kinh doanh buôn bán có biểu hiện xung đột cao hơn (ĐTB = 2,62), thấp nhất cũng là các em có cha mẹ là doanh nhân (ĐTB = 2,07). Nhưng ở mặt hành

vi lại cho kết quả khác, các em có cha mẹ là doanh nhân có hành vi xung đột cao hơn so với các em có cha mẹ làm nghề khác (ĐTB = 2,85), các em có cha mẹ là viên chức nhà nước có biểu hiện xung đột hành vi thấp hơn cả (ĐTB = 2,78).

Phân tích phương sai ANOVA tìm hiểu sự khác biệt có ý nghĩa giữa biểu hiện xung đột khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập nghề nghiệp của cha mẹ, chúng tôi thấy ở mặt nhận thức và hành vi của xung đột không có sự khác biệt (Sig > 0,05), chỉ thấy có sự khác biệt có ý nghĩa ở mặt cảm xúc của các em với nghề nghiệp của bố mẹ (Sig = 0,00 ≤ 0,05). (Phụ lục 3)

Giao tiếp về vấn đề bạn bè, xung đột xuất hiện ở mặt nhận thức cho thấy, các em có cha mẹ là doanh nhân có biểu hiện xung đột cao nhất với ĐTB = 3,25, thấp nhất lại rơi vào các em có cha mẹ là công nhân với ĐTB = 2,51. Ở mặt cảm xúc, biểu đồ 4.3 cho thấy mức độ biểu hiện xung đột của các em là ở mức độ cao, với ĐTB đều trên 3.5 (3,5 < X ≤ 4,15). Trong đó, các em có cha mẹ là viên chức nhà nước có biểu hiện xung đột cao hơn tất cả với ĐTB = 3,96, thấp nhất lại là các em có cha mẹ là kinh doanh buôn bán với ĐTB = 3,60. Ở mặt hành vi, các em có cha mẹ là viên chức nhà nước có biểu hiện xung đột cao nhất với ĐTB = 2,66, thấp nhất là ở các em có cha mẹ là doanh nhân với ĐTB = 1,95.

Phân tích phương sai ANOVA tìm hiểu sự khác biệt có ý nghĩa giữa biểu hiện xung đột khi giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè với nghề nghiệp của cha mẹ, chúng tôi thấy rằng, cả ở ba mặt nhận thức, cảm xúc, hành vi xung đột trong giao tiếp của các em có sự khác biệt với nghề nghiệp của cha mẹ (Sig = 0,00 ≤ 0,05). (Phụ lục 3)

Phỏng vấn sâu các em về vấn đề này em K.T (lớp 9 trường THCS Hoàng Văn Thụ quận 10) nói rằng: *“Ba mẹ em là doanh nhân nên đi công tác nước ngoài suốt cả năm, em ở nhà với bà nội và một người bà con ở quê, mỗi lần em có gặp khó khăn gì em gọi điện cho ba mẹ nhưng nhiều lần ba mẹ đang họp không giúp em được, em rất buồn”*. Em Q.A (lớp 8 trường THCS Nguyễn Du quận Gò Vấp) chia sẻ: *“Mẹ em là giáo viên dạy cao đẳng, bố em kinh doanh nên mẹ thường là người gần gũi với em, nhắc nhở và rất nghiêm khắc với em trong mọi chuyện, cả học tập lẫn bạn bè. Có lúc em muốn hỏi về chuyện giới tính của bản thân, hay chuyện khác giới ở lớp em sợ mẹ em la vì mấy lần em hỏi mẹ có trả lời, giải thích nhưng xong rồi mẹ lại la em, nói*

rằng tuổi của con bây giờ chỉ học cho giỏi”. Em M.T (lớp 8 trường THCS Tây Thạnh quận Tân Phú) chia sẻ: “Bố mẹ em kinh doanh vải ở chợ, nhiều lần em phụ bố mẹ vào ngày chủ nhật em thấy bố mẹ em cãi nhau với khách rất gay gắt, em xấu hổ lắm, em sẽ học giỏi làm nghề khác không theo nghề của bố mẹ nữa, vừa vất vả mà hay cãi nhau nữa”.

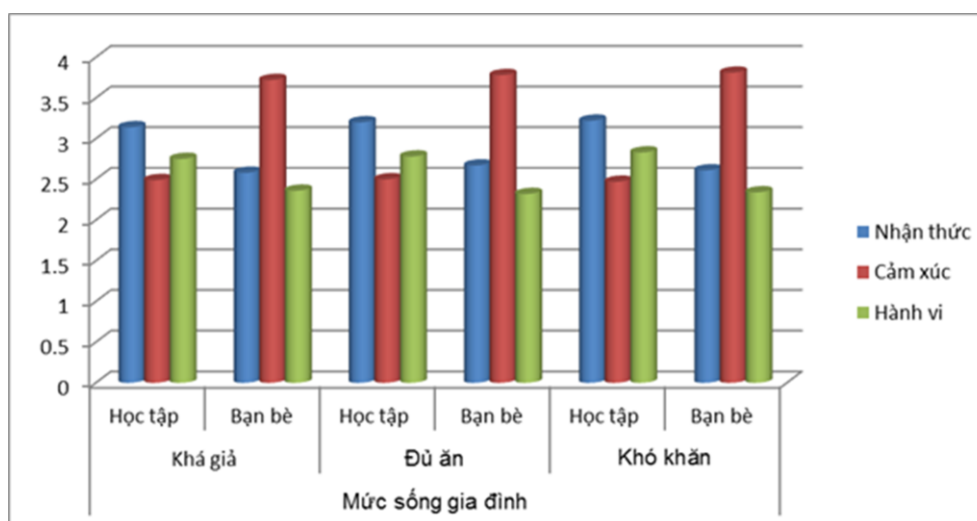
Như vậy, dù cha mẹ làm nghề nào đi chăng nữa thì điều quan trọng nhất với các em ở lứa tuổi này là được quan tâm, gần gũi theo sát từng bước trưởng thành của các em, cha mẹ dành thời gian cho con, hiểu đặc điểm tâm lý của con, những khó khăn gặp phải sẽ giúp các em giải quyết được xung đột một cách rõ ràng. Trên thực tế, dù cha mẹ có trình độ học vấn cao, có vị trí xã hội mà công tác thường xuyên, hay cha mẹ có trình độ học vấn thấp như nghề nông, công nhân mà không quan tâm đến các em thì nếu các em có xung đột các em sẽ xử lý theo cách riêng của mình. Tuy nhiên, ở một số em tính tự lập rất cao, ý thức tốt về bản thân, về hoàn cảnh gia đình nên các em tự giải quyết vấn đề của bản thân mà không bị chi phối đến đời sống tâm lý và kết quả học tập của mình nhưng không nhiều, rất ít em có ý thức và bản lĩnh như vậy.

Kết quả nghiên cứu ở trên cho thấy, nghề nghiệp của bố mẹ phần nào có ảnh hưởng đến biểu hiện tâm lý của các em, đặc thù nghề nghiệp của bố mẹ như thời gian làm việc, sự hiểu biết, thái độ hành vi cư xử hàng ngày... ảnh hưởng đến nhận thức, cảm xúc và hành vi khi các em. “Hình ảnh của cha mẹ”, sự quan tâm của cha mẹ với các em ở lứa tuổi này là rất quan trọng nó định hướng, hỗ trợ khi các em gặp khó khăn trong học tập và trong mối quan hệ bạn bè. Các em luôn mong muốn có một “người bạn” từ phía người lớn để hỗ trợ cho các em khi các em gặp khó khăn. Trong các biểu hiện xung đột giao tiếp, chúng tôi thấy ở các em có nhiều điểm khác biệt mâu thuẫn có tính đối lập khi các em giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè hơn vấn đề học tập và cũng thấy rõ sự khác biệt giữa biểu hiện của xung đột với nghề nghiệp của cha mẹ hơn cả.

4.1.3.4. So sánh theo mức sống gia đình

Ngoài so sánh về giới tính, lực học, nghề nghiệp của cha mẹ với mức độ biểu hiện xung đột, chúng tôi đi so sánh mức sống gia đình với các biểu hiện xung đột trong giao tiếp với bạn của các em HSTHCS Thành phố Hồ Chí Minh, thu được kết quả tại biểu đồ 4.4 sau:

Biểu đồ 4.4: Mức độ biểu hiện xung đột theo mức sống gia đình



Biểu đồ 4.4 cho thấy, biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn về vấn đề học tập ở tất cả các em có mức sống khá giả, đủ ăn, khó khăn đều ở mức trung bình.

Giao tiếp về vấn đề học tập, xung đột ở mặt nhận thức cho thấy, các em có ở gia đình có hoàn cảnh khó khăn có biểu hiện xung đột cao hơn các em có hoàn cảnh kinh tế đủ ăn và khá giả (3,22 so với 3,20 và 3,14). Ở mặt cảm xúc, các em ở hoàn cảnh gia đình đủ ăn có mức độ biểu hiện xung đột cao hơn các em có hoàn cảnh khá giả và khó khăn, tuy nhiên mức độ chênh lệch không đáng kể (2,50 so với 2,49 và 2,17). Ở mặt hành vi của xung đột lại thấy các em ở gia đình có hoàn cảnh khó khăn có mức độ biểu hiện xung đột cao hơn các em có hoàn cảnh kinh tế đủ ăn và khá giả (2,83 so với 2,78 và 2,75).

Phân tích phương sai ANOVA tìm hiểu sự khác biệt có ý nghĩa giữa biểu hiện xung đột khi giao tiếp với bạn về vấn đề học tập với mức sống gia đình cho thấy không có sự khác biệt ($Sig > 0,05$). (Phụ lục 3)

Giao tiếp về vấn đề bạn bè, xung đột tâm lý được thấy ở mặt nhận thức biểu hiện xung đột cao hơn cả là ở các em có hoàn cảnh gia đình khó khăn và khá giả (2,67 so với 2,61 và 2,58). Ở mặt cảm xúc, chúng tôi thấy mức độ biểu hiện xung đột ở tất cả các em là cao ($\bar{DTB} > 3,15$), trong đó các em ở gia đình có điều kiện kinh tế khó khăn có biểu hiện xung đột cao hơn các em có hoàn cảnh kinh tế đủ ăn và khá giả (3,81 so với 3,78 và 3,72). Ở mặt hành vi, chúng tôi lại thấy các em có hoàn cảnh kinh tế khá giả có mức độ biểu hiện ở mặt hành vi cao hơn các em ở gia đình có hoàn cảnh khó khăn và đủ ăn (2,36 so với 2,34 và 2,32).

Phân tích phương sai ANOVA tìm hiểu sự khác biệt có ý nghĩa giữa biểu hiện của XDTL trong GT với bạn với biến mức sống gia đình, kết quả hệ số $Sig >$

0,05 nghĩa là không có sự khác biệt mức sống gia đình của các với các biểu hiện xung đột tâm lý trong giao tiếp với các em HSTHCS Thành phố Hồ Chí Minh.

Tóm lại, với kết quả nghiên cứu ở trên chúng tôi thấy, có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê khi so sánh xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS Thành phố HCM theo biến số giới tính, học lực và nghề nghiệp của bố mẹ các em, không thấy sự khác biệt về vấn đề này khi so sánh theo biến số mức sống gia đình. Tuy nhiên sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê không phải ở tất cả các mặt của xung đột (nhận thức, cảm, xúc, hành vi) đôi khi nó chỉ khác biệt mặt này mà không khác biệt ở mặt kia hoặc trong từ vấn đề giao tiếp cũng có sự khác biệt khác nhau. Kết quả không đúng như giả thuyết được nêu ra (Mục 4.2).

Kết luận về vấn đề này, chúng tôi mượn lời của thầy cô làm quản lý ở các trường THCS Thành phố Hồ Chí Minh khi được phỏng vấn sâu về mối liên giữa các biến số đến xung đột tâm lý khi giao tiếp với bạn ở lứa tuổi này, cô L.A (hiệu phó chuyên môn ở Gò Vấp), thầy T.B (hiệu trưởng ở Tân Phú), cô T.S (hiệu phó chuyên môn ở quận 10) đều cho rằng: *“Mâu thuẫn với bạn khi GT ở các em lứa tuổi là này không thể tránh khỏi, có những lần xung đột kéo dài xuất hiện cả việc chia rẽ bè phái, đánh nhau, trả thù. Điều đáng lưu ý ở đây là XD xuất hiện ở mọi học sinh, nam có học sinh nữ có, học sinh xuất sắc, khá, giỏi, trung bình có. Nhiều khi tìm hiểu ra hoàn cảnh để xem tại sao mà các em đó có thể chửi thề, đánh bạn, trả thù bạn như vậy, kết quả cũng rất phong phú, con của giáo viên cũng có, doanh nhân giàu có cũng có và công nhân, nông dân cũng có...Không phải các em có điều kiện kinh tế nghèo, bố mẹ làm nông, kinh doanh nhỏ lẻ lại có biểu hiện cảm xúc và hành vi tiêu cực với bạn hơn các em khác và ngược lại, khi mâu thuẫn rất nhiều em có hoàn cảnh nhưng lại rất có ý thức, ngoan và ngược lại”*

Điều này, góp phần chứng minh đặc điểm xung đột trong giao tiếp với bạn của HSTHCS là luôn mang tính phổ biến, căng thẳng, tính mâu thuẫn.

4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

4.2.1. Yếu tố chủ quan

Có rất nhiều yếu tố chủ quan có ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS ở đây chúng tôi tập trung nghiên cứu yếu tố tính cách (hướng nội và hướng ngoại) và mức độ tiếp xúc hội ảnh hưởng như thế nào đến các biểu hiện XD TL

khi các em GT tiếp với nhau. Chúng tôi tiến hành khảo sát đánh giá của giáo viên và học sinh về các yếu tố chủ quan, thu được kết quả đánh giá như sau:

Bảng 4.8: Đánh giá của học sinh và giáo viên về yếu tố chủ quan

TT	Yếu tố chủ quan	HS		GV	
		ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
1	Thụ động khi giao tiếp với bạn	2,51	,69	2,20	,77
2	Điềm tĩnh, nghiêm túc khi nói chuyện	2,53	,69	1,73	,67
3	Không tin tưởng vào bản thân, nhút nhát, dè dặt khi nói chuyện	2,55	,70	2,23	,76
4	Thích sự yên ả, thanh bình	2,78	,74	2,22	,74
5	Thích nói chuyện và nói nhiều	3,32	,61	3,09	,82
6	Tích cực và lạc quan, dễ dàng khi giao tiếp	3,34	,63	2,30	,80
7	Dễ xúc động, dễ dãi khi nói chuyện	3,51	,75	3,81	,86
8	Dễ bị kích động khi giao tiếp	3,76	,83	3,79	,87
9	Thích lãnh đạo, làm chủ khi giao tiếp	3,74	,83	3,78	,86
10	Tham gia vào sinh hoạt hoạt động tập thể trong lớp (văn nghệ, trò chơi, lễ hội...)	2,81	,74	3,86	,84
11	Tham gia vào các hoạt động ngoại khóa (tham quan, thể dục thể thao, hoạt động từ thiện...)	2,84	,77	3,08	,78
12	Tham gia các lớp học nhóm, kỹ năng	2,60	,85	3,78	,82
13	Tham gia các tổ chức đoàn hội: chi đoàn, sao đỏ, câu lạc bộ...	3,57	,77	3,93	,82
14	Truy cập mạng chủ yếu để chơi game, chat, facebook	3,62	,79	3,14	,81
15	Truy cập mạng để thu thập đọc báo, đọc tài liệu, lấy thông tin	2,60	,85	2,37	,83
Điểm trung bình		3,07		3,02	

Kết quả tại bảng 4.8 cho thấy, cả giáo viên và học sinh đều cho rằng yếu tố chủ quan có ảnh hưởng bình thường đến mức độ biểu hiện xung đột trong giao tiếp với bạn.

Trong đó, các em cho rằng với các bạn có tính cách hướng ngoại như: Dễ bị kích động khi giao tiếp (ĐTB = 3,76); Thích lãnh đạo, làm chủ khi giao tiếp (ĐTB = 3,74) có mức độ ảnh hưởng cao hơn các tiêu chí khác. Điều này, có nghĩa là các em có tính cách hướng ngoại sẽ có xung đột với bạn nhiều hơn các em có tính cách hướng nội. Tiếp đó các em cũng đánh sự ảnh hưởng của mức độ tiếp xúc xã hội với số điểm khá cao như: Truy cập mạng chủ yếu để chơi game, chat, facebook (ĐTB = 3,62); Tham gia các tổ chức đoàn hội (chi đoàn, sao đỏ, câu lạc bộ...)(ĐTB = 3,57) cũng sẽ có ảnh hưởng nhiều hơn đến xung đột tâm lý.

Đánh giá của giáo viên chúng tôi thu được kết quả khác, thầy cô cho rằng yếu tố ảnh hưởng nhiều hơn đến xung đột của các em lại là ở những em có mức độ tiếp xúc xã hội trong các hoạt động đoàn thể như: “Tham gia các tổ chức đoàn hội: chi đoàn, sao đỏ, câu lạc bộ” (ĐTB = 3,93); Tham gia vào sinh hoạt hoạt động tập thể trong lớp (văn nghệ, trò chơi, lễ hội...) (ĐTB = 3,86). Và một số tính cách hướng ngoại như: “Dễ bị kích động khi giao tiếp” (ĐTB = 3,79); Thích lãnh đạo, làm chủ khi giao tiếp (ĐTB = 3,78).

Yếu tố các em cho rằng ít ảnh hưởng nhất đến mức độ xung đột thường thấy ở các em có tính cách hướng nội: Thụ động khi giao tiếp với bạn (ĐTB = 2,51); Điềm tĩnh, nghiêm túc khi nói chuyện (ĐTB = 2,53); Không tin tưởng vào bản thân, nhút nhát, dè dặt khi nói chuyện (ĐTB = 2,55). Ý kiến của các em có tương đồng với đánh giá của giáo viên, các thầy cô cũng cho rằng yếu tố ít ảnh hưởng đến xung đột tâm lý khi giao tiếp là các em có tính cách hướng nội: Điềm tĩnh, nghiêm túc khi nói chuyện (ĐTB = 1,73); Thụ động khi giao tiếp với bạn (ĐTB = 2,20); Thích sự yên ả, thanh bình (ĐTB = 2,22); Không tin tưởng vào bản thân, nhút nhát, dè dặt khi nói chuyện (ĐTB = 2,23).

Như vậy, các em có các nét tính cách hướng ngoại thường xuyên chủ động hơn trong mọi hoạt động, trong giao tiếp các em dễ dàng bắt chuyện với bạn, trao đổi nhiệt tình, hứng thú đầy thú... các em chủ động và năng động hơn so với các bạn có tính cách hướng nội, cơ hội tiếp xúc nhiều, nhiệt tình thể hiện quan điểm, dễ dàng chia sẻ cái tôi sẽ có sự khác biệt, bất đồng, mâu thuẫn khi giao tiếp là điều dễ hiểu. Các em có nét tính cách hướng nội các em ít trò chuyện với các bạn hơn, các em thường quan sát và lắng nghe các bạn trò chuyện. Những câu chuyện mà các em trao đổi với bạn mang tính nghiêm túc, có nội dung cụ thể và khi có bất đồng các bạn lựa chọn cho mình cách im lặng để bảo vệ cho quan điểm của mình. Chính vì vậy, sẽ ít thấy các em trình bày quan điểm một cách năng nổ, nhiệt huyết, sự bày tỏ thái độ đúng sai, đồng ý hay không đồng ý với bạn không mạnh mẽ vì vậy các em mà có các nét tính cách này ít ảnh hưởng đến XD với bạn hơn các em có các nét tính cách hướng ngoại.

Phỏng vấn sâu về vấn đề này, thầy bí thư đoàn trường Q.L (trường THCS An Nhơn quận Gò Vấp) cho biết: *“Các em tham gia hoạt động đoàn của trường thường có tính cách rất mạnh mẽ, năng động, hoạt bát, nhiệt tình các em sẵn sàng làm công tác đoàn hội, nhiệt tình trong giúp đỡ bạn bè. Nhưng chính sự nhiệt tình năng động đó là sự va chạm, tranh cãi nhau khi bất đồng quan điểm, xung đột của các em bùng nổ rất nhanh, gay gắt nhưng thầy giáo can thiệp hỗ trợ các em cũng lại rất dễ làm lành với nhau”*. Cô M.H (trường THCS Tây Thạnh quận Bình Tân) nói: *“Các em có nét tính cách hướng nội tuy các em ít nói, ít tham gia vào các hoạt*

động mang tính bề nổi như văn nghệ, múa hát nhưng khi các em nhận công việc gì đó thì các em làm rất chu đáo, cẩn thận. Việc học hành và hỗ trợ bạn bè cũng vậy các em cũng giúp đỡ bạn rất tận tình. Khi có mâu thuẫn xung đột với bạn thường thì các em ít nói hơn, ít cãi nhau hơn nhưng xung đột lên cao mà không giải quyết được các em sẵn sàng lao vào đánh bạn ngay, hoặc thể hiện sự căm thù bạn rất rõ ràng”. Cô T.T (giáo viên dạy văn tại trường THCS Lý Tự Trọng quận Gò Vấp) chia sẻ: “Lù lù vác cái lu chạy, hiền hiền nhưng cục tính, như em T.V lớp 9, cả lớp ai cũng tưởng rằng em hiền thế mà khi xung đột với bạn em đánh bạn gãy cả răng, em N.N lớp 8 cũng vậy không chỉ chửi thề mà em còn đánh bạn giữa sân trường”

Như vậy, với kết quả nghiên cứu ở trên chúng tôi cho rằng người lớn (phụ huynh học sinh và nhà giáo dục) cần chú ý đến các nét tính cách thông qua hoạt động hàng ngày của các em, biết các em có tính cách như thế nào sẽ dễ dàng giúp đỡ, hỗ trợ kịp thời cho các em khi có XD với bạn. Đồng thời, người lớn cần kiểm soát nội dung mạng xã hội mà các em truy cập, hiện nay rất có nhiều nội dung mang tính bạo lực, phong trào, không lành mạnh...các em adua theo trào lưu mà chính bản thân các em bị lôi cuốn nhưng không biết rằng đó là những vấn đề không nên, nghiêm cấm vi phạm chuẩn mực đạo đức. Người lớn cần định hướng giáo dục cho các em, giúp các em có kỹ năng điều chỉnh cảm xúc hành vi trong giao tiếp với bạn, với người khác. Hỗ trợ các em biết chất lọc thông tin trên mạng xã hội, né tránh những ảnh hưởng xấu từ mạng xã hội. Các hoạt động ở trường mà các em đã, đang tham gia như các tổ chức đoàn, hội (chi đoàn, sao đỏ, câu lạc bộ...) được các em đánh giá cao về sự ảnh hưởng đến những mâu thuẫn trong giao tiếp. Vì vậy, các hoạt động này cần tổ chức rộng rãi, ý nghĩa và hiệu quả hơn nữa nhằm tạo sân chơi bổ ích cho các em giúp các em gần gũi, hiểu nhau hơn, các em có cơ hội giao tiếp với nhau, hình thành những trải nghiệm cần thiết khi GT với bạn.

4.2.2. Yếu tố khách quan

Tìm hiểu ý kiến của giáo viên và học sinh về mức độ ảnh hưởng của yếu tố khách quan: Giáo dục từ phía gia đình, nhà trường, mạng xã hội và Internet chúng tôi thu được kết quả tại bảng 4.9 như sau:

Bảng 4.9: Đánh giá của giáo viên và học sinh về yếu tố khách quan

TT	Yếu tố khách quan	HS		GV	
		ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
1	Cha mẹ quan tâm, thường xuyên hỏi về những khó khăn gặp phải ở trường	4,12	,66	2,72	,70
2	Cha mẹ hướng dẫn, hỗ trợ cho giải quyết khó khăn với bạn khi cần thiết	4,34	,56	2,53	,69
3	Cha mẹ động viên tham gia vào các hoạt động cùng với bạn	4,15	,67	2,83	,75
4	Cha mẹ động viên tham gia các hoạt động ngoại khóa cùng nhà trường, ở gia đình	3,31	,73	2,87	,81
5	Cha mẹ không quan tâm, không tôn trọng các mối quan hệ với bạn	4,10	,68	3,68	,92
6	Cha mẹ không cho tham gia các hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa ở trường	4,11	,67	3,63	,89
7	Tổ chức các hoạt động tập thể cho học sinh được hoạt động cùng nhau	3,22	,70	3,23	,84
8	Chỉ chú trọng việc dạy tri thức của thầy cô trên lớp	3,76	,81	3,52	,92
9	Sự quan tâm của thầy cô đến các mối quan hệ với bạn của học sinh	3,79	,83	2,56	,74
10	Việc tổ chức các lớp kỹ năng giao tiếp cho học sinh	3,68	,84	2,58	,74
11	Việc tổ chức các buổi sinh hoạt ngoại khóa cho chúng tôi	3,26	,73	3,15	,85
12	Việc tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề về giao tiếp	3,60	,86	2,58	,751
13	Nhà trường có những quy định chung khi học sinh chơi với nhau (ví dụ: không chửi nhau, đánh nhau...)	3,33	,77	3,24	,89
14	Tác động của xem phim, chơi game	3,51	,78	3,93	,67
15	Tác động của Chơi facebook, chat	3,54	,80	4,02	,68
16	Tác động của việc truy cập các trang báo, khoa học, giáo dục...	3,24	,66	3,28	,75
17	Tác động của học online (tiếng anh, toán, văn...)	2,51	,74	2,54	,68
Điểm trung bình		3,62		3,11	

Kết quả khảo sát đánh giá của học sinh và giáo viên về yếu tố khách quan tại bảng 4.9 cho thấy, các em cho rằng yếu tố khách quan ảnh hưởng nhiều đến mức độ xung đột tâm lý trong giao tiếp của các em (ĐTB = 3,62). Nhưng thầy cô lại cho rằng yếu tố khách quan chỉ ảnh hưởng ở mức độ trung bình đến xung đột tâm lý mà thôi (ĐTB = 3.11).

Cụ thể, khi chúng tôi đưa ra các tiêu chí cụ thể của các yếu tố khách quan, các em cho rằng yếu tố giáo dục từ phía gia đình có ảnh hưởng nhiều đến xung đột tâm lý như: Cha mẹ hướng dẫn, hỗ trợ cho giải quyết khó khăn với bạn khi cần thiết (4,34); Cha mẹ động viên tham gia vào các hoạt động cùng với bạn (ĐTB = 4,15); Cha mẹ quan tâm, thường xuyên hỏi về những khó khăn gặp phải ở trường (ĐTB = 4,12); Cha mẹ không cho tham gia các hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa ở trường (ĐTB = 4,11). Thầy cô giáo của các em lại cho rằng, yếu tố mạng xã hội, internet và yếu tố giáo dục gia đình có ảnh hưởng nhiều đến xung đột của các em như: Chơi facebook, chat (ĐTB = 4,02); Xem phim, chơi game (ĐTB = 3,39); Cha mẹ không quan tâm, không tôn trọng các mối quan hệ với bạn (ĐTB = 3,68); Cha mẹ không cho tham gia các hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa ở trường (ĐTB = 3,63).

Các em cho rằng yếu tố khách quan ảnh hưởng ít hơn cả đến xung đột tâm lý trong giao tiếp là: Học online (tiếng anh, toán, văn...) (ĐTB =2,51); Tổ chức các hoạt động tập thể cho học sinh được hoạt động cùng nhau (ĐTB =3,22); Truy cập các trang báo, khoa học, giáo dục...(ĐTB =3,24). Các thầy cô giáo của các em cho rằng yếu tố: Cha mẹ hướng dẫn, hỗ trợ giải quyết khó khăn với bạn khi cần thiết (ĐTB =2,53); Học online (tiếng anh, toán, văn...) (ĐTB =2,54); Sự quan tâm của thầy cô đến các mối quan hệ với bạn của học sinh (ĐTB =2,56).

Như vậy, các em ở giai đoạn này rất mong muốn thầy cô không chỉ dạy tri thức mà còn dạy cho các em về cách sống, cách giao tiếp với bạn. Việc tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề, các lớp kỹ năng giao tiếp, các buổi sinh hoạt ngoại khóa, các hoạt động tập thể...các em rất thích thú và cho rằng có ý nghĩa với bản thân mình. Ngoài yếu tố giáo dục từ phía gia đình thì yếu tố giáo dục từ phía nhà trường cũng được các em cho rằng nó ảnh hưởng nhiều đến các cuộc xung đột tâm lý trong giao tiếp giữa các em với nhau. Sự động viên quan tâm, hỗ trợ kịp thời từ gia đình, thầy cô hay việc tham gia vào các hoạt động tập thể, đoàn, hội có ý nghĩa cho việc hình thành những kỹ năng giao tiếp cần thiết và được các em coi trọng. Điều này giúp các em có ít mâu thuẫn, bất đồng hơn, né tránh được những bất đồng khi nó xảy ra và nếu có thì các em dễ dàng vượt qua hơn.

Mặt khác, khi các em truy cập mạng xã hội các em dễ bắt chước các nhân vật trong phim, game như cách đi đứng, nói năng, hành động bạo lực... Chơi facebook cũng được các em quan tâm ở giai đoạn này, ngoài cập nhật trao đổi thông tin trên facebook còn thấy là những ảnh xấu, bạo lực, mâu thuẫn được chia sẻ lan truyền...tất cả dễ dàng xâm nhập vào trong đầu các em. Với giai đoạn lứa tuổi “nửa trẻ con nửa người lớn” học điều tốt thì khó, học điều xấu thì dễ, các em chưa đủ trải nghiệm, bản lĩnh để chắt lọc thông tin, loại bỏ hay hạn chế, sự ảnh hưởng của nó. Chỉ thấy ở các em là những bắt chước, adua, bóc đồng bởi nội dung, hình ảnh của mạng xã hội. Vì vậy thông tin, hình ảnh từ mạng xã hội, phương tiện kỹ thuật số là một vấn đề cần quan tâm và kiểm soát.

Khi được phỏng vấn sâu về vấn đề các yếu tố ảnh hưởng, cô giáo L.H (chủ nhiệm lớp 8 trường THCS Hoàng Văn Thụ quận 10) cho biết: *“Những xung đột trong giao tiếp giữa các em với nhau thường là do các em muốn thể hiện mình với bạn,*

khẳng định vị trí của mình trong nhóm bạn nhưng nhiều em cũng do thiếu sự quan tâm từ phía gia đình, một số gia đình có con em học ở trường chủ yếu là dân buôn bán kinh doanh nên thoải mái trong cách giao tiếp với nhau trong gia đình, như xưng hô mày tao, chửi thề... Khi trao đổi với bạn, nếu có bất đồng quan điểm về vấn đề gì các em dễ có những thái độ và hành vi không mô phạm khi trò chuyện như các em xưng hô mày tao và chửi thề kèm theo những hành vi phi ngôn ngữ không đẹp khi nói chuyện. Cũng thấy không ít em sùng cổ với nhau chỉ vì những trao đổi nhỏ trong học tập”.

Cô giáo V.A (hiệu phó chuyên môn trường THCS An Nhơn Gò Vấp) chia sẻ: “Hiện nay, sự bùng nổ về công nghệ thông tin, điều kiện kinh tế các gia đình khá giả hơn, mạng internet, điện thoại smartphone... hầu như em nào cũng có nên các thông tin, hình ảnh, phim được các em cập nhật hàng ngày. Mà thông tin mạng không phải thông tin nào cũng lành mạnh, các em lứa tuổi này lại đang trong giai đoạn thay đổi mạnh về tâm sinh lý nên rất nhạy cảm với các vấn đề xã hội, nhiều khi các em chưa có đủ nhận thức, bản lĩnh để biết tiếp thu những cái tốt đẹp, có ích cho mình thậm chí các em chưa biết đó là những việc xấu, không nên làm nên nó ảnh hưởng rất nhiều đến nhận thức, thái độ và hành vi hàng ngày của các em”. Cô H (hiệu phó chuyên môn trường THCS Lý Tự Trọng quận Gò Vấp) cũng nói: “Mối quan hệ giữa các em lứa tuổi này rất phức tạp, các em học đòi bạn, học đòi trong phim ảnh, mạng xã hội và bắt đầu thể hiện mình là đã lớn. Ví dụ như: một số em lớp 9 nói yêu nhau là phải tặng quà cho nhau, phải hôn, cầm tay và ngủ với nhau mới gọi là yêu, một số em khác thì cho rằng như thế là không đúng, không phù hợp”. Thầy N.B (hiệu trưởng trường THCS Tây Thạnh quận Tân Phú) nói: “Cũng từ mạng xã hội không ít em còn lập nhóm trong lớp mua quần áo, giày dép, điện thoại giống nhau và thề hy sinh sống chết cùng nhau, một số em lập nhóm con nhà giàu dùng đồ hàng hiệu từ đồ dùng học tập đến quần áo, điện thoại, có nhóm thành lập là do đều là fan hâm mộ của Sơn Tùng...”. Thầy còn cho biết: “Sự bất đồng trong các nhóm cũng xuất phát từ việc nhóm này chê bai nhóm kia về thần tượng, về bạn bè, về đầu tóc quần áo... gây lộn, bài xích nhau đánh nhau”. Ngoài ra thầy N.B còn chia sẻ: “Các hộ dân sống tại quận Tân Phú rất phức tạp, đây là quận ngoại thành, chủ yếu cha mẹ các em ở các tỉnh lẻ đến làm ăn, thu nhập không cao vì đây là quận ngoại thành nên các em học sinh ở đây cũng có đời sống tâm lý hết sức phức tạp. Nhà trường đang rất băn khoăn với một nhóm học sinh lớp 8 ngang ngược, hay quấy rối các bạn, tự do trong giao tiếp,

mạnh bạo khi có xung đột. Nhà trường tìm hiểu gia đình các em biết rằng đại đa số gia đình các em có cha mẹ kinh doanh vải ký, quần áo, làm công nhân may, thu mua vật liệu cũ... không có thời gian quan tâm đến các em nhiều. Trong khi đó các em chỉ học nửa buổi ở trường, nửa buổi các em ở việc kiểm soát hành vi giao tiếp của các em hàng ngày. Hoạt động ngoại khóa để tổ chức các em hoạt động cùng nhau, giáo dục kỹ năng sống cũng gặp khó khăn vì liên quan đến kinh phí tổ chức, số lượng giáo viên tại trường.

4.3. Nghiên cứu trường hợp điển hình

4.3.1. Trường hợp 1

4.3.1.1. Mô tả trường hợp

Trường hợp được chúng tôi quan tâm là giữa hai em Nguyễn M.T và Trần N.Tr đều là học sinh lớp 7 trường THCS Tây Thạnh quận Tân Phú.

Thông tin về em MT, em là học sinh khá của lớp. Em sống vui vẻ với các bạn, em có mối quan hệ tốt với tất cả các bạn trong lớp. Tính cách của em rất mạnh mẽ em thích mặc trang phục kiểu Tomboy, em tự đi xe đạp đi học và đội mũ phớt (mũ có lưỡi chai kiểu tomboy). Mức độ tiếp xúc xã hội của em không nhiều, em thường ở nhà các buổi chiều nếu không đi học, thời gian rảnh em thường đọc truyện, chơi game vui và chơi với “Kin” chú chó em đã nuôi từ nhỏ. Em sống cùng với mẹ, mẹ em là giáo viên dạy trường Cao Đẳng nên hiểu em và tâm lý, hai mẹ con có tương tác trao đổi các vấn đề trong cuộc sống vào mỗi buổi tối. Mối quan hệ giữa hai mẹ con rất tốt, gần gũi chia sẻ với con trong mọi vấn đề, em cũng ít giấu mẹ những vấn đề vui buồn trong học tập và bạn bè.. Mức sống trong gia đình thuộc trung bình, đủ ăn, ba mẹ đã li hôn, ba sống với dì và con riêng ở quê, mẹ đưa em vào Sài Gòn sống từ khi em học lớp 1. Hàng ngày, em học một buổi và phụ mẹ nấu cơm, lau nhà, tính tự lập của T khá tốt so với các bạn cùng tuổi.

Thông tin về N.Tr, em là học sinh giỏi trong lớp, trong lớp em có chơi với một nhóm bạn tương đối thân, nhóm bạn đó rất nổi trội trong các hoạt động của lớp cả về học tập và văn nghệ, vui chơi, thể thao. Tr được coi là “thủ lĩnh” của nhóm, Tr học tương đối tốt, nhanh nhẹn hoạt bát, khả năng múa hát cũng rất tốt nên được rất nhiều bạn quan tâm và yêu quý.

Gia đình Tr có hai chị em, Tr là chị, em trai của Tr học lớp 3. Về kinh tế gia đình, nhà Tr có điều kiện kinh tế hơn nhà M.T, bố và mẹ đều là nhân viên kinh doanh (vải, kim chỉ... vật liệu may mặc). Bố mẹ của Tr ít có thời gian dành cho em

vì bận bán vải từ sáng đến chiều tối, bận cả các ngày trong tuần chỉ nghỉ một tháng sau tết. Giữa em và bố mẹ ít trao đổi về bạn bè, về học tập, bố mẹ chỉ nhắc nhở Tr là tập trung học hành. Ngày nào nghỉ em ở nhà coi em. Mức độ tiếp xúc xã hội, em tham gia nhiều vào hoạt động đoàn hội, văn nghệ, thể thao nên rất mạnh dạn tự tin, dễ giao tiếp và dễ làm quen với các bạn.

4.3.1.2. *Tình huống xung đột*

Cũng như các bạn khác, M.T rất quý và chơi với nhóm của Tr được tham gia cùng nhóm bạn, hiện tại M.T chưa là thành viên trong nhóm, chỉ quen biết nhau trong lớp. Nhiều lần M.T bắt đầu làm quen, trò chuyện với một số bạn trong nhóm và các bạn thấy M.T năng động, vui vẻ, hoạt bát cá tính rất hợp với nhóm. Tr bắt đầu quan tâm đến sự có mặt của M.T và có hoạt động gì đều gọi M.T tham gia cùng. Mọi quan hệ của M.T và các bạn tiến triển rất tốt, Tr nhiều lần rủ M.T tham gia vào hoạt động chung của nhóm như: Học nhóm, tổ chức sinh nhật, chơi trò chơi, mua quà lưu niệm cho nhau mỗi lần đi chơi về...

Một lần trong lúc uống trà sữa với nhau, Tr vừa cười vừa nói với các bạn “Nhóm có bạn gái không chán chết, bây giờ mỗi bạn tìm cho mình một bạn trai trong lớp cũng được khác lớp cũng được để đến buổi cắm trại 26/3 sẽ ra mắt, nếu ai không có sẽ không được tham gia ngày 26/3 nữa”. Tất cả các bạn cười lớn rôm rả, vui vẻ, đầy phấn khích. Không ai có phản ứng gì với câu nói của Tr, quan điểm của các thành viên trong nhóm được cho rằng là đồng nhất vì không ai có ý kiến gì cả.

Cuối tuần Tr mời cả hội ra công trường mua bánh tráng và giới thiệu một “bạn trai” khác lớp tên P “Đây là bạn trai của tôi”. Bạn trai đó, cười với các bạn trong nhóm và mua cho nhóm mỗi người một bịch bánh tráng, nhóm có một buổi gặp gỡ “ngõ ngang thú vị và vui vẻ”. Các bạn trong nhóm bắt đầu chọc nhau, xô đẩy “lần sau đến lượt mày nhé, lần sau đến lượt đũa này đũa này...”.

Ngày hôm sau Tr hỏi M.T đã tìm được bạn trai chưa, M.T nói “Bạn trai thì có nhiều lắm, tôi chơi nhiều với bạn trai trong lớp mà”. Tr nói “Bạn trai là phải khác, ngoài chơi chung thì bạn trai đó phải là bạn trai riêng, phải mời nhóm đi giới thiệu, phải tham gia cùng nhóm, bạn trai đặc biệt ý”. M.T nói “Có mà khùng bà ơi, bạn trai là bạn trai như các bạn khác trong lớp là được rồi, bé tí bày đặt yêu với chả đương linh tinh, tôi không thích”. Tr thay đổi giọng nói, mặt đỏ lên, hất cằm nói với M.T “Ai bày đặt, ai linh tinh, ai bé tí, bà mới là con khùng, quê một cục”. Giữa

M.T và Tr nói qua nói lại về “bạn trai” lúc đầu bình thường sau đó nói qua nói lại căng thẳng, gay gắt. Chuông reo vào lớp Tr quay đi không cho MT nói thêm một từ nào, cả hai vào lớp không ai nói với ai một lời nào.

Các lần gặp sau, cả hai đều không nói với ai một điều gì. Bầu không khí nhóm căng thẳng khi có mặt cả hai bạn. Có mặt M.T thì Tr không nói gì, lờ đi, có mặt Tr thì M.T cũng gương ép không nói gì. Nhóm ít có những hoạt động chung hơn. Các bạn trong nhóm cũng đã cố hàn gắn hai người nhưng không được. Nhóm nằm trong nguy cơ hoặc có M.T hoặc có Tr, nếu không bị tan rã.

Thời gian xung đột đến khi chúng tôi đến điều tra vẫn chưa được hòa giải, gần một tháng cả hai bạn vẫn như mặt trăng mặt trời, không ai nói chuyện với ai, bầu không khí nhóm căng thẳng.

4.3.1.3. *Đánh giá chung về tình huống*

Ở mặt nhận thức, lúc này giữa hai bạn có quan điểm khác nhau “tình bạn khác giới, sự giúp đỡ của tình bạn khác giới”. M.T cho rằng bạn trai giống như các bạn cùng giới khác, bình thường hòa đồng, không có “ý” đặc biệt gì cả, cái tuổi này không nên yêu đương linh tinh mà nên chơi vô tư thôi. Tr lại cho rằng đã nói “bạn trai” thì phải là người đặc biệt hơn, quan tâm hơn, chăm sóc hơn... Sự đối lập về quan điểm dẫn đến xung đột nảy sinh giữa hai em.

Ở mặt cảm xúc và hành vi, M.T không thích và ít khi chơi với bạn khác giới, Tr thì chơi với bạn khác giới cùng lớp như các bạn bình thường trong lớp, vui vẻ vô tư và đôi khi cũng có sự thân mật, Tr cũng thích nói chuyện về bạn khác giới, sự giúp đỡ của bạn khác giới với các bạn. Tr cũng thích chơi với các bạn trong lớp, khác lớp, vui vẻ hòa đồng Tr bắt đầu có cảm xúc, thái độ khác với “bạn trai đặc biệt” và có sự hỗ trợ giúp đỡ cũng rất khác so với các bạn trai bình thường. M.T cho rằng như thế là không đúng, không thích, là “khùng”.

Hai bạn có sự bất đồng, có tranh luận, mâu thuẫn và có tính đối lập ở mức độ cao. Biểu hiện cãi nhau, giận dỗi, chỉ chỏ, hắt hàm, không chơi với bạn ...

Đánh giá về yếu tố ảnh hưởng, mỗi em có cách nhìn nhận riêng về tình bạn khác giới nên sự bộc trực trong lời nói khiến các bạn lại xúc phạm nhau. Tính cách có ảnh hưởng đến thái độ và hành vi trong giao tiếp giữa các em với nhau, sự mạnh mẽ về tính cách dẫn đến sự bộc trực trong lời nói. Thấy rõ “cái tôi” ngang bướng, bảo thủ làm theo cách mình thích không quan tâm đến mọi người xung quanh. Mức độ tiếp xúc xã hội của 2 em không như nhau.

Mặt khác, cũng thấy ở đây là đặc điểm tâm lý “nửa người lớn nửa trẻ con” nên thích tìm hiểu về tình bạn khác giới, có dấu hiệu của sự sợ adua, bắt chước thể giới người lớn về “bạn trai” thông qua phim ảnh, mạng internet... Mức độ tiếp xúc xã hội của Tr cũng tác động đến quan điểm thái độ của em về “bạn trai”, Tr có mối quan hệ xã hội rộng, tính năng động hoạt bát cộng với năng khiếu hát hay dễ thương cũng là yếu tố mà các em được bạn khác giới quan tâm để ý hơn. Một yếu tố nữa ảnh hưởng đến xung đột giữa hai em là , các em chưa có kinh nghiệm khéo léo, tế nhị trong giao tiếp, phản ứng bằng lời nói, hành động đã vô tình xúc phạm đến người nghe. Vì vậy, với tình huống xung đột giữa hai bạn nếu khéo léo, tế nhị kín đáo sẽ không có xung đột, trong trường hợp này các em quá vụng về.

Các em rất cần người hỗ trợ, gần gũi, cho các em lời khuyên đúng, lời động viên kịp thời vừa giúp các em có thêm kinh nghiệm trong cuộc sống, vừa giúp các em tránh được những hậu quả đáng tiếc khi có xung đột. Vì vậy, chúng tôi giải quyết trường hợp này bằng tác động sư phạm, sử dụng sự hỗ trợ “người trung gian hòa giải”.

4.3.1.4. Tác động biện pháp “người trung gian hòa giải” để xử lý tình huống

Chúng tôi quan sát thêm một thời gian nữa, xem hai bạn có chơi lại được với nhau hay không. Kết quả là các bạn vẫn như vậy, không ai nói với ai một lời, nhóm chính thức chuẩn bị tan rã, chúng tôi cho rằng mình cần phải vào cuộc giải cứu tình bạn giữa hai bạn, và sự tồn tại nhóm của các bạn. Chúng tôi bắt đầu thực nghiệm biện pháp “người trung gian hòa giải” có sự hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm, các bạn trong lớp, giáo viên bộ môn giáo dục công dân.

Bước 1. Tìm thông tin về các thành viên trong nhóm, tìm hiểu nguyên nhân xảy ra xung đột tâm lý giữa hai bạn Tr và T (thông tin đã được trình bày ở trên).

Bước 2. Tiến hành xử lý tình huống. Mục đích, hòa giải xung đột, phân tích đánh giá đúng nguyên nhân gây xung đột để hai bên cùng hiểu vấn đề, giúp các em có cái nhìn đúng về tình bạn khác giới, chúng tôi chia sẻ những kinh nghiệm trong giao tiếp. Cách xử lý khi có những biểu hiện khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cho những lần giao tiếp sau.

Ngày 5 đến ngày 9 /3/2017 chúng tôi trao đổi với M.T về chuyện xảy ra, thông tin lấy từ các bạn với thông tin từ M.T tương đối trùng hợp. Chúng tôi cũng gặp mặt Tr chia sẻ với Tr về nguyên nhân cuộc xung đột giữa hai bạn hôm trước.

Kết quả qua các buổi trò chuyện, chúng tôi được biết rằng. M.T phản ứng với Tr về bạn trai như thế là hơi quá, hạ thấp bạn uy tín của bạn trước đám đông, không tôn

trọng bạn, nhưng bạn giải thích không biết tại sao lúc đó M.T lại phát ngôn như thế. Đối với Tr, Tr chia sẻ có một bạn trai lớp khác rất thích và rất quan tâm đến em, em cũng thế nhưng hai bạn mới chỉ là bạn thân với nhau thôi, tình bạn của hai bạn thân hơn so với bạn trai khác chứ không phải tình yêu. Tr rất tức giận khi M.T nói rằng “có tỳ tuổi mà bày đặt yêu đương linh tinh”. Tr giận M.T là vì câu nói đó vì đã làm cho mình bẽ mặt.

Chúng tôi nhận định, như vậy hai bạn đã nhận ra được tại sao lại xảy ra xung đột mâu thuẫn với nhau, các bạn vẫn có mong muốn chơi lại với nhau. Đây là một tín hiệu tốt trong giải quyết xung đột.

Ngày 9/3/2017 chúng tôi tiến hành trao đổi lại thông tin thu được của hai bạn cho cả hai nghe (gặp riêng), trong đó chúng tôi có phân tích chỉ ra điều nên và không nên giữa hai bạn. Cả hai bạn đều lắng nghe và hiểu được nguyên nhân dẫn đến xung đột. Chúng tôi sử dụng thêm sự hỗ trợ của lớp trưởng các bạn trong nhóm của Tr, dạy các em biết cách chia sẻ với bạn, nhận biết tình huống, xử lý tình huống nếu có trường hợp tương tự trong lớp.

Ngày 26/3/ 2017, chúng tôi trao đổi với giáo viên chủ nhiệm về tình huống xung đột giữa 2 bạn, muốn giúp các em hiểu hơn về “bạn trai, sự quan tâm giúp đỡ của bạn trai” ở lứa tuổi này, chúng tôi được giáo viên chủ nhiệm giới thiệu đến cô L dạy môn Giáo dục công dân, nhờ cô trong buổi dạy lồng ghép chủ đề mà các em đang quan tâm giúp các em có nhận thức đúng về “bạn trai”, điều nên và không nên khi có sự quan tâm từ người bạn khác giới. Nói về những tình huống hay gây mâu thuẫn khi trao đổi về vấn đề này. Trong buổi học, cô tổ chức trò chơi “bạn trai, bạn gái” cả lớp vui vẻ tham gia hào hứng.

Chúng tôi tiếp tục tác động trong các buổi sinh hoạt lớp, các buổi ngoại khóa và khi tổ chức các hoạt động, tạo cơ hội để cho Tr và M.T trò chuyện với nhau, chơi với nhau.

Chúng tôi quan sát mối quan hệ sau khi tác động ở mặt nhận thức trong các hoạt động suốt hai tuần sau đó. Chúng tôi thấy, các em đã nhận thức đúng về “bạn trai, sự giúp đỡ của bạn trai”, các em chú ý hơn trong cách ăn nói của mình khi giao tiếp với bạn, các em hiểu rằng khi có mâu thuẫn cả hai nên nhìn lại nguyên nhân để hướng tới cách giải quyết đúng nhất.

Với trường hợp xung đột điển hình này, tác động giải quyết xung đột bằng biện pháp “người trung gian hòa giải” chúng tôi thấy đã mang lại hiệu quả nhất định.

4.3.2. Trường hợp 2

4.3.2.1. Mô tả trường hợp

Xung đột xảy ra giữa bạn Vũ Thị H và Nguyễn Ngọc M khi giao tiếp về vấn đề học tập. Cả hai em đều học lớp 9/7 trường THCS Hoàng Văn Thụ, quận 10.

Vũ Thị H có lực học khá, sống hòa đồng với các bạn trong lớp, tính tình H ít nói nhưng gần gũi với các bạn trong lớp. H ngồi bàn thứ 4 trong lớp không bao giờ bị thầy cô hay cán bộ lớp nhắc nhở về chuyện học hành hay mất trật tự. H ít khi tham gia vào các hoạt động mang tính chất nhóm, tập thể như đội văn nghệ, công tác đội, thể dục thể thao nhưng khi các bạn hoạt động, H là người cổ vũ rất nhiệt tình.

Kinh tế gia đình H thuộc hộ tế gia đình trung bình, ba của em phụ bán hàng văn phòng phẩm cho người chú ruột ở quận 5, mẹ em là chủ một tiệm cắt tóc nam và nữ. Bố mẹ rất quan tâm đến việc học của em, động viên em học tốt và tạo điều kiện để em có thời gian học bài. Em có một em trai đang học lớp 4, em thường trông em dạy em học, nấu cơm khi hai chị em ở nhà. *Mức độ tiếp xúc xã hội*, em sống nội tâm ít tham gia vào các hoạt động ở trường, em, mạng xã hội em cũng không tham gia, thỉnh thoảng em có vào mạng để tìm hiểu thông tin về môn học và chơi game vui.

Em Nguyễn Ngọc M, có lực học khá trong lớp. Tính tình của M năng động hơn, hoạt bát hơn H, đôi khi M có “chút tự kiêu” nhưng vẫn gần gũi với bạn bè, M bộc trực thẳng thắn nhưng cũng dễ quên không để bụng. M có học lực khá về các môn tự nhiên như Toán, Vật lý, Sinh, Hóa. M luôn được các bạn tin tưởng trao đổi về các môn học này ở trên lớp, sau khi kiểm tra, thi cử. M là cán bộ lớp phụ trách mảng học tập, là tổ trưởng tổ 2.

Hoàn cảnh gia đình M, bố M là doanh nhân, M là nhân viên nhà nước, kinh tế gia đình tương đối khá giả. M được cha mẹ quan tâm chăm sóc đến việc học hành, luôn hướng con phải học tốt, nhưng không được nuông chiều. Ở nhà M có bà nội nên M ít phải phụ việc nhà, chủ yếu là tập trung vào việc học của mình. Học xong M thường xem phim, chơi game “đột kích”.

M thường xuyên được mẹ cho đi gội đầu và làm tóc tại tiệm tóc của mẹ H. Mới đây M mới biết đó là tiệm tóc của mẹ H vì M gặp H ở đó, hai bạn chỉ chào hỏi sơ sơ không nói chuyện với nhau.

4.3.2.2. Tình huống xung đột

Ngày 7/3/2017 lớp kiểm tra một tiết môn Sinh học, tiếng chuông kêu lên các bạn ùa ra cùng nhau khảo về các đáp án trả lời. Người làm đúng người làm sai,

người chưa làm kịp, người kêu khó, người kêu dễ... Một nhóm học khá môn sinh tranh cãi dữ dội về câu 5 của bài kiểm tra. H đi qua lắng nghe các bạn tranh luận về đáp án của câu 5, trong nhóm tranh luận, có 3 người là đáp án B, 2 người là đáp án C, 2 người là đáp án D, 3 người chưa làm kịp câu đó vì nó khó. H nói các bạn “các đáp án B,C,D đều sai hết chỉ đáp án A mới đúng”, hôm qua tôi học kỹ phần này lắm, đáp án A mới đúng. Các bạn quay lại nhìn H vừa ngạc nhiên, vừa khó chịu, vừa coi thường vì H không có là người học lực tốt về môn này. L bĩu môi “Có mà khủng mới đáp án A”, M nặng nề hơn “Không thể A được, không biết bày đặt, biết gì mà nói”, Tr nói “Cơ sở nào mà đáp án A, làm sao mà A được”... Tất cả nhao nhao phản đối H, H bình tĩnh giải thích “Nguyên nhân đột biến gen...”, H chưa kịp nói hết câu thì bị M chặn lại, hất tay, đẩy H không cho nói nữa “ Thôi thôi đi ông ơi, đi chỗ khác chơi, nguyên nhân đột biến gen là do người nhiều mùi thuốc nhuộm duỗi sậy của mẹ mày quá chứ là do cái gì”. H đỏ mặt nhìn M tức giận, chỉ thẳng vào mặt M “Mày nói thế là ý gì”, M trả lời “Tao nói là do đột biến gen là do người nhiều mùi của thuốc nhuộm, thuốc uốn, duỗi”. H định xô vào đánh M nhưng các bạn trong nhóm M can ngăn lôi M ra chỗ khác.

Từ hôm đó trở đi H trầm hơn, ngồi một chỗ không giao tiếp với ai cả. Suốt thời gian chúng tôi quan sát tại lớp (1 tuần), H lủi thủi một mình không nói chuyện với ai. H nhìn thấy nhóm bạn đó ở đâu là H né, không gặp mặt, chạm trán.

Tiếp thêm một tuần nữa H vẫn thế, em ngồi một mình mỗi khi đến lớp, em không ra chơi, em không tham gia vào các hoạt động trong lớp. Mặc dù cô đã trả bài kiểm tra và đáp án đúng là thuộc về H (đáp án A).

Chúng tôi quan sát tiếp một tuần thấy M và các bạn khác vẫn bình thường, còn H thì có dấu hiệu xa sút về tinh thần, là lực học giảm đi thấy rõ.

4.3.2.3. Đánh giá chung về tình huống

Xung đột giữa em H và M ở mức độ rất cao. Ở mặt nhận thức, sự bất đồng về đáp án trả lời bài kiểm tra sinh, về cảm xúc cả hai đều không thích, khó chịu với cách nói chuyện phân của bạn, có tức giận, có buồn tủi, khinh thường, về mặt hành vi có dấu hiệu của sự tổn thương về mặt tâm lý. Vì sau khi xung đột H có những biểu hiện im lặng hơn, xa lánh các bạn, căm thù M, sống thu mình, trầm lặng, học lực đi xuống. Tuy rằng biểu hiện xung đột giữa các bạn không diễn ra ồn ào, cãi nhau, chửi nhau như ở các xung đột mức độ cao khác nhưng lại thấy biểu hiện sự tổn thương về mặt tâm lý thì rất rõ.

Ở trường hợp này do hoàn cảnh gia đình bố mẹ công tác, bận công việc, giáo viên bận công việc cuối năm nên chưa bao quát hết các em, thấy những dấu hiệu khác thường về mặt tâm lý, hiệu quả học tập ở các em.

Giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn chưa kịp thời theo dõi quan tâm giải quyết xung đột cho hai em.

4.3.2.4. Xử lý tình huống bằng tác động sư phạm “tham vấn tâm lý”

Bước 1: Tìm hiểu thông tin về hai bạn, H và M (thông tin đã được xác định ở trên).

Chúng tôi được biết sau khi có đáp án, các bạn nhóm của M cũng đã chủ động làm quen hòa giải hai bạn, nhưng H vẫn không thay đổi, M thì vẫn vui vẻ hoạt bát như xưa.

Chúng tôi chủ động gặp cô Trương Mỹ L giáo viên chủ nhiệm lớp 9/7, chúng tôi tìm hiểu thêm thông tin về cuộc xung đột giữa hai em, cô nói rằng đã biết về sự việc hai bạn, cô cũng khuyên các bạn tất cả lớp nên lắng nghe nhau khi trao đổi về học tập, có gì không hiểu có thể hỏi trực tiếp giáo viên bộ môn. Cô chia sẻ, giữa hai bạn chưa xảy ra đánh nhau nên cô bỏ qua mà chỉ nhắc nhở chung chung.

Sau đó chúng tôi có trao đổi với cô về biểu hiện tâm lý của H trong suốt thời gian qua, cô ngạc nhiên và nói rằng cô dạy môn lịch sử có gặp lớp 2 lần trong 1 tuần và 1 buổi sinh hoạt cuối tuần. Hai tiết dạy tại lớp cô không quan sát hết biểu hiện tâm lý của các em. Chúng tôi, xin phép hỏi ý kiến cô và cho cô biết hướng giải quyết xung đột giữa các em của mình, cô đồng ý và sẽ hỗ trợ tích cực nếu chúng tôi cần đến vai trò của giáo viên chủ nhiệm. Tuy nhiên cô cũng cho chúng tôi biết, thời điểm cuối năm cô bận nhiều công việc như làm điểm, xét thi đua, ôn thi...

Bước 2: Tiến hành xử lý xung đột. Chúng tôi xác định, biện pháp người trung gian hòa giải trong trường hợp này chưa giải quyết thỏa đáng, biểu hiện tâm lý cho em H vẫn chưa ổn định, em vẫn thu mình, ít nói, không giao tiếp với các bạn, đặc biệt có biểu hiện học tập xa sút (không tích cực phát biểu, không tranh luận về các vấn đề học tập trên lớp cũng như bài ở nhà..).

Ngày 2/3/2017 chúng tôi được giáo viên chủ nhiệm giới thiệu là chuyên viên tâm lý, về trường hỗ trợ các bạn về các vấn đề cho học sinh cuối khóa. Chúng tôi bắt đầu làm quen, trò chuyện với H, H sống nội tâm và ý thức tốt trong việc hỗ trợ gia đình những công việc nhà, chông em, giúp mẹ những việc ở quán. H học hành chăm chỉ, em không đi học thêm một môn học nào, H còn hỗ trợ ba mẹ dạy kèm cho em ở nhà.

Chúng tôi, tìm cách tiếp cận gia đình em, tạo sự gần gũi với em (đến tiệm tóc cắt tóc, đi ăn chè), một tuần sau đã được H hẹn đến nhà riêng (H không muốn

gặp tôi ở trường mặc dù ở trường có làm việc riêng). Khi đến nơi em rất lễ phép, lấy nước trà đá mời chúng tôi. Chúng tôi kể cho em nghe về tuổi học trò ngày xưa, em rất thích nghe và nghe rất say sưa.

Hai ngày sau, lấy cớ là đi hấp lại tóc, chúng tôi trở lại nhà em lần nữa. Nội dung trò chuyện của chúng tôi thân mật hơn mật hơn. Em cho kể cho chúng tôi những kỷ niệm về lớp, về các bạn rất nhiều (chúng tôi nhận thấy em như là một camera ghi chép ký sự vậy), những kỷ niệm vui vẻ của cả lớp khi học chung, ra chơi, đi dã ngoại... Em còn biết làm thơ, rất nhiều thơ... em là người sống rất nội tâm và tình cảm. Được hỏi kỷ niệm nào em nhớ nhất, kỷ niệm nào vui nhất em vui vẻ trả lời nhiệt tình. Khi được hỏi, kỷ niệm nào buồn nhất em im lặng không nói gì và lảng sang chuyện khác. Chúng tôi chia sẻ với H rằng, trong cuộc sống không phải lúc bình lặng, êm ả. Nếu chúng ta gặp được nhiều niềm vui thì đó là điều may mắn, nhưng nếu gặp chuyện buồn, gặp khó khăn thì mình phải đương đầu với nó, đừng để nó chi phối cuộc sống, tâm lý của mình. Nên học cách đồng cảm và cho đi khi cần thiết. Sau này cuộc sống còn nhiều khó khăn hơn nữa, tuổi học trò là giai đoạn đẹp nhất nên giữ kỷ niệm đẹp và biết bỏ qua, tha thứ những gì làm mình không vừa lòng. Điều quan trọng nhất là khi mình đang là lứa tuổi đi học, bố mẹ kiếm tiền để cho mình ăn học trưởng thành thì dù thế nào thì mình học tốt để phụ công bố mẹ, để khẳng định mình với các bạn. H ngồi nghe, im lặng.

Tìm hiểu được nhiều thông tin, tính cách, hoàn cảnh gia đình của H, chúng tôi nói chuyện với M và nhóm của M về H, tình cảm của H về lớp, về M, người con có trách nhiệm, có hiếu với gia đình... M và nhóm bạn im lặng ngồi nghe. Chúng tôi tư vấn rằng, một người bạn sống sâu sắc và nội tâm như thế nên chơi và đáng trân trọng, tin tưởng.

Chúng tôi, tạo nhiều hoạt động để M và H các bạn trong nhóm có cơ hội được tiếp cận nhưng không vô vấp, như là sự vô tình (thu phiếu, tổng hợp phiếu...)

Chúng tôi để ý theo dõi biểu hiện xung đột của em ở các tuần tiếp theo, hoạt động nào chúng tôi cũng nhờ H hỗ trợ và tham gia, trong đó cả M và các bạn khác trong lớp. Tâm lý của H bắt đầu bình thường trở lại, nhưng vẫn không như trước, khi gặp H và nhóm bạn hôm đó H im lặng và lảng tránh, các bạn vẫn còn khoảng cách.

Ngày 30/3/ 2017, chúng tôi tổ chức trò chơi cho lớp trong giờ ngoại khóa, chúng tôi gọi một số em lên chơi trong đó có H và M chơi, H không lên, chúng tôi cố gắng động viên em lên chơi em cũng không lên, M chạy đến nhanh nhẩu “lên đi lên đi” hết thời gian rồi, H miễn cưỡng đi lên cùng H (Chúng tôi ngạc nhiên về ứng xử của M lúc đó).

Ngày 20/4/2017, chúng tôi đến nhà em lần nữa, đây là lần cuối cùng chúng tôi đến vì thời gian của chúng tôi làm việc ở trường đã hết. H vui vẻ mời chúng tôi

vào nhà và trò chuyện với H suốt cả buổi về bạn bè, thầy cô... Chúng tôi kể cho em nghe một trường hợp xung đột như của H (có mục đích) em lắng nghe chăm chú. Chúng tôi nói với em rằng, cần phải biết tha thứ, đó là điều giúp tâm hồn mình nhẹ nhàng nhất. Cuối buổi chúng tôi gửi tặng H quyển sổ làm kỷ niệm, cho em thỏa sức viết nhật ký, cho em số điện thoại liên lạc để khi nào cần trò chuyện em gọi.

Ngày 28/4/2017 trong buổi sinh hoạt lớp, chúng tôi xin phép chủ nhiệm chia tay và hỗ trợ cùng GVCN tổ chức “tọa đàm” với chủ đề “Đề có tình bạn cuối cấp”. Nội dung chúng tôi đề cập: Những xung đột hay gặp phải khi chơi với nhau, khi giao tiếp với nhau; Khi có xung đột thì nên làm gì và không nên làm gì; Hậu quả của xung đột đến đời sống tâm lý của mỗi người”. Các em mạnh dạn trao đổi chia sẻ với nhau, có rất nhiều tình huống được đưa ra cho các em xử lý, mặc dù giữa H và M vẫn còn khoảng cách, H vẫn chưa quên được chuyện cũ, nhưng bước đầu chúng tôi thấy tâm lý của em dần bình thường và bắt đầu vui vẻ hơn.

Lần cuối H cảm ơn chúng tôi về quyển sổ và em nói rằng em sẽ không đề vấn đề gì ảnh hưởng đến việc học của mình nữa. Em còn cho biết, M đã xin lỗi về việc bạn ấy đã coi thường nghề nghiệp của bố mẹ mình.

Tóm lại, với hai trường hợp nghiên cứu điển hình và những thực nghiệm tác động về phương pháp “người trung gian hòa giải” và tham vấn tâm lý chúng tôi thấy có hiệu quả đáng kể trong việc giải quyết xung đột tâm lý với mức độ cao của các em trong giai đoạn này. Tuy nhiên gặp trường hợp xung đột thứ 2, mức độ biểu hiện xung đột rất cao sử dụng biện pháp “trung gian hòa giải” chúng tôi thấy tác động của biện pháp này chưa giải quyết được vấn đề xung đột, cụ thể là giải tỏa yếu tố tâm lý của người xung đột. Chúng tôi tiến hành sử dụng phương pháp “tham vấn tâm lý” bước đầu có hiệu quả nhất định.

Như vậy, lứa tuổi này (thiếu niên) rất cần có sự hỗ trợ định hướng đúng đắn khi gặp khó khăn. Nhiều tình huống xung đột các em không thể một mình giải quyết được hay người hỗ trợ bạn bè, thầy cô, bố mẹ không giải quyết được. Chính vì vậy trên thực tế vẫn xảy ra những hậu quả đáng tiếc khi có những xung đột ở mức độ cao và rất cao.

4.4. Các cách giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở

Để tìm hiểu thực trạng về cách giải quyết xung đột của các em khi giao tiếp với bạn, chúng tôi đặt câu hỏi: *“Khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập, bạn bè nếu xuất hiện khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập với bạn, em thường giải quyết như thế nào?”* chúng tôi thu được kết quả như sau:

Bảng 4.10: Cách giải quyết xung đột trong giao tiếp với bạn

STT	Cách giải quyết	Mức độ sử dụng										ĐTB	ĐLC	TB
		Không sử dụng		Hiếm khi		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Rất thường xuyên				
		sl	%	sl	%	sl	%	sl	%	sl	%			
1	Tự tìm hiểu nguyên nhân để biết mình đúng hay sai	0	0,0	40	7,4	269	49,8	204	37,8	27	5,0	3,40	,70	4
2	Cùng nhau nói chuyện về vấn đề đó để giải quyết tranh luận	0	0,0	46	8,5	270	50,0	199	36,9	25	4,6	3,38	,70	5
3	Biết sai và nhận lỗi để chơi lại bình thường với bạn	0	0,0	42	7,8	306	56,7	167	30,9	25	4,6	3,32	,68	6
4	Không phục nhưng vẫn nói chuyện bình thường như không có chuyện gì xảy ra	0	0,0	0	0,0	237	43,9	261	48,3	42	7,8	3,64	,62	2
5	Thấy có dấu hiệu tranh cãi nên im lặng không tranh luận thêm chờ lúc khác nói chuyện tiếp	51	9,4	214	39,6	235	43,5	40	7,4	0	0,0	2,49	,76	14
6	Tâm sự với người tin tưởng (bạn, bố mẹ, thầy cô) chia sẻ tìm cách giải quyết	0	0,0	108	20,0	326	60,4	80	14,8	26	4,8	3,04	,73	9
7	Tìm bạn khác để chơi, không chơi với bạn nữa	0	0,0	0	0,0	163	30,2	295	54,6	82	15,2	3,85	,65	1
8	Thấy mình có lỗi nhưng mặc kệ muốn đến đâu thì đến	0	0,0	3	,6	251	46,5	247	45,7	39	7,2	3,60	,63	3
9	Giả vờ bình thường nhưng vẫn ấm ức khó chịu	0	0,0	51	9,4	309	57,2	155	28,7	25	4,6	3,29	,69	7
10	Mặc dù biết mình đúng nhưng mặc kệ không muốn tranh luận với bạn,	0	0,0	63	11,7	304	56,3	150	27,8	23	4,3%	3,25	,71	8
11	Cãi, chửi nhau, chỉ chò, vứt đồ đạc của nhau, lảng mạ nhau	0	0,0	180	33,3	293	54,3	67	12,4	0	0,0	2,79	,644	10
12	Nhờ can thiệp của chuyên viên tâm lý	111	20,6	277	51,3	152	28,1	0	0,0	0	0,0	2,08	,69	15
13	Đánh nhau bằng tay chân, đồ vật gì đó	2	0,4	182	33,7	290	53,7	66	12,2	0	0,0	2,78	,65	11
14	Mất niềm tin về bạn, ghét bạn, căm thù bạn	3	0,6	200	37,0	279	51,7	58	10,7	0	0,0	2,73	,65	13
15	Tức giận tìm cách trả thù bạn (nói xấu, chia rẽ bạn...)	2	0,4	191	35,4	286	53,0	61	11,3	0	0,0	2,75	,65	12
16	Tự hủy hoại bản thân	269	49,8	257	47,6	14	2,6	0	0,0	0	0,0	1,53	,55	16
Tổng cộng		2,99										0,45		

Nhìn vào bảng 4.14 cho thấy, khi có xung đột trong giao tiếp với bạn, cách các em thường xuyên sử dụng nhất là “Tìm bạn khác để chơi, không chơi với bạn nữa” với ĐTB = 3,85, đứng vị trí thứ nhất. Cách thứ 2, mà các em cũng thường xuyên sử dụng là “Không phục nhưng vẫn nói chuyện bình thường như không có chuyện gì xảy ra nhau” với ĐTB = 3,64. Đứng vị trí thứ 3 là cách “Thấy mình có lỗi nhưng mặc kệ muốn đến đâu thì đến” với ĐTB = 3,60.

Cách mà chúng tôi hướng đến cho các em giải quyết xung đột được lồng ghép vào các item thu được kết quả không cao. Cụ thể cách cùng nhau giải quyết vấn đề như: “Tự tìm hiểu nguyên nhân để biết mình đúng hay sai” và “Cùng nhau nói chuyện về vấn đề đó để giải quyết tranh luận” hay “Biết sai và nhận lỗi để chơi lại bình thường với bạn” các em thỉnh thoảng mới sử dụng (ĐTB < 3,50). Cách sử dụng người trung gian hòa giải như: “Tâm sự với người tin tưởng (bạn, bố mẹ, thầy cô) chia sẻ tìm cách giải quyết” với ĐTB 3,04 cũng được các em thỉnh thoảng sử dụng. Còn cách tham vấn tâm lý như: “Tìm người tham vấn tâm lý để tư vấn định hướng giải quyết xung đột” các em hiếm khi mới sử dụng (ĐTB = 2,08).

Trong khi đó, chúng tôi đưa ra một số cách giải quyết tiêu cực khi có xung đột, các em có sử dụng nó nhưng ở mức thỉnh thoảng như “Cãi nhau, chỉ chỏ, vứt đồ đạc của nhau”; Đánh nhau bằng tay chân, đồ vật gì đó; Mất niềm tin về bạn, ghét bạn, căm thù bạn; Tức giận tìm cách trả thù bạn (nói xấu, chia rẽ bạn...). Kết quả này là điều đáng lưu ý cho người lớn (phụ huynh và nhà giáo dục) trong công tác giáo dục của mình.

Cách các em “hủy hoại bản thân” như cắt tóc, xăm hình, uống rượu, sử dụng chất kích thích, tự tử... khi có xung đột với bạn được các em cho rằng hiếm khi sử dụng. Có nghĩa là vẫn xảy ra ở lứa tuổi thiếu niên. Một lần nữa với kết quả này, là một tiếng chuông báo động về việc dạy cho các em nhận biết, giải quyết xung đột, đối diện với nó một cách tích cực nhất.

Phỏng vấn sâu các em về vấn đề này, em M.T (trường THCS Tây Thạnh quận Bình Tân) nói: *“Khi có xung đột với bạn em thường yên lặng, không nói gì cả vì em biết nếu nói ra chỉ có cãi nhau”*, em Q.A (lớp 8 trường THCS Nguyễn Du, quận Gò Vấp) nói: *“Khi có cãi nhau với bạn về học tập, em luôn hỏi các bạn học sinh giỏi trong lớp hoặc hỏi cô giáo”*. T.T (lớp 8, cùng trường) cũng cho rằng: *“Khi có xung đột với bạn em thường cãi nhau với bạn đến khi thắng thì thôi”*. M.T (lớp trưởng lớp 9 trường THCS An Nhơn quận Gò Vấp) nói: *“Lớp em mỗi bạn xử lý xung đột khác nhau, có bạn im lặng, có bạn tìm người hỗ trợ, có bạn sẵn sàng thương cẳng tay hạ cẳng chân với bạn, có bạn rủ rê nhau lập nhóm không chơi với bạn”*. T.T (lớp trưởng lớp 7 trường THCS Hoàng Văn Thụ quận 10) nói: *“Bạn N lớp 7/6 xung đột với bạn gái, bạn ấy cắt tóc ngắn thật ngắn tính tình thay đổi hay cục cằn, học kém đi rất nhiều”*

Như vậy với kết quả nghiên cứu thực trạng về cách giải quyết xung đột ở trên và với kinh nghiệm giảng dạy của mình, chúng tôi thấy rằng việc đưa ra cách

phòng ngừa giải quyết xung đột là hết sức cần thiết trong công tác giáo dục và phát triển nhân cách cho các em giai đoạn này. Chính vì vậy, dựa trên cơ sở nghiên cứu thực tiễn chúng tôi mạnh dạn đưa ra các biện pháp phòng ngừa xung đột nhằm giảm thiểu xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn như sau:

❖ ***Biện pháp 1: Nâng cao nhận thức về xung đột tâm lý***

- *Mục đích:* Giúp các em nhận thức đúng đắn về xung đột, các biểu hiện của xung đột, các yếu tố tác động đến xung đột, những ảnh hưởng của nó đến đời sống tâm lý và hiệu quả học tập của bản thân.
- *Cơ sở đề xuất:* Trong phần lý luận của chương 2 phân tích cụ thể về đặc điểm của xung đột, đặc điểm tâm sinh lý lứa tuổi và qua nghiên cứu thực trạng về xung đột, mức độ ảnh hưởng của xung đột đến đời sống tâm lý của các em giai đoạn này, vì vậy cần giúp các em nhận thức đúng về XDTL, các biểu hiện, tác hại của nó.
- *Nội dung thực hiện:*

Trang bị cho các em hiểu thế nào là xung đột, các biểu hiện của cảm xúc và hành vi xung đột, những tác động xấu của xung đột đến hoạt động học tập, đời sống tâm lý.

Trang bị kiến thức về giao tiếp ứng xử như phát triển khả năng đồng cảm, cần biết nghe và tôn trọng nhau khi giao tiếp, biết nói lịch sự, từ tốn với người nghe, hiểu rõ và thấy được ý nghĩa của sự tôn trọng và sự lắng nghe khi giao tiếp.

- *Cách thực hiện:* Trao đổi lồng ghép trong các giờ học chính khóa, các buổi sinh hoạt ngoại khóa, tổ chức sinh hoạt chuyên đề với nhiều hoạt động hình thức đa dạng khác nhau. Tuyên truyền thông qua băng rôn, khẩu hiệu, các hoạt động của chi đoàn, hội...

❖ ***Biện pháp 2: Hình thành kỹ năng giải quyết xung đột cho các em***

- *Mục đích:* Giúp các em thiếu niên biết cách giải quyết xung đột khi có xung đột cho bản thân, cho bạn.
- *Cơ sở của biện pháp:* Kết quả nghiên cứu lý luận tại mục 2.4 và thực tiễn tại mục 4.4 chúng tôi thấy, các em chủ yếu giải quyết vấn đề bằng cách tìm kiếm sự trợ giúp và chấp nhận vấn đề vì vậy cần hình thành cho các em tự tìm hiểu nguyên nhân và biết cách giải quyết xung đột sẽ tốt hơn rất nhiều. Nếu có bất

đồng khi giao tiếp, các biểu hiện của xung đột càng giảm thiểu nếu các em biết nguyên nhân, làm chủ cảm xúc và hành vi.

- *Nội dung thực hiện:*

Giúp các em hiểu được sự cần thiết của việc im lặng, lắng tránh khi có xung đột. Giúp các em nhận diện được các cảm xúc và hành vi tiêu cực của bản thân, của bạn để biết điều chỉnh cảm xúc và hành vi của mình sẽ làm cho xung đột giảm đi. Cuối cùng sẽ là tìm người trợ giúp “người trung gian hòa giải”.

Giúp các em nhận biết được sự khác biệt và chấp nhận sự khác biệt của bạn thông qua trò chuyện, đối thoại. Học cách im lặng, lắng tránh khi có dấu hiệu của xung đột, khi nào cả hai bình tĩnh sẽ nói chuyện hiệu quả hơn.

- *Cách thực hiện:*

Cách quản lý cảm xúc của mình: hít thở sâu càng chậm càng tốt, suy nghĩ đến việc nếu mình là bạn mình cũng sẽ phản ứng như thế để thông cảm, chấp nhận lời nói, cảm xúc, hành vi của bạn, nghĩ đến hậu quả khi xung đột với bạn.

Tổ chức các trò chơi, tạo tình huống xung đột cho các em được trải nghiệm và thể hiện các cảm xúc, hành vi xung đột, để các em có trải nghiệm tự đánh giá, nhận xét về nó sau đó cho các em giải quyết xung đột.

Tổ chức các hội thi về giao tiếp ứng xử, nêu gương những tấm gương tốt. Sử dụng truyền thông (phim, truyện kể...) tuyên truyền, giáo dục những kiến thức và kỹ năng xử lý khi có xung đột.

❖ ***Biện pháp 3: “Người trung gian hòa giải”***

- *Mục đích:* Nhằm giúp đỡ, hỗ trợ kịp thời cho các em gặp xung đột với bạn nhưng khó khăn trong cách giải quyết.
- *Cơ sở của biện pháp:* Trên cơ sở lý luận tại mục 2.2, 2.5 và 4.4 kết quả thực trạng về xung đột, chúng tôi thấy rằng các em rất cần người “Trung gian hòa giải”, những người có uy tín, kinh nghiệm, yêu quý, gần gũi để hỗ trợ giúp các em phân xử khi có xung đột. Với người trung gian hòa giải có thể hỗ trợ giải quyết tất cả các xung đột, thấp đến cao.
- *Nội dung thực hiện:* Trang bị cho đội ngũ “người trung gian hòa giải” những kiến thức quan trọng về xung đột, cách giải quyết xung đột. Nắm rõ đặc điểm tâm sinh lý của giai đoạn độ tuổi, các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột.

- *Cách thực hiện:*

Xây dựng đội ngũ “trung gian hòa giải” như mạng lưới từ lớp, đến tổ chức đoàn hội, đội ngũ giáo viên, chuyên viên tư vấn học đường. Cụ thể lựa chọn đội ngũ hòa giải ngay tại các lớp, đoàn hội (bạn có lực học tốt, các bạn năng động, các bạn đã có “bề dày” về xung đột với bạn...). Các em sẽ được tập huấn về cách nhận biết xung đột, cách giải quyết xung đột, cụ thể các em sẽ được trao đổi kinh nghiệm, kỹ năng từ các thầy cô giáo có kinh nghiệm, chuyên viên tư vấn học đường.

Cán bộ đoàn hội, giáo viên, cán bộ tham vấn thường xuyên tổ chức các hoạt động chia sẻ kinh nghiệm theo định kỳ hàng tháng, quý. Tham gia các lớp tập huấn tham vấn học đường để có kỹ năng xử lý xung đột theo những thay đổi của thực tế.

❖ ***Biện pháp 4: “Tham vấn tâm lý học đường”***

- *Mục đích:* Cần có nhân viên tham vấn học đường có phẩm chất và trình độ tham vấn tâm lý chuyên nghiệp để kịp thời hỗ trợ các em khi có các xung đột tâm lý cao và rất cao. Bản thân các em không giải quyết được, “người trung gian hòa giải” gặp khó khăn trong cách giải quyết.
- *Cơ sở của biện pháp:* Trên cơ sở lý luận tại mục 2.2 và 4.4, kết quả thực trạng về xung đột, chúng tôi thấy rằng các trường THCS cần có cán bộ tham vấn học đường có chuyên môn đào tạo về tham vấn, được chuẩn bị đầy đủ những phẩm chất và năng lực của người tham vấn. Nhân viên tham vấn phải gần gũi, uy tín, có kinh nghiệm để hỗ trợ giúp các em phân xử khi có xung đột. Tình huống xung đột thường cao và rất cao mà “người trung gian hòa giải” khó giải quyết được.
- *Nội dung thực hiện:* Nhân viên tham vấn ngoài kiến thức chuyên môn đã được đào tạo để xử lý xung đột, cần chuẩn bị đầy đủ kiến thức, sự hiểu biết về đặc điểm tâm sinh lý lứa tuổi, tham gia các hoạt động cùng các em để tạo sự gần gũi tin tưởng. Đồng thời cần phải nắm bắt các yếu tố ảnh hưởng đến đời sống tâm lý hiện nay của các em.
- *Cách thực hiện:*

Tìm hiểu thông tin xung đột từ mọi phía khi nhận được tình huống xung đột cần giải quyết. Gặp gỡ trao đổi các cá nhân xung đột để tìm hiểu thêm thông tin và

nắm bắt tâm lý của các em. Thông tin tìm hiểu bao gồm: tình huống xung đột, mối quan hệ giữa các cá nhân có xung đột, tính cách, sở thích hàng ngày, mối quan hệ với các bạn, thầy cô, hoàn cảnh gia đình...Có thể cần sự hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm, bạn thân, người uy tín mà các em yêu quý, tin tưởng.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 4

Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS tại Thành phố HCM ở mức trung bình, nó được biểu hiện ở 3 mặt nhận thức, cảm xúc và hành vi. Mức độ và biểu hiện xung đột tâm lý ở các mặt nhận thức, cảm xúc và hành vi trong giao tiếp với bạn không như nhau, mà tùy theo từng nội dung và từng vấn đề giao tiếp sẽ có những mức độ, biểu hiện khác nhau. Trong đó, xung đột trong giao tiếp với bạn về vấn đề bạn bè cao hơn vấn đề học tập, biểu hiện ở mặt cảm xúc thường xuyên xảy ra hơn và cao hơn so với mặt nhận thức và hành vi.

Có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê khi so sánh XĐTL trong GT với bạn của HSTHCS Thành phố HCM theo biến số giới tính, học lực và nghề nghiệp của bố mẹ các em, không thấy sự khác biệt về vấn đề này khi so sánh theo biến số mức sống gia đình. Giả thuyết đã được chứng minh

Có hai nhóm yếu tố khách quan và chủ quan ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn tại Thành phố Hồ Chí Minh, trong đó theo đánh giá của các em và của giáo viên thì yếu tố khách quan ảnh hưởng nhiều hơn yếu tố chủ quan.

Khi gặp tình huống xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn ở mức độ cao và rất cao các em còn gặp khó khăn trong cách giải quyết vì thế các em giải quyết theo hướng tiêu cực như cãi nhau, đánh nhau, chửi nhau...

Chúng tôi đề xuất 4 biện pháp ngăn ngừa và giải quyết xung đột trong GT với bạn của HSTHCS: Nâng cao nhận thức về xung đột; Hình thành kỹ năng giải quyết xung đột; “Người trung gian hòa giải”; Tham vấn tâm lý. Trong đó, hai trường hợp nghiên cứu chúng tôi đã tuân thủ đầy đủ các biện pháp đưa ra và giải quyết xung đột giữa các em với nhau bước đầu chúng tôi thấy đã có hiệu quả nhất định.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. KẾT LUẬN

Từ những phân tích về lý luận và thực tiễn ở trên về XDTL trong GT với bạn của HSTHCS Thành phố HCM chúng tôi đưa ra một số kết luận sau:

1.1. Về mặt lý luận

Xung đột tâm lý là một hiện tượng tâm lý khá phổ biến, nó vừa mang tính tích cực vừa mang tính tiêu cực trong các mối quan hệ xã hội và trong mọi hoạt động. *Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở là sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trong quá trình trao đổi chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm... với nhau được thể hiện qua nhận thức, cảm xúc, hành vi của học sinh trung học cơ sở.*

Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS được thể hiện ở ba mặt, nhận thức, cảm xúc và hành vi được biểu hiện ở 5 mức độ: rất thấp, thấp, trung bình, cao và rất cao.

Có hai nhóm yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở, cụ thể đề tài nghiên cứu đến yếu tố chủ quan như: tính cách cá nhân, mức độ tiếp xúc xã hội, yếu tố khách quan như: giáo dục gia đình, giáo dục nhà trường, mạng xã hội.

Có 3 cách giải quyết xung đột: cùng nhau giải quyết vấn đề, sử dụng “người trung gian hòa giải, tham vấn tâm lý.

1.2. Kết quả nghiên cứu thực tiễn chỉ ra rằng:

Xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của HSTHCS ở Thành phố Hồ Chí Minh ở mức độ trung bình, được biểu hiện ở 3 mặt nhận thức, cảm xúc và hành vi. Trong đó, xung đột tâm lý ở mặt cảm xúc cao hơn mặt nhận thức và hành vi, nghĩa là mức độ biểu hiện xung đột về mặt cảm xúc có các em rõ ràng hơn khi các em có xung đột với nhau trong giao tiếp với bạn đặc biệt là về vấn đề bạn bè.

Có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê khi so sánh biểu hiện xung đột với các biến số giới tính, học lực và nghề nghiệp của cha mẹ. Không thấy sự khác biệt khi so sánh với biến số mức sống gia đình.

Yếu tố khách quan và chủ quan đều ảnh hưởng đến xung đột của các em ở mức bình thường, trong đó yếu tố khách quan có mức ảnh hưởng đến xung đột trong giao tiếp với bạn nhiều hơn yếu tố chủ quan. Trong đó, tính cách hướng

ngoại, mạng xã hội và Internet được các em và thầy cô đánh giá là có ảnh hưởng nhiều hơn các yếu tố khác.

Cách giải quyết xung đột của các em HSTHCS Thành phố HCM rất đa dạng, tuy nhiên khi gặp tình huống xung đột ở mức độ cao và rất cao các em có xu hướng giải quyết theo hướng tiêu cực. Hướng giải quyết tích cực như “cùng nhau giải quyết”, “người trung gian hòa giải”, “tham vấn tâm lý” được các em thỉnh thoảng mới sử dụng. Trong 2 trường hợp nghiên cứu điển hình có xung đột cao và rất cao, chúng tôi sử dụng cách “trung gian hòa giải” và “tham vấn tâm lý” bước đầu đã có hiệu quả nhất định.

Luận án đề xuất 4 biện pháp ngăn ngừa và giải quyết xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn như: Nâng cao nhận thức về xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn; Hình thành kỹ năng giải quyết xung đột; Tìm kiếm sự trợ giúp “Người trung gian hòa giải”; Tham vấn học đường về xung đột tâm lý trong giao tiếp.

2. KHUYẾN NGHỊ

2.1. Đối với nhà trường

Xây dựng đội ngũ “trung gian hòa giải” trong mỗi lớp, khối lớp, đội ngũ giáo viên để kịp thời giúp các em khi gặp xung đột với bạn, tránh những hậu quả tiêu cực xảy ra. Đội ngũ trung gian hòa giải phải được các em tin tưởng, quý mến, có kinh nghiệm về giải quyết xung đột. Được tập huấn kỹ về hiểu biết đặc điểm tâm lý lứa tuổi, nhận biết dấu hiệu xung đột, cách giải quyết xung đột.

Cần có nhân viên tham vấn học đường và phải được đào tạo chuyên môn vững chắc về tham vấn tâm lý hiểu rõ về đặc điểm tâm sinh lý lứa tuổi, xung đột tâm lý, cách giải quyết xung đột tâm lý ở lứa tuổi này.

Tổ chức thi đua, phát động các phong trào về giao tiếp ứng xử đẹp để các em có dịp được thể hiện, trải nghiệm và tích lũy kinh nghiệm riêng cho mình. Phát động thi đua phong trào vào các hoạt động chính trong năm như 26/3, 20/11, 8/3...có tuyên dương khen thưởng, rút kinh nghiệm.

Sử dụng băng rôn, tuyên truyền những hình ảnh tích cực, tiêu cực, nên và không nên về xung đột, hành vi xung đột giúp các em nhận thức sâu sắc hơn về hậu quả của nó.

Lồng ghép kiến thức về giao tiếp ứng xử vào trong những bài tập trong các môn học văn học, giáo dục công dân, toán, địa lý. Chú trọng giáo dục kiến thức sinh lý lứa tuổi vào trong môn sinh, biểu hiện của tuổi dậy thì, mối quan hệ của tình bạn khác giới...

Cần tổ chức các buổi sinh hoạt tập thể mang tính định kỳ về các vấn đề xung đột, vấn đề về giao tiếp hoặc tổ chức các buổi trò chuyện chuyên đề với chuyên gia tư vấn tâm lý cho nhóm, khối lớp về các vấn đề xung đột lứa tuổi. Việc tổ chức sinh hoạt chuyên đề có thể lồng ghép trong các buổi sinh hoạt lớp, hoạt động tập thể theo các khối lớp.

Mở lớp giáo dục kỹ năng sống về giao tiếp ứng xử như: khéo léo ứng xử, kiểm soát cảm xúc, nhận biết và giải quyết xung đột. Chú trọng giáo dục các em có kỹ năng lắng nghe, khả năng đồng cảm trong giao tiếp với bạn.

2.2. Đối với giáo viên

Ngoài việc dạy văn hóa nên quan tâm đến sự “thay đổi” của các em hỗ trợ giúp đỡ khi các em gặp khó khăn. Đặc biệt đội ngũ giáo viên chủ nhiệm của các em nên dành nhiều thời gian hoạt động cùng các em, ngoài những buổi sinh hoạt cuối tuần.

Động viên các em tham gia phát biểu, sinh hoạt tập thể...hình thành tính cách tự tin, mạnh dạn, chia sẻ khi cần thiết. Giáo dục các em phải biết chia sẻ tư tưởng, tình cảm những khó khăn gặp phải với các bạn, người lớn mà mình tin tưởng.

Giáo viên sinh học, giáo dục công dân và giáo viên chủ nhiệm, giáo viên các môn tích hợp vào các môn học dạy các em kiến thức về tâm sinh lý lứa tuổi, kỹ năng xử lý xung đột, giao tiếp ứng xử.

Quan tâm, gần gũi đến các em không chỉ trong các tiết dạy mà chú ý quan sát các em cả trong giờ ra chơi, sinh hoạt ngoại khóa và những thay đổi về tâm lý, lực học, hình dáng bên ngoài để có hướng giải quyết phù hợp.

2.3. Đối với cha mẹ học sinh

Quan tâm gần gũi, tôn trọng “cái tôi” của các em, tạo điều kiện cho em được độc lập thể hiện nguyện vọng của mình.

Chú ý đến những thay đổi hàng ngày như tính cách, đầu tóc, quần áo, cảm xúc, học tập... để phát hiện sự “thay đổi”, từ đó có những biện pháp tác động kịp thời phù hợp. Gương mẫu trong lời ăn tiếng nói, hành vi ứng xử trong giao tiếp để các em học tập những thói quen về giao tiếp ứng xử đẹp và lành mạnh với bạn.

Khuyến khích động viên các em chơi với bạn, tham gia hoạt động tập thể, học các lớp ngoại khóa về giao tiếp ứng xử. Thường xuyên trò chuyện với các em để hiểu tâm tư nguyện vọng của các em.

Đọc sách, báo, tài liệu về đặc điểm tâm sinh lý lứa tuổi, xung đột tâm lý với bạn, cách giải quyết xung đột để hỗ trợ cho các em kịp thời.

Thường xuyên trao đổi, kết nối với giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn với bạn của con để có những thông tin khi cần thiết.

**DANH MỤC CÁC BÀI VIẾT CỦA NGHIÊN CỨU SINH LIÊN QUAN
ĐẾN LUẬN ÁN ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ**

1. Nguyễn Thị Hiền, *Mức độ xung đột tâm lý trong các nội dung giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở Thành phố Hồ Chí Minh*, tạp chí Tâm lý học xã hội, số 2, tháng 2 năm 2018.
2. Nguyễn Thị Hiền, *Các yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong giao tiếp với bạn của học sinh trung học cơ sở Thành phố Hồ Chí Minh*, tạp chí Tâm lý học xã hội, số 3, tháng 3 năm 2018.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

1. Hoàng Anh (chủ biên), (2007), *Hoạt động giao tiếp nhân cách*, NXB Đại học sư phạm.
2. Đào Thanh Âm (1997), *Giáo dục Mầm non*, tập 1,2,3, NXBĐHQG Hà Nội.
3. Nguyễn Ngọc Bích (1998), *Tâm lý học nhân cách*, NXB Giáo dục.
4. Lục Trác Bình và Ngô Vĩnh Cường (2014), *Giáo dục giới tính cho học sinh trung học cơ sở*, NXB Văn hóa thông tin.
5. V.A Cruchetxki (1980), *Những cơ sở của tâm lý học sư phạm*, NXB Giáo dục
6. Văn Thị Kim Cúc (2003), *Những tổn thương tâm lý của thiếu niên do bố mẹ ly hôn*, NXB Khoa học xã hội.
7. A.V. Daparojet (1987), *Những cơ sở của giáo dục học*, ĐHSPhN.
8. Phạm Tất Dong (1984), *Tâm lý học lao động*, Cục đào tạo bồi dưỡng - Bộ Giáo Dục - Đào tạo.
9. M.Deutsh , *Vấn đề giải quyết xung đột*, NXB Trẻ.
10. Quý Thành Diệp và Trần Tinh Kỳ, *Giới tính và những điều học sinh trung học cơ sở cần biết*, NXB Phụ nữ.
11. Vũ Dũng(2008), *Từ điển Tâm lý học*, NXB Từ điển Bách khoa, Hà Nội.
12. Vũ Dũng (2000), *Tâm lý học xã hội*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.
13. Vũ Dũng (2003), *Tâm lý học Giao tiếp*, NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội.
14. Trần Thị Minh Đức (2006), *Định kiến và phân biệt đối xử theo giới lý thuyết và thực tiễn*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội.
15. Đavur đôn V.V và Zintrenko V.P (1989), *Tuyển tập các công trình tâm lý*, NXB Giáo dục học, Matxitcova.
16. Fisher (1992), Huyền Giang dịch, *Những khái niệm cơ bản của tâm lý học xã hội*, NXB Thế giới, HN.
17. S. Freud (2000), *Phân tâm học*, Nxb thế giới, Hà nội.
18. Lưu Song Hà (2005), *Nhu cầu của học sinh trung học cơ sở về quan hệ cha mẹ đối với con cái*, Tạp chí Tâm lý học, số 2, 2007.
19. Phạm Minh Hạc (1988), *Tâm lý học*, NXB Giáo dục.

20. Phạm Minh Hạc, Đặng Xuân Hoài, Trần Trọng Thủy (2002), *Hoạt động-Giao tiếp và chất lượng giáo dục*, NXB ĐHQG, Hà Nội.
21. Nguyễn Kế Hào (1990), *Con em chúng ta như thế đấy*, NXB Giáo dục.
22. Nguyễn Thị Phương Hoa (2015), *Sự phát triển tâm lý của học sinh trung học cơ sở*, Luận án Tiến sỹ tâm lý học, Viện khoa học- Xã hội.
23. Ngô Công Hoàn (1984), *Ảnh hưởng của xúc cảm đối với hoạt động tư duy*, luận án Tâm lý học.
24. Ngô Công Hoàn (1997), *Giao tiếp và ứng xử sư phạm*, NXB ĐHQG Hà Nội.
25. Ngô Công Hoàn (1993), *Giao tiếp ứng xử của cô giáo với trẻ em*, NXB DHSP, Hà Nội.
26. Ngô Công Hoàn (1998), *Tâm lý học và Giáo dục học*, NXB Giáo dục.
27. Ngô Công Hoàn (1997), *Những trắc nghiệm tâm lý*, NXB ĐHQG Hà Nội.
28. Hoàng Bá Hoàn (2008), *Xung đột tâm lý từ quan điểm xã hội học*, Viện chiến lược và Khoa học Công An, Bộ Công An.
29. Lê Văn Hồng (1998), *Tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm*, NXB ĐHQG Hà Nội.
30. Bùi Văn Huệ (2000), *Giáo trình tâm lý học*, NXBĐHQG Hà Nội.
31. Nguyễn Thị Huệ (2004), *Quan hệ giữa vị thế của học sinh trong nhóm nhỏ với kết quả học tập ở lứa tuổi học sinh trung học cơ sở*, Sách chuyên khảo, NXB Giáo dục, Đại học sư phạm Hà Nội.
32. Phan Thị Mai Hương (2007), *Cách ứng phó của trẻ vị thành niên với hoàn cảnh khó khăn*, NXB Khoa học Xã Hội, Hà Nội.
33. Phan Thị Mai Hương, Nguyễn Thị Hoa (2010), *Những vấn đề tâm lý cần quan tâm, của học sinh- sinh viên*, Báo cáo thường niên 2009-2010, Viện Tâm lý học.
34. Đỗ Ngọc Khanh (2005), *Nghiên cứu sự tự đánh giá của học sinh Trung học cơ sở ở Hà Nội*, Luận án Tiến sỹ tâm lý học, Viện Tâm lý học.
35. Nguyễn Dương Khư (1996), *Chân dung các nhà tâm lý-giáo dục thế kỷ XX*, NXB Giáo dục.
36. Đặng Phương Kiệt (1990), *Cơ sở sinh lý thần kinh của hoạt động tâm lý*, NXB ĐH&THCN

37. Đặng Văn Kiệt- Nguyễn Công Khanh (2000), *Những vấn đề cơ bản của tâm lý học ứng dụng*, NXB ĐHQG Hà Nội.
38. Đặng Phương Kiệt (1994), *Tâm lý học và đời sống*, NXB KHXH, Hà Nội.
39. N. Leonchiep (1987), *Hoạt động, Ý thức, Nhân cách*, NXB Giáo dục.
40. Nguyễn Hữu Lam (1996), *Hành vi tổ chức*, NXB Giáo dục, TP Hồ Chí Minh.
41. Hoàng Linh (2000), *Tâm lý học quân sự*, NXB Quân đội nhân dân.
42. Trịnh Thị Linh (2012), *Tự đánh giá bản thân- cái tôi gia đình- nhìn từ góc độ tâm lý học xã hội*, Tạp chí Tâm lý học, số 10/10-2014, tr 65-75.
43. Đậu Minh Long (2011), *Đặc điểm giao tiếp của học sinh Trung học cơ sở Cà Tu và Tà Ôi ở tỉnh Thừa Thiên Huế*, Tạp chí tâm lý học xã hội, số 2/2010, Hà Nội.
44. Ph. Lomop (2000), *Những vấn đề lý luận và phương pháp luận tâm lý học*, NXB ĐHQG Hà Nội.
45. Hồ Chí Minh (1990), *Về công tác giáo dục*, NXB Giáo dục.
46. Nguyễn Đình Mạnh (2005), *Những yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý trong tình yêu lứa đôi của sinh viên*, Tạp chí Tâm lý học, số 9, tr35-40.
47. Nguyễn Đình Mạnh (2007), *Xung đột tâm lý trong tình yêu nam nữ của sinh viên*, Tạp chí Tâm lý học, ĐH Sư phạm Hà Nội.
48. Nguyễn Thị Minh, (2014), *Xung đột tâm lý giữa vợ-chồng trong các gia đình tri thức trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh*, Tạp chí tâm lý học xã hội, 6/2013, Học Viện Khoa học Xã hội.
49. Nguyễn Thị Minh, (2014), *Xung đột tâm lý giữa vợ - chồng trong các gia đình tri thức trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 2, 2013, Học viện Khoa học Xã hội.
50. E. Mayo (2013), *Các vấn đề xã hội của nền văn minh công nghiệp*, Nxb Giáo dục.
51. Đỗ Hạnh Nga (2014), *Xung đột tâm lý giữa cha mẹ và con cái lứa tuổi học sinh trung học cơ sở về nhu cầu độc lập*, NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
52. Cao Thị Huyền Nga (2000), *Nghiên cứu sự xung đột Tâm lý trong quan hệ vợ chồng*, Thông báo khoa học chuyên ngành Tâm lý Giáo dục, Đại học Quy Nhơn, số 10, 1999.

53. Phan Trọng Ngọ (2000), *Tâm lý học hoạt động và khả năng ứng dụng vào lĩnh vực dạy học*, NXB ĐHQG Hà Nội.
54. Hoàng Thị Bích Ngọc (2002), *Đặc điểm giao tiếp của phạm nhân bị kết án phạt tù về các tội phạm ít nghiêm trọng*, Tạp chí trật tự an ninh xã hội, số 4, 2002.
55. Hà Thế Ngữ- Đặng Vũ Hoạt (1988), *Giáo dục học*, NXB Giáo dục.
56. Lê Minh Nguyệt (2004), *Xung đột tâm lý giữa thiếu niên với thiếu niên ở trường trung học cơ sở*, Tạp chí Tâm lý học, Số 10/2004, tr 59-61.
57. A.V. Petropxki (1982), *Tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm*, NXB Giáo dục.
58. Đỗ Thị Hạnh Phúc (2001), *Quan hệ của thiếu niên với bạn học*, Tạp chí tâm lý học, 2003.
59. Nguyễn Ngọc Phú, (2000), *Một số vấn đề tâm lý học quân sự trong xây dựng quân đội*, NXB Quân đội nhân dân.
60. J. Piaget- Vĩnh Bang (2000), *Tâm lý học trẻ em và ứng dụng tâm lý học trẻ em vào trường học*, NXB ĐHQG Hà Nội.
61. I. Sukinna (1971), *Những vấn đề hứng thú nhận thức trong khoa học giáo dục* (Nguyễn Văn Diệm dịch), ĐHSP Hà Nội- 1973.
62. B. Spock (1983), *Nuôi dạy con như thế nào*, NXB Phụ nữ.
63. Đinh Thị Kim Thoa (2002) *Xung đột tâm lý của trẻ mẫu giáo trong hoạt động vui chơi*, Tạp chí tâm lý học, Trường Đại học sư phạm Hà Nội.
64. Phan Trọng Ngọ, Trần Lệ Thu, *Khó khăn tâm lý của trẻ em – Thanh thiếu niên qua từng giai đoạn phát triển và vai trò của nhà Tâm lý học trẻ tuổi trong hệ thống học đường*, Hội thảo khoa học toàn quốc sức khỏe tâm thần trong trường học, NXB Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.
65. Trần Trọng Thủy (1978), *Tâm lý học lao động*, ĐHSP Hà Nội.
66. Trần Trọng Thủy (1992), *Khoa học chuẩn đoán tâm lý*, NXB Giáo dục.
67. Nguyễn Xuân Thúc (1997), *Nghiên cứu tính tích cực giao tiếp của trẻ em mẫu giáo 5-6 tuổi trong hoạt động vui chơi*, Tạp chí giáo dục mầm non, số 2, 1993.
68. Nguyễn Xuân Thúc (2005), *Xung đột tâm lý trong nhóm bạn bè của học sinh tiểu học*, Tạp chí Tâm lý học, số 3, tr 21-24.

69. Nguyễn Văn Tuân (1999), *Xung đột tâm lý của học viên ở các nhà trường quân sự*, Thông tin khoa học giáo dục Lục quân, số 51-53.
70. Ngô Minh Tuấn (1996), *Ảnh hưởng của xung đột tâm lý xã hội tới mối quan hệ qua lại trong tập thể quân nhân*, Tạp chí Giáo dục lí luận chính trị, quân sự, Học viện chính trị Quân sự, tr 36-39.
71. Nguyễn Ánh Tuyết, (2001), *Giáo dục trẻ em trong nhóm bạn bè*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.
72. Từ điển Tiếng Việt (1997), NXB Khoa học Xã hội, tr 686 và 1210.
73. Từ điển Triết Học (1987), NXB Đại học và Trung học chuyên nghiệp, tr 299.
74. Nguyễn Quang Uẩn (1997), *Tâm lý học đại cương*, NXB ĐHQG Hà Nội.
75. L.X Vugotxki (1985), *Trí tưởng tượng và sáng tạo ở lứa tuổi thiếu niên*, NXB Giáo dục.
76. L.X. Vugotxki (1997), *Tuyển tập tâm lý học*, NXB ĐHQG Hà Nội.
77. Nguyễn Khắc Viện (1995), *Từ điển Tâm lý*, NXB Thế giới.
78. Võ Khánh Vinh, Chu Văn Tuấn (2013), *Xung đột xã hội và đồng thuận*, NXB Khoa học- Xã hội.
79. Trần Thị Xuyến (2014), *Đặc điểm giao tiếp của học sinh trung học cơ sở người dân tộc Chăm*, Luận án tiến sỹ tâm lý, Viện Khoa học- Xã hội.

Tài liệu tiếng Anh

80. Abbott T. (2001), *Social and Personality Development*, Routledge, 27 Church Road, Hove, East Sussex BN3 2FA.
81. Alber E Sheflen, M.D (1973), *Communicational Structure Analysis of a Psychology transaction*, Indiana University Poress.
82. Brent D.Ruben (1984), *Communication an Human Behavior*, Macmillan Pubishing Company, NewYork.
83. Brown K.M., McMahon R.P., Biro F.M., Crawford P., Scheriber G.B., Similo S.L., Waclawiw M., and Striegel- Moore. (1998), *Changes in self-estem in Black and White girl between the ages of 9 and 24 years*, *Journal of Adollescent Health*, 23, 7-19) .
84. J.P. Chapin (1965), *Dictionary og Psychology*, New York.
85. Coser. L.(1956), *The Function of social conflict*, Glencoe III, Free Press.

86. Deutsch. M.(1973), *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*, New Haven: Yale University Press.
87. Frink K. (1964), *Socail conflict theory*, Fisher.
88. George F.Mahl. (1971), *Psychological conflict and defense*, USA.
89. Griffin K.W., Scheier L.M., Botvin G.J., Diaz T.and miller N. (1999), Interpersonal Aggression in urban minority youth: mediators of perceived neighborhood, peer, and parental influences, *Journal of Community Psychology*, Vol.27,No.3,1999.
90. Hamburg. D.A. (1994), "*Education for conflict resoluion*", Report of President, New York.
91. Hall, G. Stanley (1921), *Aspects of child life and education*, Topics Child study, Psychology, Educational, Publisher New York, P. Appleton
92. Helen Stephen (1993), *Conflict resolution with young children*, Canberra, AUS.
93. Henry R.Reinert. (1980), *Children in conflict*, USA.
94. Hodges E.V.E and Perry D.G. (1999), Pesonal and Interpersonal Antecedents and Consequences of Victimization by peers, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.76, No.4,1999.
95. Erik J. Van Slyke (19829), *Listening to Conflict*, Publisher: AMACOM
96. Jacob Bercovitch (1984), *Social conflicts and third Parties*, USA.
97. John Burton (1990), *Conflict: Human Needs Theory*, Virginia, USA.
98. Johnson. D.W &Johnson R.T. (1995), *Reduce violence through conflict resolution*, Alexandria, Virginia: Association for Supervision and Curriculum.
99. Kenneth W Griffin, Jessica Samuolis, Christopher Williams (2011), *Journal of Child & Family Studies*, Pages 319-325, Publisher, Springer US.
100. Mandler. G. (1975), *Mind and Emotion*. New York: Wiley. Reprint edition: Melbourne, Florida: Krieger, 1982.
101. Laursen. B (1989), *The dynamics of preschool chilren's conflicts*, Wayne State University.
102. Laursen.B Burk, W.J., & Rubin, K.H. (2017), *Mother-adolescent conflict types and adolescent adjustment: A person-oriented analysis*, *Journal of Family Psychology*, 31, 504-512. doi.org/10.1037/fam0000294.

103. Lewin. K. (1997). *Resolving social conflicts & Field theory in social science*. Washington, D.C: American Psychological Association.
104. Peter Condliffe (1991), *Conflict Management*, RMIT, VIC, Aus.
105. Richard D.Rende (1992), *Social interaction antecedents of conflict in young children*, Columbia University.
106. Wissink I.B., Dekovic M., Meijer A.M. (2009), *Adolescent Friendship Relation and Developmental Outcomes: Ethnic and Gender differences, the journal of Early Adolescence*, June 2009 29: 405-425, first published on January 13, 2009 doi: 10.1177/0272431608322945)
107. Shantz. C.U. and Hartup.W.W (1992), *Conflict in child and adolescent development*, Cambridge University Press.
108. Schneider B.H., Dixon K. And Udvari S. (2007), Closeness and Competition in the Inter-Ethnic and Co-Ethnic Friendships of Early Adolescents in Toronto and Montreal, *The Journal of Early Adolescence*, February 2007 27:115-138,doi:10.1177/0272431606294822.
109. Severy, Brigham & Schlenker (1976), *A Contemporary introduction to social psychology*, New York, McGraw- Hill.
110. Stulberg (1987), *Talking charge/managing conflict*, Lexingtonvans.
111. Youniss J., Smollar J. (1985), *Adolescent relations with mother, fathers and friends*, University of Chicago, Chicago.

Tài liệu tiếng Nga

112. Менджерицкая Д.В. (1982), игровая деятельность детей, Москва.
113. Сухомлинский Д.В. (1981), Методы коллективного воспитания, М.
114. Рояк А. А. (1988), Психологический конфликт и особенности индивидуального развития личности ребёнка, Москва.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1
PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN SỐ 1
(Dành cho học sinh lớp 7,8,9)

Câu 1: Xin các em cho biết, tại trường học các em thường giao tiếp với ai, khi nào và ở đâu?

TT	Biểu hiện giao tiếp	Không bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A	Đối tượng giao tiếp					
1	Bạn cùng giới					
2	Bạn khác giới					
3	Bạn cùng lớp					
4	Bạn khác lớp					
B	Không gian giao tiếp					
1	Trong lớp					
2	Ngoài lớp					
C	Thời gian giao tiếp					
1	Trong giờ học					
2	Trong giờ ra chơi					
3	Trong giờ hoạt động ngoại khóa (thể dục, nhóm...)					

1. Xung đột về mặt nhận thức trong giao tiếp

1.1. Về vấn đề học tập

Câu 2: Em hãy cho biết sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập về **quan điểm** khi các em giao tiếp với bạn về **vấn đề học tập** như thế nào?

TT	Quan điểm	Mức độ biểu hiện				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Đánh giá tầm quan trọng, ý nghĩa của các môn học tự nhiên					
2	Đánh giá tầm quan trọng, ý nghĩa của các môn học xã hội					
3	Đánh giá tầm quan trọng việc học tập trên lớp					
4	Đánh giá tầm quan trọng về việc học bài, làm bài tập					

	về nhà					
5	Đánh giá tầm quan trọng về phương pháp học tập					
6	Đánh giá tầm quan trọng của việc đọc sách báo, tài liệu tham khảo					
7	Đánh giá tầm quan trọng của việc học nhóm					
8	Đánh giá tầm quan trọng của việc giảng dạy của thầy cô trên lớp					

1.2. Về vấn đề bạn bè

Câu 3: Em hãy cho biết sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập về **quan điểm** khi các em giao tiếp với bạn về **vấn đề bạn bè** như thế nào?

TT	Quan điểm	Mức độ biểu hiện				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Ý kiến thế nào là bạn bè					
2	Ý kiến thế nào là sự giúp đỡ, chia sẻ trong tình bạn					
3	Ý kiến thế nào là tình bạn khác giới					
4	Ý kiến thế nào là bạn thân					
5	Ý kiến về sự giúp đỡ của bạn thân					
6	Ý kiến về sự giúp đỡ, chia sẻ của bạn khác giới					

2. Xung đột về mặt cảm xúc trong giao tiếp

2.1. Về vấn đề học tập

Câu 4: Em hãy cho biết sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập về **mặt cảm xúc** khi các em giao tiếp với bạn về **vấn đề học tập** như thế nào?

TT	Cảm xúc	Mức độ biểu hiện				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Có hứng thú và thích nói chuyện về môn học tự nhiên					
2	Có hứng thú và thích nói chuyện về môn học xã hội					
3	Có hứng thú và thích nói chuyện về phương pháp học tập					
4	Có hứng thú và thích nói chuyện về học tập trên lớp					

5	Có hứng thú và thích nói chuyện về đọc sách báo, tài liệu tham khảo					
6	Có hứng thú và thích nói chuyện về học nhóm cùng bạn					
7	Có hứng thú và thích nói chuyện về giảng dạy của thầy cô trên lớp					
8	Có hứng thú và thích nói chuyện về học bài và làm bài ở nhà					

2.2. Về vấn đề bạn bè

Câu 5. Em hãy cho biết sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập về *mặt cảm xúc* khi các em giao tiếp với bạn về *vấn đề bạn bè* như thế nào?

TT	Cảm xúc	Mức độ biểu hiện				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Thích trò chuyện, tâm sự với bạn bè					
2	Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè					
3	Thích trò chuyện, tâm sự với bạn khác giới					
4	Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới					
5	Yêu quý và tôn trọng bạn thân					
6	Thích và mong muốn được giúp đỡ bạn thân					

3. Xung đột về hành vi trong giao tiếp

3.1. Về vấn đề học tập

Câu 6. Em hãy cho biết sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập về *mặt hành vi* khi các em giao tiếp với bạn về *vấn đề học tập* như thế nào?

TT	Hành vi	Mức độ biểu hiện				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Chuẩn bị chu đáo, gìn giữ cẩn thận đồ dùng học tập					
2	Tập trung, chú ý nghe giảng trên lớp					
3	Thực hiện đúng nội quy học tập (trật tự, vào lớp đúng giờ, phát biểu ý kiến, làm bài tập,					

	thảo luận nhóm...).					
4	Học bài, làm bài tập về nhà đầy đủ					
5	Tìm hiểu và thực hiện đúng phương pháp học tập					
6	Đọc sách báo, tài liệu tham khảo liên quan đến vấn đề học tập					
7	Học bài và chuẩn bị bài chu đáo cho kiểm tra, thi cử					
8	Tham gia học nhóm cùng các bạn					

3.2. Về vấn đề bạn bè

Câu 7. Em hãy cho biết sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập về **mặt hành vi** khi các em giao tiếp với bạn về **vấn đề bạn bè** như thế nào??

TT	Hành vi	Mức độ biểu hiện				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè khi bạn gặp khó khăn					
2	sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới khi bạn gặp khó khăn					
3	nhiệt tình giúp đỡ bạn thân bằng mọi cách khi bạn gặp khó khăn					
4	sẵn sàng hợp tác, phối hợp với các bạn trong các hoạt động					
5	sẵn sàng hợp tác, phối hợp với bạn khác giới					
6	sẵn sàng hợp tác và phối hợp với bạn thân của mình					

4. Ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan

Câu 8: Theo em **yếu tố chủ quan** nào sau đây ảnh hưởng đến sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập và bạn bè?

TT	Yếu tố chủ quan	Mức độ ảnh hưởng				
		Không ảnh hưởng	Ảnh hưởng không nhiều	Ảnh hưởng bình thường	Ảnh hưởng nhiều	Rất ảnh hưởng
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tính cách hướng nội						
1	Thụ động khi giao tiếp với bạn					
2	Điềm tĩnh, nghiêm túc khi nói chuyện					

3	Không tin tưởng vào bản thân, nhút nhát, dè dặt khi nói chuyện					
4	Thích sự yên ả, thanh bình					
Tính cách hướng ngoại						
5	Thích nói chuyện và nói nhiều					
6	Tích cực và lạc quan, dễ dàng khi giao tiếp					
7	Dễ xúc động, dễ dãi khi nói chuyện					
8	Dễ bị kích động khi giao tiếp					
9	Thích lãnh đạo, làm chủ khi giao tiếp					
Mức độ tiếp xúc xã hội						
10	Tham gia vào sinh hoạt hoạt động tập thể trong lớp (văn nghệ, trò chơi, lễ hội...)					
11	Tham gia vào các hoạt động ngoại khóa (tham quan, thể dục thể thao, hoạt động từ thiện...)					
12	Tham gia các lớp học nhóm, kỹ năng (trong trường, nhà văn hóa, các tổ chức khác...)					
13	Tham gia các tổ đoàn hội: chi đoàn, sao đỏ, câu lạc bộ...					
14	Truy cập mạng chủ yếu để chơi game, chat, facebook					
15	Truy cập mạng để thu thập đọc báo, đọc tài liệu, lấy thông tin...					

5. Ảnh hưởng của các yếu tố khách quan

Câu 9: Theo em yếu tố khách quan nào sau đây ảnh hưởng đến sự khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập và bạn bè?

TT	Yếu tố khách quan	Mức độ ảnh hưởng				
		Không ảnh hưởng	Ảnh hưởng không nhiều	Ảnh hưởng bình thường	Ảnh hưởng nhiều	Rất ảnh hưởng
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Giáo dục từ phía gia đình						
1	Cha mẹ quan tâm, thường xuyên hỏi về những khó khăn gặp phải ở trường					
2	Cha mẹ hướng dẫn, hỗ trợ cho giải quyết khó khăn với bạn khi cần thiết					
3	Cha mẹ động viên tham gia vào các hoạt động cùng với bạn					
4	Cha mẹ động viên tham gia các hoạt động ngoại khóa cùng nhà trường, ở gia đình					
5	Cha mẹ không quan tâm, không tôn trọng các mối quan hệ với bạn					
6	Cha mẹ không cho tham gia các hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa ở trường					
Giáo dục từ phía nhà trường						
7	Tổ chức các hoạt động tập thể cho học sinh được hoạt động cùng nhau					

8	Chỉ chú trọng việc dạy tri thức của thầy cô trên lớp					
9	Sự quan tâm của thầy cô đến các mối quan hệ với bạn của học sinh					
10	Việc tổ chức các lớp kỹ năng giao tiếp cho học sinh					
11	Việc tổ chức các buổi sinh hoạt ngoại khóa cho chúng tôi					
12	Việc tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề về giao tiếp					
13	Nhà trường có những quy định chung khi học sinh chơi với nhau (ví dụ: không chửi nhau, đánh nhau...)					
Mạng xã hội và Internet						
14	Tác động của phim, chơi game					
15	Tác động của chơi facebook, chat					
16	Tác động của đọc báo, thông tin					
17	Tác động của học online (tiếng anh, toán, văn...)					

Câu 10: Khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập, bạn bè nếu xuất hiện mâu thuẫn có tính đối lập với bạn, em **thường giải quyết như thế nào?**

TT	Cách giải quyết	Mức độ				
		Không sử dụng	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tự tìm hiểu nguyên nhân để biết mình đúng hay sai					
2	Cùng nhau nói chuyện về vấn đề đó để giải quyết tranh luận					
3	Biết sai và nhận lỗi để chơi lại bình thường với bạn					
4	Không phục nhưng vẫn nói chuyện bình thường như không có chuyện gì xảy ra					
5	Thấy có dấu hiệu tranh cãi nên im lặng không tranh luận thêm chờ lúc khác nói chuyện tiếp					
6	Tâm sự với người tin tưởng (bạn, bố mẹ, thầy cô) chia sẻ tìm cách giải quyết					
7	Tìm bạn khác để chơi, không chơi với bạn nữa					
8	Thấy mình có lỗi nhưng mặc kệ muốn đến đâu thì đến					
9	Giả vờ bình thường nhưng vẫn âm ỉ khó chịu					
10	Mặc dù biết mình đúng nhưng mặc kệ không muốn tranh luận với bạn.					
11	Cãi chửi nhau, lăng mạ nhau, chỉ chỗ, vút đồ đạc của nhau					

12	Tìm gặp nhà tham vấn tâm lý để chia sẻ, tìm hướng giải quyết phù hợp					
13	Đánh nhau bằng tay chân, đồ vật gì đó					
14	Mất niềm tin về bạn, ghét bạn, căm thù bạn					
15	Tức giận tìm cách trả thù bạn (nói xấu, chia rẽ bạn...)					
16	Tự hủy hoại bản thân (cắt tóc, xăm hình, uống rượu, thu mình, sử chất kích thích, tự tử...)					

Câu 11: Khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập, bạn bè em có **mong muốn** điều gì nhất ?.....

Câu 12: Theo em, để **hạn chế** xung đột hay mâu thuẫn trong giao tiếp với bạn thì cần làm gì?

- Đối với các bạn:.....
- Đối với thầy cô (nhà trường):.....
- Cha mẹ:.....

Câu 13: Xin các em vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân sau:

- Giới tính: Nam:
- Học lớp: Lớp 7 Lớp 8 Lớp 9
- Trường:
- Quận:
- Học lực: Xuất sắc
- Giỏi
- Khá
- Trung bình
- Yếu
- Nghề nghiệp của bố mẹ:
 - Viên chức nhà nước
 - Doanh nhân
 - Kinh doanh, buôn bán
 - Công nhân
 - Nông dân
- Kinh tế gia đình:
 - Khá giả
 - Trung bình
 - Khó khăn

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của các em.

PHIẾU TRỪNG CẦU Ý KIẾN số 2

(Dành cho Giáo viên)

Câu 1: Xin Thầy/Cô cho biết, tại trường học các em học sinh thường giao tiếp với ai, khi nào và ở đâu?

TT	Biểu hiện giao tiếp	Không bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A	Đối tượng giao tiếp					
1	Bạn cùng giới					
2	Bạn khác giới					
3	Bạn cùng lớp					
4	Bạn khác lớp					
B	Không gian giao tiếp					
1	Trong lớp					
2	Ngoài lớp					
C	Thời gian giao tiếp					
1	Trong giờ học					
2	Trong giờ ra chơi					
3	Trong giờ hoạt động ngoại khóa (thể dục, nhóm...)					

1.Xung đột về mặt nhận thức trong giao tiếp

1.1.Về vấn đề học tập

Câu 2: Xin Thầy/Cô cho biết, khi giao tiếp với bạn về **vấn đề học tập**, các em học sinh có sự khác biệt, đối lập về quan điểm của mình với bạn như thế nào?

TT	Quan điểm	Mức độ				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Đánh giá tầm quan trọng, ý nghĩa của các môn học tự nhiên					
2	Đánh giá tầm quan trọng, ý nghĩa của các môn học xã hội					
3	Đánh giá tầm quan trọng việc học tập trên lớp					
4	Đánh giá tầm quan trọng về việc học bài, làm bài tập về nhà					
5	Đánh giá tầm quan trọng về phương pháp học tập					
6	Đánh giá tầm quan trọng của việc đọc sách báo, tài liệu tham khảo					
7	Đánh giá tầm quan trọng của việc học nhóm					
8	Đánh giá tầm quan trọng của việc giảng dạy của thầy cô trên lớp					

1.2.Về vấn đề bạn bè

Câu 3: Xin Thầy/Cô cho biết, khi giao tiếp với bạn các em học sinh có sự khác biệt, đối lập về quan điểm của mình với bạn như thế nào về vấn đề bạn bè ?

TT	Quan điểm	Mức độ				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Ý kiến thế nào là bạn bè					
2	Ý kiến thế nào là sự giúp đỡ, chia sẻ trong tình bạn					
3	Ý kiến thế nào là tình bạn khác giới					
4	Ý kiến thế nào là bạn thân					
5	Ý kiến về sự giúp đỡ của bạn thân					
6	Ý kiến về sự giúp đỡ, chia sẻ của bạn khác giới					

2. Xung đột về mặt cảm xúc trong giao tiếp

2.1. Về vấn đề học tập

Câu 4. Xin Thầy/Cô cho biết, khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập các em học sinh có sự khác biệt, đối lập về cảm xúc của mình với bạn như thế nào?

TT	Cảm xúc	Mức độ				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Có hứng thú và thích nói chuyện về môn học tự nhiên					
2	Có hứng thú và thích nói chuyện về môn học xã hội					
3	Có hứng thú và thích nói chuyện về phương pháp học tập					
4	Có hứng thú và thích nói chuyện về việc học tập trên lớp					
5	Có hứng thú và thích nói chuyện về việc đọc sách báo, tài liệu tham khảo					
6	Có hứng thú và thích nói chuyện về việc học nhóm cùng bạn					
7	Có hứng thú và thích nói chuyện về việc giảng dạy của thầy cô trên lớp					
8	Có hứng thú và thích nói chuyện về việc học bài và làm bài ở nhà					

2.2. Về vấn đề bạn bè

Câu 5. Xin Thầy/Cô cho biết, khi giao tiếp với bạn, các em học sinh có sự khác biệt, mâu thuẫn (đối lập) về cảm xúc của mình với bạn như thế nào về vấn đề bạn bè ?

TT	Cảm xúc	Mức độ				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Thích trò chuyện, tâm sự với bạn bè					
2	Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè					
3	Thích trò chuyện, tâm sự với bạn khác giới					
4	Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới					
5	Yêu quý và tôn trọng bạn thân					
6	Thích và mong muốn được giúp đỡ bạn thân					

3. Xung đột về hành vi trong giao tiếp

3.1. Về vấn đề học tập

Câu 6. Xin Thầy/Cô cho biết, khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập các em học sinh có sự khác biệt, mâu thuẫn (đối lập) về hành vi của mình với bạn như thế nào?

TT	Hành vi	Mức độ				
		Khác biệt, mâu thuẫn chưa có tính đối lập	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập ít	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập trung bình	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập cao	Khác biệt, mâu thuẫn có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Chuẩn bị chu đáo, gìn giữ cẩn thận đồ dùng học tập					
2	Tập trung, chú ý nghe giảng trên lớp					
3	Thực hiện đúng nội quy học tập (trật tự, vào lớp đúng giờ, phát biểu ý kiến, làm bài tập, thảo luận nhóm...).					
4	Học bài, làm bài tập về nhà đầy đủ					
5	Tìm hiểu và thực hiện đúng phương pháp học tập					
6	Đọc sách báo, tài liệu tham khảo liên quan đến vấn đề học tập					
7	Học bài và chuẩn bị bài chu đáo cho kiểm tra, thi cử					
8	Tham gia học nhóm cùng các bạn					

3.2. Về vấn đề bạn bè

Câu 7. Xin Thầy/Cô cho biết, khi giao tiếp với bạn các em học sinh có sự khác biệt, mâu thuẫn (đối lập) về hành vi của mình với bạn như thế nào liên quan đến vấn đề bạn bè ?

TT	Hành vi	Mức độ				
		Khác biệt, mâu thuẫn	Khác biệt, mâu thuẫn	Khác biệt, mâu thuẫn	Khác biệt, mâu thuẫn	Khác biệt, mâu thuẫn

		chưa có tính đối lập	thuần có tính đối lập ít	có tính đối lập trung bình	thuần có tính đối lập cao	thuần có tính đối lập rất cao
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn					
2	Sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới					
3	Giúp đỡ bạn thân bằng mọi cách khi bạn gặp khó khăn					
4	Sẵn sàng hợp tác, phối hợp với các bạn trong các hoạt động					
5	Sẵn sàng hợp tác, phối hợp với bạn khác giới					
6	Chỉ hợp tác, phối hợp với bạn thân					

4. Ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan

Câu 8: Xin Thầy/Cô cho biết, yếu tố chủ quan nào sau đây ảnh hưởng đến sự khác biệt, đối lập khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập và bạn bè của các em học sinh?

TT	Yếu tố chủ quan	Mức độ				
		Không ảnh hưởng	Ảnh hưởng không nhiều	Ảnh hưởng bình thường	Ảnh hưởng nhiều	Rất ảnh hưởng
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tính cách hướng nội						
1	Thụ động khi giao tiếp với bạn					
2	Điềm tĩnh, nghiêm túc khi nói chuyện					
3	Không tin tưởng vào bản thân, nhút nhát, dè dặt khi nói chuyện					
4	Thích sự yên ả, thanh bình					
Tính cách hướng ngoại						
5	Thích nói chuyện và nói nhiều					
6	Tích cực và lạc quan, dễ dàng khi giao tiếp					
7	Dễ xúc động, dễ dãi khi nói chuyện					
8	Dễ bị kích động khi giao tiếp					
9	Thích lãnh đạo, làm chủ khi giao tiếp					
Mức độ tiếp xúc xã hội						
10	Tham gia vào sinh hoạt hoạt động tập thể trong lớp (văn nghệ, trò chơi, lễ hội)					
11	Tham gia vào các hoạt động ngoại khóa (tham quan, thể dục thể thao, hoạt động từ thiện...),					
12	Tham gia các lớp học nhóm, kỹ năng (trong trường, nhà văn hóa, các tổ chức khác)					
13	Tham gia các tổ đoàn hội: chi đoàn, sao đỏ, câu lạc bộ...					
14	Truy cập mạng chủ yếu để chơi game, chat, facebook					
15	Truy cập mạng để thu thập đọc báo, đọc tài liệu, lấy thông tin...					

5. Ảnh hưởng của các yếu tố khách quan

Câu 9: Xin Thầy/Cô cho biết, **yếu tố khách quan** nào sau đây ảnh hưởng đến sự khác biệt, mâu thuẫn khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập và bạn bè của các em học sinh?

TT	Yếu tố khách quan	Mức độ				
		Không ảnh hưởng	Ảnh hưởng không nhiều	Ảnh hưởng bình thường	Ảnh hưởng nhiều	Rất ảnh hưởng
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Giáo dục từ phía gia đình						
1	Cha mẹ quan tâm, thường xuyên hỏi về những khó khăn gặp phải ở trường					
2	Cha mẹ hướng dẫn, hỗ trợ cho giải quyết khó khăn với bạn khi cần thiết					
3	Cha mẹ động viên tham gia vào các hoạt động cùng với bạn					
4	Cha mẹ động viên tham gia các hoạt động ngoại khóa cùng nhà trường, ở gia đình					
5	Cha mẹ không quan tâm, không tôn trọng các mối quan hệ với bạn					
6	Cha mẹ không cho tham gia các hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa ở trường					
Giáo dục từ phía nhà trường						
7	Tổ chức các hoạt động tập thể cho học sinh được hoạt động cùng nhau					
8	Chỉ chú trọng việc dạy tri thức của thầy cô trên lớp					
9	Sự quan tâm của thầy cô đến các mối quan hệ với bạn của học sinh					
10	Việc tổ chức các lớp kỹ năng giao tiếp cho học sinh					
11	Việc tổ chức các buổi sinh hoạt ngoại khóa cho chúng tôi					
12	Việc tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề về giao tiếp					
13	Nhà trường có những quy định chung khi học sinh chơi với nhau (ví dụ: không chửi nhau, đánh nhau...)					
Mạng xã hội và Internet						
14	Tác động của phim, chơi game					
15	Tác động câu chuyện facebook, chat					
16	Tác động của đọc báo, thông tin					
17	Tác động của học online (tiếng anh, toán, văn...)					

Câu 10: Xin Thầy/Cô cho biết, khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập và vấn đề bạn bè nếu xuất hiện mâu thuẫn với bạn các em học sinh **thường giải quyết như thế nào?**

TT	Cách giải quyết	Mức độ				
		Không sử dụng	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tự tìm hiểu nguyên nhân để biết mình đúng hay sai					

2	Cùng nhau nói chuyện về vấn đề đó để giải quyết tranh luận					
3	Biết sai và nhận lỗi để chơi lại bình thường với bạn					
4	Không phục nhưng vẫn nói chuyện bình thường như không có chuyện gì xảy ra					
5	Thấy có dấu hiệu tranh cãi nên im lặng không tranh luận thêm chờ lúc khác nói chuyện tiếp					
6	Tâm sự với người tin tưởng (bạn, bố mẹ, thầy cô) chia sẻ tìm cách giải quyết					
7	Tìm bạn khác để chơi, không chơi với bạn nữa					
8	Thấy mình có lỗi nhưng mặc kệ muốn đến đâu thì đến					
9	Giả vờ bình thường nhưng vẫn âm ức khó chịu					
10	Mặc dù biết mình đúng nhưng mặc kệ không muốn tranh luận với bạn.					
11	Cãi chửi nhau, lăng mạ nhau, chỉ chỏ, vứt đồ đạc của nhau					
12	Tìm gặp nhà tham vấn tâm lý để chia sẻ, tìm hướng giải quyết phù hợp					
13	Đánh nhau bằng tay chân, đồ vật gì đó					
14	Mất niềm tin về bạn, ghét bạn, căm thù bạn					
15	Tức giận tìm cách trả thù bạn (nói xấu, chia rẽ bạn...)					
16	Tự hủy hoại bản thân (cắt tóc, sẫm hình, uống rượu, thu mình, sử chất kích thích, tự tử...)					

Câu 11: Xin Thầy/Cô cho biết, khi giao tiếp với bạn về các vấn đề học tập, bạn bè các em học sinh có mong muốn điều gì nhất ?

Câu 12: Xin Thầy/Cô cho biết,, để hạn chế xung đột hay mâu thuẫn trong giao tiếp với bạn thì học sinh cần làm gì?

a.Đối với các bạn:.....

b.Đối với thầy cô (nhà trường):.....

c.Bố mẹ:.....

Câu 13: Xin Thầy/cô vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân sau:

- Thầy (Cô) có làm công tác chủ nhiệm không: Có Không
- Thầy (cô) đã tham gia công tác giảng dạy được bao lâu:
 - Dưới 5 năm
 - Trên 5 năm
 - Trên 10 năm
 - Trên 20 năm
- Chuyên môn giảng dạy của Thầy (Cô) là:

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Thầy/Cô!

PHỤ LỤC 2

PHIẾU PHÒNG VẤN SÂU

Câu 1: Trong quá trình vui chơi, hoạt động với bạn tại trường, em có những xung đột với bạn về vấn đề học tập và bạn bè khi giao tiếp nào?

Câu 2: Khi xung đột xảy ra trong quá trình giao tiếp với bạn, em thường có những biểu hiện như thế nào để thể hiện sự bất đồng?

Câu 3: Trong quá trình xung đột, biểu hiện bất đồng nào của bạn làm em cảm thấy bị tổn thương nhất?

Câu 4: Khi có bất đồng, em thường giải quyết nó bằng cách nào?

Câu 5: Ở trường các em có được thầy cô nói chuyện, báo cáo chuyên đề về xung đột và cách xử lý xung đột trong giao tiếp với bạn không?

PHỤ LỤC 3

KẾT QUẢ THỐNG KÊ SPSS

Kết quả phân tích phương sai ANOVA xung đột tâm lý trong GT với bạn của HSTHCS theo các biến số

Theo biến số giới tính

Yếu tố	Mức ý nghĩa (Sig.)
Vấn đề học tập của mặt nhận thức	0.750
Vấn đề bạn bè của mặt nhận thức	0.010
Vấn đề học tập của mặt cảm xúc	0.403
Vấn đề bạn bè của mặt cảm xúc	0.590
Vấn đề học tập của mặt hành vi	0.923
Vấn đề bạn bè của mặt hành vi	0.000

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
						htap.nhanthuc	Nam		
	Nữ	255	3.3278	.59984	.03756	3.2539	3.4018	2.00	4.60
	Total	540	3.3367	.60798	.02616	3.2853	3.3881	2.00	4.60
banbe.nhanthuc	Nam	285	2.7044	.60195	.03566	2.6342	2.7746	1.50	4.50
	Nữ	255	2.5775	.52649	.03297	2.5125	2.6424	1.00	4.00
	Total	540	2.6444	.57059	.02455	2.5962	2.6927	1.00	4.50
htap.camxuc	Nam	285	2.5074	.57884	.03429	2.4399	2.5749	1.60	4.00
	Nữ	255	2.4635	.63905	.04002	2.3847	2.5423	1.00	4.00
	Total	540	2.4867	.60784	.02616	2.4353	2.5380	1.00	4.00
banbe.camxuc	Nam	285	3.7991	.57013	.03377	3.7326	3.8656	2.25	5.00
	Nữ	255	3.7706	.65869	.04125	3.6894	3.8518	2.25	5.00
	Total	540	3.7856	.61313	.02638	3.7338	3.8375	2.25	5.00
htap.hanhvi	Nam	285	2.7958	.53126	.03147	2.7338	2.8577	1.60	4.00
	Nữ	255	2.7914	.52893	.03312	2.7261	2.8566	1.60	4.00
	Total	540	2.7937	.52967	.02279	2.7489	2.8385	1.60	4.00
banbe.hanhvi	Nam	285	2.2035	.65326	.03870	2.1273	2.2797	1.00	3.00
	Nữ	255	2.4676	.71725	.04492	2.3792	2.5561	1.00	4.00

	Total	540	2.3282	.69621	.02996	2.2694	2.3871	1.00	4.00
--	-------	-----	--------	--------	--------	--------	--------	------	------

- Theo biến học lực

Yếu tố	Mức ý nghĩa (Sig.)
Vấn đề học tập của mặt nhận thức	.533
Vấn đề bạn bè của mặt nhận thức	.035
Vấn đề học tập của mặt cảm xúc	.000
Vấn đề bạn bè của mặt cảm xúc	.000
Vấn đề học tập của mặt hành vi	.971
Vấn đề bạn bè của mặt hành vi	.007

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
						htap.nhant huc	Trung bình		
	Khá	326	3.3172	.61460	.03404	3.2502	3.3841	2.00	4.60
	Giỏi	82	3.3366	.64779	.07154	3.1943	3.4789	2.00	4.60
	Xuất sắc	14	3.2286	.74362	.19874	2.7992	3.6579	2.00	4.60
	Total	540	3.3367	.60798	.02616	3.2853	3.3881	2.00	4.60
banbe.nha nthuc	Trung bình	118	2.7055	.46757	.04304	2.6203	2.7908	1.00	3.25
	Khá	326	2.6181	.63173	.03499	2.5493	2.6869	1.50	4.50
	Giỏi	82	2.5976	.46274	.05110	2.4959	2.6992	2.00	3.50
	Xuất sắc	14	3.0179	.06682	.01786	2.9793	3.0564	3.00	3.25
	Total	540	2.6444	.57059	.02455	2.5962	2.6927	1.00	4.50
htap.camx uc	Trung bình	118	2.6763	.47783	.04399	2.5892	2.7634	1.60	3.20
	Khá	326	2.3589	.58759	.03254	2.2949	2.4229	1.00	4.00
	Giỏi	82	2.8049	.69423	.07666	2.6523	2.9574	1.60	4.00
	Xuất sắc	14	2.0000	.00000	.00000	2.0000	2.0000	2.00	2.00
	Total	540	2.4867	.60784	.02616	2.4353	2.5380	1.00	4.00
banbe.ca mxuc	Trung bình	118	3.6801	.62522	.05756	3.5661	3.7941	2.25	5.00
	Khá	326	3.7316	.60895	.03373	3.6652	3.7979	2.25	5.00
	Giỏi	82	4.1311	.53752	.05936	4.0130	4.2492	3.25	5.00

	Xuất sắc	14	3.9107	.23220	.06206	3.7766	4.0448	3.25	4.00
	Total	540	3.7856	.61313	.02638	3.7338	3.8375	2.25	5.00
htap.hanh vi	Trung bình	118	2.7746	.55195	.05081	2.6739	2.8752	2.00	4.00
	Khá	326	2.8006	.51453	.02850	2.7446	2.8567	1.60	4.00
	Giỏi	82	2.7976	.54839	.06056	2.6771	2.9181	1.60	4.00
	Xuất sắc	14	2.7714	.62687	.16754	2.4095	3.1334	2.00	4.00
	Total	540	2.7937	.52967	.02279	2.7489	2.8385	1.60	4.00
banbe.han hvi	Trung bình	118	2.3114	.62782	.05780	2.1970	2.4259	1.00	3.00
	Khá	326	2.2830	.72209	.03999	2.2043	2.3617	1.00	4.00
	Giỏi	82	2.4390	.69562	.07682	2.2862	2.5919	1.00	3.00
	Xuất sắc	14	2.8750	.21371	.05712	2.7516	2.9984	2.50	3.00
	Total	540	2.3282	.69621	.02996	2.2694	2.3871	1.00	4.00

Theo biến nghề nghiệp của bố mẹ

Yếu tố	Mức ý nghĩa (Sig.)
Vấn đề học tập của mặt nhận thức	.956
Vấn đề bạn bè của mặt nhận thức	.000
Vấn đề học tập của mặt cảm xúc	.000
Vấn đề bạn bè của mặt cảm xúc	.000
Vấn đề học tập của mặt hành vi	.959
F6. Vấn đề bạn bè của mặt hành vi	.000

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
htap.nhanthuc	Công nhân viên chức nhà nước	101	3.3307	.61672	.06137	3.2089	3.4524	2.00	4.60
	Doanh nhân	34	3.3412	.63538	.10897	3.1195	3.5629	2.00	4.60
	Kinh doanh, buôn bán	203	3.3567	.58740	.04123	3.2754	3.4379	2.00	4.60
	Công nhân	168	3.3286	.61490	.04744	3.2349	3.4222	2.00	4.60
	Nông dân	34	3.2706	.66948	.11481	3.0370	3.5042	2.00	4.60
	Total	540	3.3367	.60798	.02616	3.2853	3.3881	2.00	4.60
banbe.nhanthuc	Công nhân viên chức nhà nước	101	2.5718	.47872	.04763	2.4773	2.6663	1.50	3.50
	Doanh nhân	34	3.0515	.64485	.11059	2.8265	3.2765	2.00	4.50
	Kinh doanh, buôn bán	203	2.6983	.52984	.03719	2.6250	2.7716	1.50	4.50

	Công nhân	168	2.5089	.57251	.04417	2.4217	2.5961	1.00	4.00
	Nông dân	34	2.8015	.71186	.12208	2.5531	3.0498	2.00	4.00
	Total	540	2.6444	.57059	.02455	2.5962	2.6927	1.00	4.50
htap.camxuc	Công nhân viên chức nhà nước	101	2.3842	.61363	.06106	2.2630	2.5053	1.60	4.00
	Doanh nhân	34	2.0706	.60279	.10338	1.8603	2.2809	1.00	3.20
	Kinh doanh, buôn bán	203	2.6236	.56973	.03999	2.5448	2.7025	1.00	4.00
	Công nhân	168	2.5202	.62412	.04815	2.4252	2.6153	1.60	4.00
	Nông dân	34	2.2235	.41125	.07053	2.0800	2.3670	1.80	3.00
	Total	540	2.4867	.60784	.02616	2.4353	2.5380	1.00	4.00
banbe.camxuc	Công nhân viên chức nhà nước	101	3.9554	.48528	.04829	3.8596	4.0512	2.50	5.00
	Doanh nhân	34	3.7574	.41962	.07196	3.6109	3.9038	3.00	4.00
	Kinh doanh, buôn bán	203	3.6010	.60035	.04214	3.5179	3.6841	2.25	5.00
	Công nhân	168	3.9271	.67480	.05206	3.8243	4.0299	2.25	5.00
	Nông dân	34	3.7132	.57778	.09909	3.5116	3.9148	2.25	5.00
	Total	540	3.7856	.61313	.02638	3.7338	3.8375	2.25	5.00
htap.hanhvi	Công nhân viên chức nhà nước	101	2.7782	.55056	.05478	2.6695	2.8869	2.00	4.00
	Doanh nhân	34	2.8529	.52411	.08988	2.6701	3.0358	2.00	4.00
	Kinh doanh, buôn bán	203	2.7901	.51771	.03634	2.7185	2.8618	2.00	4.00
	Công nhân	168	2.7893	.53265	.04109	2.7082	2.8704	1.60	4.00
	Nông dân	34	2.8235	.55435	.09507	2.6301	3.0170	2.00	4.00
	Total	540	2.7937	.52967	.02279	2.7489	2.8385	1.60	4.00
banbe.hanhvi	Công nhân viên chức nhà nước	101	2.6559	.66224	.06590	2.5252	2.7867	1.75	4.00
	Doanh nhân	34	1.9485	.63598	.10907	1.7266	2.1704	1.00	3.00
	Kinh doanh, buôn bán	203	2.1773	.70357	.04938	2.0800	2.2747	1.00	3.00
	Công nhân	168	2.3899	.60974	.04704	2.2970	2.4828	1.00	3.00
	Nông dân	34	2.3309	.79706	.13669	2.0528	2.6090	1.00	3.00
	Total	540	2.3282	.69621	.02996	2.2694	2.3871	1.00	4.00

Theo biến mức sống gia đình

Yếu tố	Mức ý nghĩa (Sig.)
Vấn đề học tập của mặt nhận thức	.589
Vấn đề bạn bè của mặt nhận thức	.343
Vấn đề học tập của mặt cảm xúc	.878
Vấn đề bạn bè của mặt cảm xúc	.625
Vấn đề học tập của mặt hành vi	.513
Vấn đề bạn bè của mặt hành vi	.891

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
htap.nhanthuc	Khá giả	49	3.2735	.59258	.08465	3.1033	3.4437	2.00	4.60
	Đủ ăn	322	3.3292	.60995	.03399	3.2623	3.3961	2.00	4.60
	Khó khăn	169	3.3692	.61023	.04694	3.2766	3.4619	2.00	4.60
	Total	540	3.3367	.60798	.02616	3.2853	3.3881	2.00	4.60
banbe.nhanthuc	Khá giả	49	2.5765	.51337	.07334	2.4291	2.7240	2.00	4.00
	Đủ ăn	322	2.6731	.58880	.03281	2.6086	2.7377	1.00	4.50
	Khó khăn	169	2.6095	.55016	.04232	2.5259	2.6930	1.50	4.00
	Total	540	2.6444	.57059	.02455	2.5962	2.6927	1.00	4.50
htap.camxuc	Khá giả	49	2.4857	.57446	.08207	2.3207	2.6507	1.60	4.00
	Đủ ăn	322	2.4969	.62556	.03486	2.4283	2.5655	1.00	4.00
	Khó khăn	169	2.4675	.58549	.04504	2.3785	2.5564	1.00	4.00
	Total	540	2.4867	.60784	.02616	2.4353	2.5380	1.00	4.00
banbe.camxuc	Khá giả	49	3.7194	.60085	.08584	3.5468	3.8920	2.25	5.00
	Đủ ăn	322	3.7811	.62450	.03480	3.7126	3.8495	2.25	5.00
	Khó khăn	169	3.8136	.59639	.04588	3.7230	3.9042	2.25	5.00
	Total	540	3.7856	.61313	.02638	3.7338	3.8375	2.25	5.00
htap.hanhvi	Khá giả	49	2.7510	.55307	.07901	2.5922	2.9099	2.00	4.00
	Đủ ăn	322	2.7807	.52809	.02943	2.7228	2.8386	1.60	4.00
	Khó khăn	169	2.8308	.52690	.04053	2.7508	2.9108	1.60	4.00
	Total	540	2.7937	.52967	.02279	2.7489	2.8385	1.60	4.00
banbe.hanhvi	Khá giả	49	2.3622	.68856	.09837	2.1645	2.5600	1.00	4.00
	Đủ ăn	322	2.3175	.67028	.03735	2.2441	2.3910	1.00	4.00
	Khó khăn	169	2.3388	.74868	.05759	2.2251	2.4525	1.00	4.00
	Total	540	2.3282	.69621	.02996	2.2694	2.3871	1.00	4.00

ĐỘ TIN CẬY CỦA TỪNG CÂU HỎI

Scale: ALL VARIABLES			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	540	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	540	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		

.783	8			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Quan điểm về tầm quan trọng, ý nghĩa của các môn học tự nhiên	21.51	9.790	.526	.755
Quan điểm về tầm quan trọng, ý nghĩa của các môn học xã hội	21.46	9.024	.636	.735
Quan điểm về tầm quan trọng việc học tập trên lớp	22.31	9.416	.532	.752
Quan điểm về tầm quan trọng về việc học bài, làm bài tập về nhà	22.28	9.323	.552	.749
Quan điểm về tầm quan trọng về phương pháp học tập	22.22	9.273	.476	.762
Quan điểm về tầm quan trọng của việc đọc sách báo, tài liệu tham khảo	21.11	11.378	.035	.831
Quan điểm về tầm quan trọng của việc học nhóm	21.42	9.020	.623	.737
Đánh giá tầm quan trọng của việc giảng dạy của thầy cô trên lớp	21.44	8.992	.604	.739
Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.835	8			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Có hứng thú và thích nói chuyện về môn học tự nhiên	18.47	10.428	.194	.857
Có hứng thú và thích nói chuyện về môn học xã hội	18.07	10.463	.141	.868
Có hứng thú và thích nói chuyện về phương pháp học tập	18.60	10.040	.257	.853
Có hứng thú và thích nói chuyện về học tập trên lớp	18.88	8.107	.815	.781
Có hứng thú và thích nói chuyện về đọc sách báo, tài liệu tham khảo	18.84	8.219	.796	.784
Có hứng thú và thích nói chuyện về học nhóm cùng bạn	18.91	8.119	.803	.782
Có hứng thú và thích nói chuyện về giảng dạy của thầy cô trên lớp	18.89	8.161	.807	.782
Có hứng thú và thích nói chuyện về học bài và làm bài ở nhà	18.81	8.129	.785	.785
Reliability Statistics				

Cronbach's Alpha	N of Items			
.802	6			
Reliability Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Thích trò chuyện, tâm sự với bạn bè	17.63	5.895	.597	.763
Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn bè	17.86	5.599	.746	.728
Thích trò chuyện, tâm sự với bạn khác giới	18.39	6.721	.334	.821
Thích giúp đỡ, chia sẻ với bạn khác giới	18.37	6.716	.313	.828
Yêu quý và tôn trọng bạn thân	17.93	5.641	.697	.739
Thích và mong muốn được giúp đỡ bạn thân	17.90	5.700	.732	.733
Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.754	8			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Chuẩn bị chu đáo, gìn giữ cẩn thận đồ dùng học tập	18.26	6.631	.796	.672
Tập trung, chú ý nghe giảng trên lớp	18.24	6.582	.775	.673
Thực hiện đúng nội quy học tập (trật tự, vào lớp đúng giờ, phát biểu ý kiến, làm bài tập, thảo luận nhóm...).	18.15	6.659	.642	.692
Học bài, làm bài tập về nhà đầy đủ	18.24	6.544	.780	.671
Tìm hiểu và thực hiện đúng phương pháp học tập	18.65	8.114	.100	.800
Đọc sách báo, tài liệu tham khảo liên quan đến vấn đề học tập	18.24	6.515	.779	.671
Học bài và chuẩn bị bài chu đáo cho kiểm tra, thi cử	18.74	8.195	.110	.791
Tham gia học nhóm cùng các bạn	18.62	8.233	.073	.804
Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.822	6			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn	12.03	8.048	.182	.860
Sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với bạn	12.08	8.056	.165	.864

khác giới				
Giúp đỡ bạn thân bằng mọi cách khi bạn gặp khó khăn	12.44	5.501	.833	.734
Sẵn sàng hợp tác, phối hợp với các bạn trong các hoạt động	12.40	5.573	.829	.736
Sẵn sàng hợp tác, phối hợp với bạn khác giới	12.43	5.510	.847	.732
Chi hợp tác, phối hợp với bạn thân	12.60	5.743	.680	.772
Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.694	15			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Thụ động khi giao tiếp với bạn	43.56	21.675	.337	.675
Điềm tĩnh, nghiêm túc khi nói chuyện	43.54	21.536	.357	.672
Không tin tưởng vào bản thân, nhút nhát, dè dặt khi nói chuyện	43.52	21.575	.346	.674
Thích sự yên ả, thanh bình	43.29	23.893	-.018	.716
Thích nói chuyện và nói nhiều	42.76	20.956	.535	.656
Tích cực và lạc quan, dễ dàng khi giao tiếp	42.74	20.715	.555	.652
Dễ xúc động, dễ dãi khi nói chuyện	42.57	19.686	.610	.639
Dễ bị kích động khi giao tiếp	42.31	19.327	.588	.638
Thích lãnh đạo, làm chủ khi giao tiếp	42.34	19.489	.564	.641
Tham gia vào sinh hoạt hoạt động tập thể trong lớp (văn nghệ, trò chơi, lễ hội...)	43.26	22.171	.227	.688
Tham gia vào các hoạt động ngoại khóa (tham quan, thể dục thể thao, hoạt động từ thiện...)	43.23	21.931	.250	.685
Tham gia các lớp học nhóm, kỹ năng	43.48	22.591	.122	.703
Tham gia các tổ đoàn hội: chi đoàn, sao đỏ, câu lạc bộ...	42.51	23.419	.042	.710
Truy cập mạng chủ yếu để chơi game, chat, facebook	42.46	23.258	.056	.709
Truy cập mạng để thu thập đọc báo, đọc tài liệu, lấy thông tin...	43.47	22.524	.132	.702
Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.697	17			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

	Deleted			Deleted
Cha mẹ quan tâm, thường xuyên hỏi về những khó khăn gặp phải ở trường	57.47	23.815	.473	.666
Cha mẹ hướng dẫn, hỗ trợ cho giải quyết khó khăn với bạn khi cần thiết	57.25	26.805	.035	.706
Cha mẹ động viên tham gia vào các hoạt động cùng với bạn	57.44	23.780	.472	.666
Cha mẹ động viên tham gia các hoạt động ngoại khóa cùng nhà trường, ở gia đình	58.29	26.816	-.004	.715
Cha mẹ không quan tâm, không tôn trọng các mối quan hệ với bạn	57.49	23.853	.448	.668
Cha mẹ không cho tham gia các hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa ở trường	57.48	23.790	.466	.666
Tổ chức các hoạt động tập thể cho học sinh được hoạt động cùng nhau	58.37	24.886	.278	.685
Chỉ chú trọng việc dạy tri thức của thầy cô trên lớp	57.83	22.786	.499	.658
Sự quan tâm của thầy cô đến các mối quan hệ với bạn của học sinh	57.80	22.897	.471	.661
Việc tổ chức các lớp kỹ năng giao tiếp cho học sinh	57.91	22.740	.482	.660
Việc tổ chức các buổi sinh hoạt ngoại khóa cho chúng tôi	58.33	24.699	.286	.684
Việc tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề về giao tiếp	57.99	22.774	.464	.662
Nhà trường có những quy định chung khi học sinh chơi với nhau (ví dụ: không chửi nhau, đánh nhau...)	58.26	24.615	.276	.686
Xem phim, chơi game	58.08	25.135	.201	.694
Chơi facebook, chat	58.05	25.040	.203	.694
Truy cập các trang báo, khoa học, giáo dục...	58.35	27.802	-.130	.723
Học online (tiếng anh, toán, văn...)	59.08	27.098	-.042	.719
Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.722	16			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tự tìm hiểu nguyên nhân để biết mình đúng hay sai	44.50	18.473	.587	.679
Cùng nhau nói chuyện về vấn đề đó để giải quyết tranh luận	44.53	18.461	.582	.679
Biết sai và nhận lỗi để chơi lại bình thường với bạn	44.58	18.515	.596	.678

Không phục nhưng vẫn nói chuyện bình thường như không có chuyện gì xảy ra	44.26	21.104	.175	.722
Thấy có dấu hiệu tranh cãi nên im lặng không tranh luận thêm chờ lúc khác nói chuyện tiếp	45.41	21.876	.004	.745
Tâm sự với người tin tưởng (bạn, bố mẹ, thầy cô) chia sẻ tìm cách giải quyết	44.86	21.624	.048	.738
Tìm bạn khác để chơi, không chơi với bạn nữa	44.05	22.259	-.032	.743
Thấy mình có lỗi nhưng mặc kệ muốn đến đâu thì đến	44.31	21.026	.185	.722
Giả vờ bình thường nhưng vẫn ảm ức khó chịu	44.62	18.515	.582	.679
Mặc dù biết mình đúng nhưng mặc kệ không muốn tranh luận với bạn.	44.66	18.482	.574	.680
Cãi nhau, chỉ chò, vớt đồ đạc của nhau	45.11	19.681	.420	.699
Chửi nhau, lảng mạ nhau	45.83	21.456	.086	.733
Đánh nhau bằng tay chân, đồ vật gì đó	45.13	19.587	.429	.697
Mất niềm tin về bạn, ghét bạn, căm thù bạn	45.18	19.627	.422	.698
Tức giận tìm cách trả thù bạn (nói xấu, chia rẽ bạn...)	45.15	19.710	.410	.700
Tự hủy hoại bản thân.	46.38	21.749	.086	.729