

HÀNH VI ỨNG PHÓ VỚI KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG TRONG CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC PHỔ THÔNG VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

Lai Nhã Trúc
Trưởng Cán bộ quản lý giáo dục TP. HCM
Email: lntruc@iemh.edu.vn

Tóm tắt: Bài báo phân tích thực trạng hành vi ứng phó với khủng hoảng truyền thông trong các cơ sở giáo dục phổ thông ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát bảng hỏi với 412 cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên tại một số cơ sở giáo dục phổ thông trong khu vực. Kết quả cho thấy các nhà trường thường ứng phó với khủng hoảng truyền thông thông qua cung cấp thông tin nội bộ, phối hợp với cơ quan quản lý giáo dục cấp trên, trao đổi với phụ huynh và sử dụng các kênh truyền thông trực tuyến. Tuy nhiên, nhiều cơ sở giáo dục vẫn chưa xây dựng quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông rõ ràng và việc bồi dưỡng kỹ năng truyền thông cho đội ngũ còn hạn chế. Trên cơ sở đó, bài báo đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả ứng phó với khủng hoảng truyền thông trong các cơ sở giáo dục phổ thông.

Từ khóa: Khủng hoảng truyền thông; hành vi ứng phó; truyền thông giáo dục; cơ sở giáo dục phổ thông.

CRISIS COMMUNICATION RESPONSE BEHAVIOR IN GENERAL EDUCATION INSTITUTIONS IN THE MEKONG DELTA REGION

Abstract: This article analyzes the current state of response behaviors to communication crises in general education schools in the Mekong Delta. The study employed a questionnaire survey with 412 administrators, teachers, and staff from several general education schools in the region. The results indicate that schools commonly respond to communication crises by providing internal information, coordinating with higher-level educational authorities, communicating with parents, and using online communication channels. However, many schools have not yet established clear procedures for managing communication crises, and training in communication skills for staff remains limited. Based on these findings, the article proposes several recommendations to improve the effectiveness of communication crisis responses in general education schools.

Keywords: Communication crisis; crisis response behavior; educational communication; general education schools.

Nhận bài: 27/02/2026

Phản biện: 22/03/2026

Duyệt đăng: 25/03/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh chuyển đổi số và sự phát triển mạnh mẽ của mạng xã hội, thông tin trong lĩnh vực giáo dục lan truyền ngày càng nhanh và có sức ảnh hưởng rộng. Các nền tảng như Facebook, YouTube và các trang tin điện tử đã trở thành kênh chia sẻ thông tin phổ biến trong cộng đồng giáo dục. Tuy nhiên, bên cạnh lợi ích trong kết nối và trao đổi thông tin, môi trường truyền thông số cũng làm gia tăng nguy cơ phát sinh các sự cố liên quan đến nhà trường. Những phản ánh tiêu cực, khiếu nại của phụ huynh hoặc các vấn đề nảy sinh trong hoạt động giáo dục có thể nhanh chóng lan truyền, thu hút sự chú ý của dư luận và phát triển thành khủng hoảng truyền thông nếu không được xử lý kịp thời, phù hợp. Trong môi trường giáo dục, khủng hoảng truyền thông không chỉ ảnh hưởng đến uy tín tổ chức mà còn tác động đến tâm lý của cán bộ quản lý, giáo viên, học sinh và phụ huynh. Mặc dù nhiều nghiên cứu đã tập trung vào mô hình quản lý khủng hoảng, chiến lược truyền thông, vai trò của minh bạch thông tin, sự phối hợp giữa các bên liên quan và phản hồi kịp thời, nhưng các nghiên cứu về hành vi ứng phó cụ thể của cán bộ quản lý và giáo viên trong giáo dục

phổ thông, đặc biệt ở Việt Nam, vẫn còn hạn chế. Từ thực tế đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm khảo sát thực trạng hành vi ứng phó với khủng hoảng truyền thông trong các cơ sở giáo dục phổ thông ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long, phân tích các hình thức phản ứng thường được sử dụng khi xảy ra sự cố và đề xuất khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả xử lý khủng hoảng truyền thông trong nhà trường.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

2.1.1. Khái niệm khủng hoảng truyền thông

Khủng hoảng truyền thông được xem là một trong những thách thức lớn đối với các tổ chức trong bối cảnh truyền thông hiện đại. Theo Coombs (2007), khủng hoảng là một sự kiện bất ngờ hoặc khó kiểm soát có khả năng gây tổn hại nghiêm trọng đến danh tiếng và hoạt động của tổ chức. Trong lĩnh vực truyền thông, khủng hoảng truyền thông thường xảy ra khi các thông tin tiêu cực liên quan đến tổ chức lan truyền nhanh chóng trong công chúng và tạo ra những phản ứng mạnh mẽ từ dư luận xã hội. Coombs (2015) cho rằng khủng hoảng truyền thông không chỉ xuất phát từ

bản thân sự cố mà còn chịu ảnh hưởng bởi cách thức tổ chức phản hồi và xử lý thông tin trước công chúng.

Từ góc độ truyền thông tổ chức, khủng hoảng truyền thông có một số đặc điểm cơ bản như tính bất ngờ, tốc độ lan truyền thông tin nhanh và mức độ tác động lớn đến hình ảnh của tổ chức (Ulmer, Sellnow, & Seeger, 2019). Ngoài ra, trong bối cảnh truyền thông số hiện nay, các nền tảng mạng xã hội đã làm thay đổi đáng kể cách thức thông tin được tạo ra và lan truyền, khiến các sự cố nhỏ cũng có thể nhanh chóng phát triển thành khủng hoảng truyền thông nếu không được xử lý kịp thời (Johansen & Frandsen, 2017). Do đó, việc nhận diện và quản lý khủng hoảng truyền thông trở thành một nội dung quan trọng trong hoạt động quản lý của nhiều tổ chức, trong đó có các cơ sở giáo dục.

2.1.2. Khủng hoảng truyền thông trong môi trường giáo dục

Trong lĩnh vực giáo dục, khủng hoảng truyền thông có những đặc điểm riêng so với các tổ chức kinh tế hay doanh nghiệp. Trường học là môi trường có sự tham gia của nhiều chủ thể như học sinh, giáo viên, phụ huynh, cơ quan quản lý và cộng đồng xã hội. Vì vậy, bất kỳ sự cố nào liên quan đến hoạt động giáo dục đều có thể thu hút sự quan tâm của nhiều nhóm công chúng khác nhau và dễ dàng trở thành vấn đề được thảo luận rộng rãi trên các phương tiện truyền thông (Frandsen & Johansen, 2017). Những sự kiện như bạo lực học đường, mâu thuẫn giữa giáo viên và phụ huynh, hoặc các tranh cãi liên quan đến hoạt động quản lý nhà trường có thể nhanh chóng lan truyền trên mạng xã hội và tạo ra áp lực lớn đối với nhà trường.

Trong bối cảnh đó, vai trò của cán bộ quản lý và giáo viên trở nên đặc biệt quan trọng trong việc ứng phó với khủng hoảng truyền thông. Cán bộ quản lý có trách nhiệm định hướng thông tin, đưa ra các quyết định xử lý tình huống và phối hợp với các cơ quan quản lý cấp trên cũng như các bên liên quan. Trong khi đó, giáo viên là những người trực tiếp tiếp xúc với học sinh và phụ huynh, do đó cũng đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp thông tin chính xác và ổn định tâm lý cho các bên liên quan. Theo Coombs (2015), sự phối hợp hiệu quả giữa các chủ thể trong tổ chức là một yếu tố quan trọng giúp giảm thiểu tác động tiêu cực của khủng hoảng truyền thông.

2.1.3. Hành vi ứng phó với khủng hoảng truyền thông

Hành vi ứng phó với khủng hoảng truyền thông được hiểu là các hoạt động và phản ứng của tổ chức nhằm kiểm soát tình hình, giảm thiểu tác động tiêu cực và khôi phục niềm tin của công chúng sau khi xảy ra sự cố (Ulmer et al., 2019). Trong quá trình ứng phó với khủng hoảng truyền thông, việc phản hồi thông tin kịp thời và chính xác được xem là một yếu tố quan trọng giúp hạn chế sự lan truyền của thông tin sai lệch. Coombs (2007) cho rằng tổ chức cần chủ động cung cấp thông tin rõ ràng và nhất quán để giảm bớt sự hoài nghi của công chúng.

Bên cạnh đó, tính minh bạch trong truyền thông cũng được xem là một yếu tố quan trọng giúp tăng cường niềm tin của các bên liên quan. Khi tổ chức chủ động chia sẻ thông tin và giải thích rõ ràng về sự cố, công chúng có xu hướng đánh giá tích cực hơn về cách thức xử lý của tổ chức (Johansen & Frandsen, 2017).

Trong bối cảnh truyền thông số hiện nay, việc sử dụng mạng xã hội và các nền tảng truyền thông trực tuyến cũng trở thành một công cụ quan trọng trong quá trình ứng phó với khủng hoảng truyền thông. Các kênh truyền thông trực tuyến cho phép tổ chức cung cấp thông tin nhanh chóng, tương tác trực tiếp với công chúng và định hướng dư luận xã hội (Coombs, 2015). Tuy nhiên, nếu không được quản lý hiệu quả, mạng xã hội cũng có thể trở thành môi trường làm gia tăng mức độ lan truyền của thông tin tiêu cực.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi nhằm thu thập dữ liệu về hành vi ứng phó với khủng hoảng truyền thông của cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên tại các cơ sở giáo dục phổ thông. Đây là những chủ thể trực tiếp tham gia vào hoạt động quản lý, giảng dạy và vận hành nhà trường, đồng thời có vai trò quan trọng trong quá trình phản ứng và xử lý các tình huống truyền thông khi xảy ra sự cố. Khảo sát được thực hiện với 412 người đang công tác tại một số cơ sở giáo dục phổ thông thuộc các tỉnh vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Mẫu nghiên cứu được thu thập thông qua hình thức khảo sát trực tuyến và các bảng hỏi hợp lệ được sử dụng cho quá trình phân tích.

Công cụ thu thập dữ liệu là bảng hỏi được xây dựng dựa trên tổng hợp các nghiên cứu trước đây về truyền thông và quản lý khủng hoảng trong tổ chức. Bảng hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1 = hoàn toàn không đồng ý; 5 = hoàn toàn đồng ý).

y) nhằm đo lường mức độ đồng ý của người trả lời đối với các phát biểu liên quan đến hành vi ứng phó với khủng hoảng truyền thông. Nội dung khảo sát tập trung vào các khía cạnh như phản hồi thông tin, minh bạch thông tin, phối hợp với các bên liên quan và sử dụng các kênh truyền thông trong quá trình xử lý khủng hoảng.

Dữ liệu thu thập được xử lý bằng các phương pháp thống kê mô tả, bao gồm tần suất, tỷ lệ phần trăm và giá trị trung bình (Mean), nhằm phản ánh xu hướng hành vi ứng phó với khủng hoảng truyền thông trong các cơ sở giáo dục phổ thông.

2.3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.3.1. Nhận thức về nguy cơ khủng hoảng truyền thông

Kết quả khảo sát cho thấy 161 người (39,1%) đã từng biết hoặc tham gia xử lý các tình huống khủng hoảng truyền thông trong nhà trường, trong khi 251 người (60,9%) cho biết chưa từng trải nghiệm các tình huống tương tự. Tỷ lệ này cho thấy khủng hoảng truyền thông chưa phải là hiện tượng xảy ra thường xuyên tại tất cả các cơ sở giáo dục, song vẫn có một bộ phận đáng kể cán bộ và giáo viên đã từng tiếp cận hoặc chứng kiến các sự cố liên quan đến truyền thông.

Thực tế này có thể được lý giải bởi sự phát triển nhanh của môi trường truyền thông số trong những năm gần đây. Khi mạng xã hội trở thành kênh chia sẻ thông tin phổ biến, các sự việc phát sinh trong nhà trường – dù ở quy mô nhỏ – vẫn có thể nhanh chóng lan truyền và thu hút sự chú ý của dư luận. Trong bối cảnh đó, cán bộ quản lý và giáo viên không chỉ thực hiện nhiệm vụ chuyên môn mà còn phải đối mặt với những yêu cầu mới liên quan đến việc xử lý thông tin và phản ứng truyền thông khi xảy ra sự cố.

Việc hơn một phần ba người tham gia khảo sát đã từng tiếp cận hoặc tham gia xử lý các tình huống truyền thông cho thấy vấn đề này ngày càng hiện diện trong hoạt động của các cơ sở giáo dục. Điều này đặt ra yêu cầu cần tăng cường nâng cao nhận thức và năng lực ứng phó của đội ngũ cán bộ, giáo viên đối với các rủi ro truyền thông. Đồng thời, các hoạt động bồi dưỡng và tập huấn về kỹ năng truyền thông cũng cần được chú trọng nhằm giúp nhà trường chủ động hơn trong việc phòng ngừa và xử lý các sự cố trong bối cảnh truyền thông số hiện nay.

2.3.2. Thực trạng hành vi ứng phó của nhà trường

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ xây dựng và phổ biến quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông trong các cơ sở giáo dục phổ thông còn hạn chế. Chỉ 74 người (18,0%) cho biết nhà trường đã

xây dựng quy trình và phổ biến rõ ràng đến cán bộ, giáo viên và nhân viên. Trong khi đó, 178 người (43,2%) cho rằng đơn vị có quy trình nhưng chưa được phổ biến đầy đủ, và 160 người (38,8%) khẳng định nhà trường chưa có quy trình chính thức.

Tỷ lệ khá cao các trường chưa có hoặc chưa phổ biến đầy đủ quy trình cho thấy công tác chuẩn bị trong quản lý truyền thông vẫn còn mang tính bị động. Khi xảy ra sự cố, việc thiếu một quy trình rõ ràng có thể dẫn đến phản ứng thông tin thiếu thống nhất giữa các bộ phận, thậm chí làm chậm quá trình cung cấp thông tin hoặc tạo ra những thông điệp không nhất quán. Trong bối cảnh mạng xã hội lan truyền thông tin nhanh chóng, những hạn chế này có thể làm gia tăng mức độ phức tạp của sự cố và gây khó khăn cho việc kiểm soát dư luận.

Từ góc độ quản lý giáo dục, việc xây dựng và phổ biến quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông là yếu tố quan trọng nhằm nâng cao năng lực ứng phó của nhà trường trước các tình huống truyền thông bất ngờ. Một quy trình rõ ràng không chỉ giúp xác định trách nhiệm của các cá nhân và bộ phận liên quan mà còn góp phần đảm bảo việc cung cấp thông tin kịp thời, chính xác và nhất quán đến các bên liên quan.

2.3.3. Các hình thức phối hợp trong xử lý khủng hoảng

Trong quá trình xử lý khủng hoảng truyền thông, sự phối hợp giữa nhà trường và các bên liên quan đóng vai trò quan trọng nhằm đảm bảo thông tin được xử lý kịp thời và thống nhất.

Các số liệu cho thấy các hình thức phối hợp trong xử lý khủng hoảng truyền thông được đánh giá ở mức khá cao. Trong đó, phối hợp với cơ quan quản lý giáo dục cấp trên có giá trị trung bình cao nhất (Mean = 4,12; SD = 0,71). Điều này phản ánh xu hướng các cơ sở giáo dục thường tìm kiếm sự hỗ trợ và định hướng từ cơ quan quản lý khi xảy ra sự cố truyền thông, qua đó góp phần đảm bảo tính thống nhất và độ tin cậy của thông tin được công bố.

Sự phối hợp giữa giáo viên và các bộ phận trong nhà trường cũng đạt mức đánh giá cao (Mean = 4,05; SD = 0,78), cho thấy vai trò quan trọng của trao đổi thông tin nội bộ trong quá trình kiểm soát tình hình. Khi các bộ phận duy trì sự phối hợp chặt chẽ, việc thu thập, xác minh và phản hồi thông tin có thể được thực hiện nhanh chóng và nhất quán hơn.

Hoạt động trao đổi thông tin với phụ huynh học sinh đạt giá trị trung bình 3,98 (SD = 0,74), cho thấy đây là một kênh phối hợp quan trọng trong

quá trình xử lý các sự cố truyền thông. Trong bối cảnh truyền thông số hiện nay, phụ huynh không chỉ là đối tượng tiếp nhận thông tin mà còn có thể ảnh hưởng đến quá trình lan truyền thông tin trong cộng đồng. Vì vậy, việc duy trì trao đổi minh bạch và kịp thời với phụ huynh có thể góp phần hạn chế sự lan truyền của các thông tin chưa được kiểm chứng.

So với các hình thức phối hợp khác, việc liên hệ trực tiếp với các cơ quan truyền thông có giá trị trung bình thấp hơn (Mean = 3,45; SD = 0,83). Điều này cho thấy nhiều cơ sở giáo dục vẫn chưa chủ động thiết lập mối quan hệ với các cơ quan báo chí hoặc kênh truyền thông chính thống khi xảy ra khủng hoảng. Sự thiếu chủ động trong cung cấp thông tin cho báo chí có thể khiến thông tin về sự cố lan truyền theo nhiều chiều hướng khác nhau và làm gia tăng mức độ phức tạp của tình huống truyền thông.

2.3.4. Vai trò của truyền thông nội bộ và mạng xã hội

Trong bối cảnh truyền thông số phát triển mạnh mẽ, truyền thông nội bộ và các nền tảng mạng xã hội ngày càng giữ vai trò quan trọng trong quá trình xử lý khủng hoảng truyền thông tại các cơ sở giáo dục. Các kênh này không chỉ hỗ trợ truyền tải thông điệp chính thức mà còn góp phần định hướng thông tin và hạn chế sự lan truyền của các nội dung chưa được kiểm chứng.

Kết quả khảo sát cho thấy truyền thông nội bộ được đánh giá có vai trò nổi bật trong quá trình xử lý khủng hoảng truyền thông, với giá trị trung bình cao nhất (Mean = 4,20; SD = 0,69). Điều này phản ánh tầm quan trọng của việc cung cấp thông tin kịp thời và thống nhất cho đội ngũ giáo viên và nhân viên khi xảy ra sự cố. Khi thông tin được chia sẻ rõ ràng trong nội bộ, nhà trường có thể hạn chế các suy đoán không chính xác và đảm bảo sự thống nhất trong cách thức phản hồi trước dư luận.

Các nhóm liên lạc trực tuyến như Zalo hoặc Facebook cũng được đánh giá có vai trò hỗ trợ đáng kể trong việc trao đổi và cập nhật thông tin (Mean = 3,95; SD = 0,76). Những nền tảng này giúp việc trao đổi thông tin giữa các cá nhân và bộ phận diễn ra nhanh chóng, đặc biệt trong các tình huống cần phản hồi kịp thời. Tuy nhiên, việc sử dụng các kênh trực tuyến cũng đòi hỏi sự kiểm soát thông tin chặt chẽ nhằm hạn chế nguy cơ lan truyền thông tin chưa được xác thực.

Website và các kênh thông tin chính thức của nhà trường có giá trị trung bình thấp hơn (Mean = 3,76; SD = 0,81), cho thấy mức độ sử dụng các

kênh này trong xử lý khủng hoảng vẫn còn ở mức trung bình. Trong thực tế, website trường học có thể đóng vai trò là kênh công bố thông tin chính thức, góp phần cung cấp thông tin minh bạch và đáng tin cậy cho phụ huynh, học sinh và cộng đồng. Tuy nhiên, nếu các kênh này không được cập nhật thường xuyên hoặc thiếu chiến lược truyền thông rõ ràng, hiệu quả định hướng thông tin sẽ bị hạn chế.

Nhìn chung, truyền thông nội bộ và các nền tảng truyền thông số đang trở thành những công cụ quan trọng hỗ trợ nhà trường trong quá trình ứng phó với khủng hoảng truyền thông. Tuy nhiên, việc khai thác hiệu quả các kênh này cần gắn với chiến lược truyền thông phù hợp, quy trình quản lý thông tin rõ ràng và năng lực truyền thông của đội ngũ cán bộ quản lý và giáo viên.

2.4. Thảo luận

Kết quả khảo sát cho thấy nhận thức của cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên tại các cơ sở giáo dục phổ thông ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long về nguy cơ khủng hoảng truyền thông đã bước đầu được hình thành. Tuy nhiên, tỷ lệ những người từng trực tiếp tham gia hoặc trải nghiệm các tình huống này vẫn còn hạn chế. Điều này cho thấy khủng hoảng truyền thông chưa phải là hiện tượng diễn ra thường xuyên trong môi trường giáo dục, nhưng nguy cơ phát sinh vẫn tồn tại trong bối cảnh thông tin được lan truyền nhanh chóng trên các nền tảng truyền thông số. Nhận định này phù hợp với Coombs (2015), khi cho rằng sự phát triển của mạng xã hội đã làm gia tăng tốc độ lan truyền thông tin và mức độ rủi ro truyền thông đối với các tổ chức.

Một điểm đáng chú ý là nhiều cơ sở giáo dục phổ thông vẫn chưa xây dựng hoặc phổ biến đầy đủ quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông. Việc thiếu quy trình rõ ràng có thể khiến nhà trường gặp khó khăn trong việc kiểm soát thông tin và phối hợp phản ứng khi xảy ra sự cố. Theo Mitroff và Anagnos (2001), các tổ chức không có kế hoạch ứng phó trước khủng hoảng thường rơi vào tình trạng phản ứng bị động và kém hiệu quả.

Các phân tích cũng nhấn mạnh vai trò của sự phối hợp giữa các bên liên quan trong quá trình xử lý khủng hoảng truyền thông. Việc trao đổi thông tin với cơ quan quản lý giáo dục cấp trên, tăng cường truyền thông nội bộ và duy trì liên hệ với phụ huynh học sinh góp phần giúp nhà trường kiểm soát thông tin và hạn chế tác động tiêu cực của các sự cố truyền thông. Quan điểm này tương đồng với Ulmer, Sellnow và Seeger (2019), khi

cho rằng sự phối hợp giữa các bên liên quan là yếu tố quan trọng giúp tổ chức quản lý và giảm thiểu ảnh hưởng của khủng hoảng.

Bên cạnh đó, truyền thông nội bộ và các nền tảng truyền thông trực tuyến đang ngày càng trở thành công cụ quan trọng trong việc cập nhật và chia sẻ thông tin khi xảy ra sự cố. Việc cung cấp thông tin kịp thời cho giáo viên, nhân viên và phụ huynh có thể góp phần hạn chế sự lan truyền của các thông tin chưa được kiểm chứng. Tuy nhiên, nếu thiếu cơ chế quản lý phù hợp, các nền tảng này cũng có thể làm gia tăng tốc độ lan truyền của thông tin tiêu cực.

Trong bối cảnh truyền thông số hiện nay, khủng hoảng truyền thông không chỉ là sự cố đơn lẻ mà còn có thể ảnh hưởng lâu dài đến uy tín và niềm tin của công chúng đối với tổ chức. Các nghiên cứu gần đây cho rằng việc chuẩn bị chiến lược quản lý khủng hoảng và xây dựng hệ thống phản ứng truyền thông hiệu quả là yếu tố quan trọng giúp tổ chức giảm thiểu rủi ro và phục hồi uy tín sau khủng hoảng (Bundy et al., 2017). Điều này cho thấy việc chuẩn bị chiến lược truyền thông và xây dựng năng lực quản lý khủng hoảng không chỉ là yêu cầu của các tổ chức truyền thông hay doanh nghiệp mà ngày càng trở thành một nội dung quan trọng trong quản lý nhà trường.

Nhìn chung, những phân tích trên cho thấy nhu cầu cần thiết phải nâng cao năng lực ứng phó với khủng hoảng truyền thông trong các cơ sở giáo dục phổ thông. Việc xây dựng quy trình xử lý rõ ràng, tăng cường kỹ năng truyền thông cho đội ngũ quản lý và giáo viên, đồng thời củng cố cơ chế phối hợp giữa nhà trường với các bên liên quan sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý truyền thông trong bối cảnh truyền thông số hiện nay.

III. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này khảo sát và phân tích hành vi ứng phó với khủng hoảng truyền thông tại các cơ sở giáo dục phổ thông ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Kết quả khảo sát cho thấy khủng hoảng truyền thông đang trở thành vấn đề đáng chú ý trong quản lý nhà trường.

Phân tích chỉ ra rằng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên đã có nhận thức nhất định về nguy cơ phát sinh khủng hoảng truyền thông trong môi trường giáo dục. Tuy nhiên, tỷ lệ những người từng trực tiếp tham gia xử lý các tình huống này còn thấp, cho thấy kinh nghiệm thực tiễn trong quản lý khủng hoảng truyền thông của đội ngũ giáo dục vẫn còn hạn chế.

Nhiều cơ sở giáo dục phổ thông cũng chưa xây dựng hoặc chưa phổ biến đầy đủ quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông, khiến việc phản ứng trước các sự cố truyền thông còn thiếu thống nhất và phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân hoặc sự chỉ đạo từ cơ quan quản lý cấp trên.

Kết quả nghiên cứu đồng thời nhấn mạnh vai trò của sự phối hợp giữa nhà trường với các bên liên quan như cơ quan quản lý giáo dục, phụ huynh học sinh và các bộ phận trong trường. Bên cạnh đó, truyền thông nội bộ và các nền tảng truyền thông trực tuyến đang trở thành những kênh quan trọng giúp nhà trường cung cấp thông tin kịp thời và định hướng dư luận khi xảy ra sự cố.

Nhìn chung, trong bối cảnh truyền thông số phát triển mạnh mẽ, việc nâng cao năng lực ứng phó với khủng hoảng truyền thông là yêu cầu cần thiết đối với các cơ sở giáo dục phổ thông nhằm góp phần duy trì môi trường giáo dục ổn định và củng cố niềm tin của cộng đồng đối với nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. *Journal of Management*, 43(6), 1661–1692. <https://doi.org/10.1177/0149206316680030>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (4th ed.)*. Sage Publications.
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2017). *Organizational crisis communication: A multivocal approach*. Sage Publications.
- Johansen, W., & Frandsen, F. (2017). Corporate crisis communication. In C. R. Scott & L. Lewis (Eds.), *The international encyclopedia of organizational communication*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc044>
- Mitroff, I. I., & Anagnos, G. (2001). *Managing crises before they happen: What every executive and manager needs to know about crisis management*. AMACOM.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2019). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity (4th ed.)*. Sage Publications.