KỸ NĂNG MỀM TRONG THỜI ĐẠI SỐ: VAI TRÒ CỦA ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC

● LÊ THỊ KIM TUYẾT
Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp
Email: ltktuyet@uneti.edu.vn

TÓM TẮT:

Kỹ năng mềm có vai trò ngày càng quan trọng trong bối cảnh chuyển đổi số và cách mạng công nghiệp 4.0 diễn ra mạnh mẽ. Nghiên cứu tập trung vào việc xác định các kỹ năng mềm thiết yếu cho người lao động trong thời đại số, đánh giá thực trạng đào tạo kỹ năng mềm hiện nay và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo, phát triển kỹ năng mềm trong thời đại số, góp phần phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động hiện đại.

Từ khóa: kỹ năng mềm, thời đại số, đào tạo và phát triển nhân lực, chuyển đổi số.

1. Đặt vấn đề

Quá trình chuyển đổi số và cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ đã làm thay đổi căn bản cách thức hoạt động của nền kinh tế toàn cầu. Theo báo cáo của Diễn đàn Kinh tế Thế giới (WEF, 2025) đến năm 2030 sẽ có thêm 78 triệu việc làm, bao gồm 170 triệu việc làm mới và 92 triệu việc làm bị mất. Trước sự phát triển của AI, đến năm 2030, khoảng 39% kỹ năng hiện tại sẽ không còn phù hợp hoặc sẽ thay đổi hoàn toàn, trong đó, WEF có đề cập đến kỹ năng mềm. Điều này đòi hỏi người lao động phải liên tục cập nhật kiến thức và phát triển các kỹ năng mới, kỹ năng mềm (những kỹ năng phi kỹ thuật liên quan đến cách con người làm việc và tương tác với nhau) đang trở nên ngày càng quan trọng.

Tuy nhiên, thực trạng hiện nay có sự mất cân đối giữa nhu cầu về kỹ năng mềm của thị trường lao động và khả năng đáp ứng của người lao động. Theo khảo sát của McKinsey (2021), 87% doanh nghiệp toàn cầu đang hoặc sẽ phải đối mặt với tình trạng thiếu hụt kỹ năng trong vòng 5 năm tới, trong đó kỹ năng mềm chiếm tỷ trọng lớn. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp đào tạo và phát triển kỹ năng mềm cho nguồn nhân lực trong thời đại số.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Khái niệm kỹ năng mềm trong thời đại số

Theo WEF, kỹ năng mềm là những kỹ năng phi

kỹ thuật liên quan đến cách thức con người làm việc và tương tác với nhau. Trong thời đại số, khái niệm kỹ năng mềm đã được mở rộng và bao gồm các yếu tố mới như: khả năng thích ứng với công nghệ, học tập liên tục và làm việc trong môi trường số hóa.

Kỹ năng mềm trong thời đại số có thể được phân loại thành 4 nhóm chính:

(1) Kỹ năng nhận thức nâng cao: bao gồm tư duy phản biện, giải quyết vấn đề phức tạp, tư duy sáng tạo và đổi mới.

(2) Kỹ năng xã hội và cảm xúc: bao gồm trí tuệ cảm xúc, kỹ năng giao tiếp, khả năng hợp tác và làm việc nhóm.

(3) Kỹ năng thích ứng: bao gồm sự linh hoạt, khả năng học hỏi liên tục, và khả năng thích nghi với sự thay đổi.

(4) Kỹ năng lãnh đạo số: bao gồm khả năng quản lý từ xa, phát triển văn hóa tổ chức trong môi trường số và khả năng ra quyết định dựa trên dữ liệu.

2.2. Lý thuyết về phát triển kỹ năng mềm

Theo lý thuyết phát triển kỹ năng của Kolb (1984), việc học tập và phát triển kỹ năng là một quá trình tuần hoàn gồm 4 giai đoạn: trải nghiệm cụ thể, quan sát phản biện, khái niệm hóa trừu tượng và thử nghiệm tích cực. Lý thuyết phù hợp với việc phát triển kỹ năng mềm, vốn đòi hỏi sự thực hành và phản hồi liên tục.

Ngoài ra, lý thuyết về năng lực cảm xúc - xã hội của Goleman (1998) cung cấp khung lý thuyết quan trọng cho việc phát triển kỹ năng mềm. Theo lý thuyết, năng lực cảm xúc - xã hội bao gồm 5 thành phần: nhận thức bản thân, tự quản lý, động lực, đồng cảm và kỹ năng xã hội. Các thành phần này là nền tảng cho nhiều kỹ năng mềm cần thiết trong thời đại số.

3. Thực trạng đào tạo và phát triển kỹ năng mềm trong thời đại số

3.1. Thực trạng toàn cầu

Theo báo cáo của IBM Institute for Business Value (2023), các lãnh đạo doanh nghiệp ước tính 40% lực lượng lao động của họ sẽ cần được đào tạo lại trong vòng 3 năm tới do tác động của trí tuệ nhân tạo (AI) và tự động hóa.

Những hạn chế chính trong đào tạo kỹ năng mềm hiện nay bao gồm:

- Thiếu phương pháp đánh giá hiệu quả: khó khăn trong việc đo lường kết quả đào tạo kỹ năng mềm dẫn đến việc các tổ chức ít đầu tư vào lĩnh vực này;

- Phương pháp đào tạo truyền thống: chương trình đào tạo vẫn sử dụng phương pháp giảng dạy một chiều, thiếu tính tương tác và thực hành;

- Thiếu tích hợp giữa đào tạo kỹ năng mềm và kỹ năng số: các chương trình đào tạo thường tách biệt 2 loại kỹ năng, trong khi chúng ngày càng đan xen trong thực tế công việc;

- Chưa khai thác hiệu quả công nghệ: nhiều tổ chức chưa tận dụng được tiềm năng của công nghệ trong đào tạo kỹ năng mềm, như thực tế ảo, thực tế tăng cường, trí tuệ nhân tạo và học tập cá nhân hóa.

3.2. Thực trạng tại các nước đang phát triển

Trong thời đại số, các quốc gia đang phát triển phải đối mặt với nhiều thách thức trong việc trang bị kỹ năng mềm cho lực lượng lao động, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra với tốc độ nhanh chóng. Mặc dù các kỹ năng như giao tiếp, hợp tác, tư duy phản biện và khả năng thích ứng linh hoạt ngày càng đóng vai trò thiết yếu, nhiều hệ thống giáo dục tại các quốc gia này vẫn chưa tích hợp đầy đủ và hiệu quả kỹ năng mềm vào chương trình đào tạo chính quy. Theo báo cáo của UNESCO (2021), tại nhiều nước đang phát triển, chương trình giáo dục vẫn tập trung chủ yếu vào nội dung hàn lâm, trong khi kỹ năng mềm chỉ được coi là yếu tố bổ trợ và chưa được đánh giá nghiêm túc trong quá trình giảng dạy và học tập. Hệ quả là sự chênh lệch ngày càng lớn giữa năng lực thực tế của người học và yêu cầu từ thị trường lao động, đặc biệt là trong môi trường làm việc toàn cầu hóa và số hóa.

Nguyên nhân chủ yếu của thực trạng này bao gồm: Một là, hệ thống giáo dục chính quy chưa chú trọng đến phát triển kỹ năng mềm; Hai là, khoảng cách số cản trở việc tiếp cận các công cụ đào tạo hiện đại; Ba là, thiếu nguồn lực và chuyên gia trong lĩnh vực đào tạo kỹ năng mềm; Bốn là, cấu trúc thị trường lao động với tỷ lệ cao việc làm phi chính thức, hạn chế cơ hội phát triển kỹ năng mềm có hệ thống.

4. Giải pháp đào tạo và phát triển kỹ năng mềm trong thời đại số

4.1. Đổi mới nội dung đào tạo

Một là, xác định kỹ năng mềm thiết yếu cho thời đại số. Dựa trên phân tích nhu cầu thị trường lao động và xu hướng công nghệ, các kỹ năng mềm sau đây cần được ưu tiên trong các chương trình đào tạo:

- *Thứ nhất,* tư duy phản biện và giải quyết vấn đề phức tạp: khả năng phân tích thông tin từ nhiều nguồn, đánh giá độ tin cậy và đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu.

- *Thứ hai,* sáng tạo và đổi mới: khả năng phát triển ý tưởng mới và cải tiến quy trình làm việc.

- *Thứ ba,* thông minh cảm xúc: khả năng nhận biết, kiểm soát cảm xúc của bản thân và hiểu cảm xúc của người khác.

- *Thứ tư,* giao tiếp kỹ thuật số và liên văn hóa: khả năng giao tiếp hiệu quả qua các kênh số và trong môi trường đa văn hóa.

- *Thứ năm,* hợp tác từ xa và làm việc nhóm ảo: khả năng làm việc hiệu quả trong các nhóm phân tán về địa lý.

- *Thứ sáu,* khả năng thích ứng và linh hoạt: khả năng đối phó với sự bất định và thay đổi liên tục.

- *Thứ bảy,* học tập suốt đời và tự học: khả năng liên tục cập nhật kiến thức và kỹ năng trong bối cảnh công nghệ thay đổi nhanh chóng.

- *Thứ tám,* quản lý thời gian và tự quản lý: khả năng tổ chức công việc và duy trì hiệu suất trong môi trường làm việc linh hoạt.

- *Thứ chín,* tư duy hệ thống: khả năng nhìn nhận mối quan hệ giữa các phần tử trong một hệ thống phức tạp.

Hai là, tích hợp kỹ năng mềm và kỹ năng số. Thay vì đào tạo riêng biệt, các chương trình nên tích hợp cả 2 loại kỹ năng mềm và kỹ năng số. Ví dụ như:

- *Thứ nhất,* đào tạo kỹ năng giao tiếp số: không chỉ tập trung vào nguyên tắc giao tiếp cơ bản mà còn bao gồm việc sử dụng hiệu quả các công cụ giao tiếp số như email, tin nhắn tức thời, video conference.

- *Thứ hai,* đào tạo làm việc nhóm kết hợp với sử dụng các công cụ cộng tác trực tuyến như Slack, Trello, Microsoft Teams.

- *Thứ ba,* đào tạo giải quyết vấn đề kết hợp với phân tích dữ liệu cơ bản.

4.2. Đổi mới phương pháp đào tạo

Một là, áp dụng phương pháp học tập trải nghiệm, như: Mô phỏng và trò chơi hóa (Gamification) bằng cách thiết kế các tình huống mô phỏng và trò chơi để người học thực hành kỹ năng mềm trong môi trường an toàn. Học tập dựa trên dự án bằng cách giao các dự án thực tế cho người học, trong đó người học áp dụng cả kỹ năng mềm và kỹ năng số để hoàn thành nhiệm vụ. Học tập tình huống bằng cách sử dụng các tình huống thực tế từ môi trường làm việc để phát triển kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định.

Hai là, ứng dụng công nghệ trong đào tạo kỹ năng mềm, như: Thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR) bằng cách sử dụng VR/AR để tạo môi trường thực hành kỹ năng mềm chân thực, như mô phỏng tình huống thuyết trình, đàm phán, hoặc quản lý xung đột. Trí tuệ nhân tạo và chatbot bằng cách sử dụng AI để cung cấp phản hồi và hướng dẫn cá nhân hóa cho người học khi thực hành kỹ năng mềm. Nền tảng học tập xã hội bằng cách xây dựng các cộng đồng học tập trực tuyến, nơi người học có thể chia sẻ kinh nghiệm, nhận xét của đồng nghiệp và học hỏi từ nhau. Phân tích học tập (Learning Analytics) bằng cách sử dụng dữ liệu từ các hoạt động học tập để đánh giá sự tiến bộ và điều chỉnh chương trình đào tạo cho phù hợp với từng cá nhân.

Ba là, phương pháp đào tạo hỗn hợp và linh hoạt, cụ thể: Kết hợp đào tạo trực tiếp và trực tuyến bằng việc sử dụng phương pháp học tập kết hợp (blended learning) giữa học trực tuyến và trực tiếp để tận dụng ưu điểm của cả 2 phương thức. Áp dụng mô hình học tập ngắn (microlearning) trong phát triển kỹ năng mềm như chia nhỏ nội dung đào tạo thành các bài học ngắn, tập trung, có thể hoàn thành trong 5-10 phút, được cung cấp thường xuyên qua ứng dụng di động. Đào tạo đa thiết bị (multi-device training) nhằm đảm bảo các tài liệu và hoạt động đào tạo có thể truy cập từ nhiều loại thiết bị khác nhau.

4.3. Xây dựng hệ thống đánh giá và phát triển liên tục

Một là, phát triển khung đánh giá kỹ năng mềm.

Sử dụng phương pháp đánh giá đa chiều, bao gồm tự đánh giá, đánh giá đồng nghiệp, đánh giá của quản lý, và đánh giá dựa trên hiệu suất công việc. Áp dụng công nghệ phân tích dành cho con người (people analytics) để theo dõi sự phát triển kỹ năng mềm theo thời gian. Xây dựng các chỉ số đánh giá kết quả đào tạo (KPIs) cụ thể cho từng loại kỹ năng mềm.

Hai là, tạo lộ trình phát triển cá nhân hóa. Sử dụng AI và phân tích dữ liệu để xây dựng lộ trình phát triển kỹ năng mềm phù hợp với nhu cầu, sở thích và phong cách học tập của từng cá nhân. Tích hợp phát triển kỹ năng mềm vào quy trình quản lý hiệu suất và phát triển nghề nghiệp. Thiết lập hệ thống mentoring và coaching để hỗ trợ phát triển kỹ năng mềm liên tục.

4.4. Xây dựng chính sách và văn hóa tổ chức hỗ trợ

Một là, chính sách hỗ trợ phát triển kỹ năng mềm. Ban hành chính sách khuyến khích và công nhận việc phát triển kỹ năng mềm, như tính giờ học tập vào giờ làm việc chính thức. Phân bổ ngân sách đầu tư cho đào tạo kỹ năng mềm tương đương với đào tạo kỹ năng chuyên môn. Tạo cơ chế khen thưởng cho những cá nhân và nhóm thể hiện kỹ năng mềm xuất sắc.

Hai là, xây dựng văn hóa học tập liên tục. Khuyến khích lãnh đạo làm gương trong việc phát triển kỹ năng mềm. Tạo không gian và thời gian cho việc phản ánh và học hỏi từ kinh nghiệm. Nuôi dưỡng văn hóa phản hồi xây dựng và cởi mở trong tổ chức.

4.5. Hợp tác đa bên trong đào tạo kỹ năng mềm

Một là, hợp tác giữa doanh nghiệp và cơ sở giáo dục. Xây dựng chương trình đào tạo kỹ năng mềm dựa trên nhu cầu thực tế của doanh nghiệp. Tổ chức các hoạt động thực tập và học tập tại doanh nghiệp để sinh viên có cơ hội phát triển kỹ năng mềm trong môi trường làm việc thực tế. Doanh nghiệp tham gia vào quá trình thiết kế và đánh giá chương trình đào tạo của các cơ sở giáo dục.

Hai là, hợp tác quốc tế và chuyển giao tri thức. Tạo cơ hội cho người học tiếp cận với các chương trình đào tạo kỹ năng mềm quốc tế. Thúc đẩy chia sẻ kinh nghiệm và thực tiễn tốt giữa các quốc gia và khu vực. Tận dụng các nền tảng học tập trực tuyến toàn cầu để mở rộng cơ hội tiếp cận đào tạo kỹ năng mềm chất lượng cao.

5. Kết luận

Kỹ năng mềm đang trở thành yếu tố quyết định sự thành công của người lao động và tổ chức trong thời đại số. Bài viết đã phân tích vai trò quan trọng của kỹ năng mềm, đánh giá thực trạng đào tạo kỹ năng mềm hiện nay và đề xuất các giải pháp toàn diện để nâng cao hiệu quả đào tạo và phát triển nhân lực.

Những kết quả chính bao gồm:

- Trong thời đại số, các kỹ năng như: tư duy phản biện - giải quyết vấn đề phức tạp, sáng tạo - đổi mới, trí tuệ cảm xúc, giao tiếp kỹ thuật số - liên văn hóa, hợp tác từ xa, thích ứng linh hoạt, học tập suốt đời, quản lý thời gian - tự quản lý đang trở nên đặc biệt quan trọng.

- Hiện có khoảng cách lớn giữa nhu cầu của thị trường lao động về kỹ năng mềm và khả năng đáp ứng của người lao động, đặc biệt tại các nước đang phát triển.

- Phương pháp đào tạo kỹ năng mềm hiệu quả cần dựa trên học tập trải nghiệm, tích hợp công nghệ, và cá nhân hóa.

- Cần xây dựng mô hình tích hợp đào tạo kỹ năng mềm và kỹ năng số để phản ánh tính liên kết của chúng trong thực tế công việc.

- Hợp tác đa bên giữa chính phủ, doanh nghiệp và cơ sở giáo dục là cần thiết để xây dựng hệ sinh thái phát triển kỹ năng mềm bền vững.

Các giải pháp đề xuất tại bài viết cung cấp hướng dẫn cụ thể cho các nhà hoạch định chính sách, cơ sở giáo dục và doanh nghiệp trong việc xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực về kỹ năng mềm trong thời đại số■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Diễn đàn Kinh tế Thế giới. (2023). The Future of Jobs Report 2023. World Economic Forum.

Diễn đàn Kinh tế Thế giới. (2025). The Future of Jobs Report 2025. World Economic Forum.

Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. Bantam Books. New York.

IBM Institute for Business Value. (2023). New IBM study reveals how AI is changing work and what HR leaders should do about it. IBM Corporation.

Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning: Experience as the source of Learning and Development. Prentice-Hall.

LinkedIn. (2019). Global Talent Trends. LinkedIn Corporation.

McKinsey Global Institute (2021). Mind the [skills] gap. McKinsey & Company.

UNESCO. (2021). Reimagining our futures together: A new social contract for education. UNESCO Publishing.

Ngày nhận bài: 5/2/2025
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 20/2/2025
Ngày chấp nhận đăng bài: 7/3/2025

ENHANCING SOFT SKILLS IN THE DIGITAL AGE: THE ROLE OF TRAINING IN HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

● **LE THI KIM TUYET**

University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

In the context of digital transformation and the rapid advancement of the Fourth Industrial Revolution, soft skills have become increasingly vital for the workforce. This study aims to identify the key soft skills required in the digital era, evaluate the current state of soft skills training, and propose solutions to enhance the effectiveness of training and development programs. The study emphasizes the importance of equipping workers with adaptable, future-ready competencies to meet the evolving demands of the modern labor market and contribute to the development of a high-quality human resource pool.

Keywords: soft skills, digital age, human resource training and development, digital transformation.