

QUẢN LÝ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG TẠI CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC PHỔ THÔNG VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

LAI NHÃ TRÚC*

Trong bối cảnh truyền thông số và mạng xã hội phát triển mạnh, các cơ sở giáo dục phổ thông ngày càng đối mặt với nguy cơ khủng hoảng truyền thông, ảnh hưởng đến uy tín nhà trường và niềm tin xã hội. Nghiên cứu khảo sát 362 cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên tại các cơ sở giáo dục phổ thông công lập vùng đồng bằng sông Cửu Long cho thấy, nhận thức về khủng hoảng truyền thông ở mức tương đối; song năng lực ứng phó, quy trình xử lý và cơ chế phối hợp từ góc độ quản lý còn nhiều hạn chế. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý khủng hoảng truyền thông trong cơ sở giáo dục phổ thông. Từ khóa: Chính quyền địa phương; quản lý nhà nước; giáo dục phổ thông; quản lý khủng hoảng truyền thông; đồng bằng sông Cửu Long.

In the context of the rapid development of digital media and social networks, general education institutions are increasingly exposed to communication crises that may undermine their reputation and public trust. Based on a survey of 362 administrators, teachers, and staff members at public general education institutions in the Mekong Delta, the study found that awareness of communication crises is relatively adequate; however, crisis response capacity, handling procedures, and coordination mechanisms from a management perspective remain limited. On that basis, this article proposes several solutions to enhance the effectiveness of communication crisis management in general education institutions.

Keywords: Local government; state management; general education; communication crisis management; Mekong Delta.

NGÀY NHẬN: 06/4/2026 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 28/6/2026 NGÀY DUYỆT ĐĂNG: 08/7/2026

Email: lntruc@iemh.edu.vn

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.366.2026.1585>

1. Đặt vấn đề

Những năm gần đây, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và mạng xã hội, hoạt động truyền thông trong lĩnh vực giáo dục ngày càng đa chiều và phức tạp. Các sự cố liên quan đến hoạt động dạy học, quản lý nhà trường hoặc thông tin sai

lệch trên không gian mạng cũng đã nhanh chóng lan truyền, trở thành khủng hoảng truyền thông, gây ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín của cơ sở giáo dục và hình ảnh của ngành

* ThS, Trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh

Giáo dục. Đối với các cơ sở giáo dục phổ thông, khủng hoảng truyền thông không chỉ tác động trong phạm vi nội bộ nhà trường mà còn đặt ra yêu cầu về trách nhiệm quản lý, trách nhiệm giải trình và việc duy trì niềm tin xã hội đối với chính quyền địa phương.

Thực tiễn tại nhiều địa phương cho thấy, công tác quản lý khủng hoảng truyền thông trong giáo dục phổ thông vẫn còn bộc lộ những hạn chế, trong đó vùng đồng bằng sông Cửu Long hiện nay (gồm: thành phố Cần Thơ và 4 tỉnh: Vĩnh Long, Đồng Tháp, An Giang, Cà Mau) là khu vực có điều kiện kinh tế - xã hội đặc thù, mạng lưới cơ sở giáo dục phổ thông phân bố rộng, mức độ tiếp cận và ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông giữa các địa phương còn chưa đồng đều. Những đặc điểm này làm gia tăng thách thức trong xử lý khủng hoảng truyền thông tại các cơ sở giáo dục phổ thông; đồng thời, đặt ra yêu cầu cấp thiết phải tăng cường quản lý của chính quyền địa phương.

2. Thực trạng quản lý khủng hoảng truyền thông tại các cơ sở giáo dục phổ thông vùng đồng bằng sông Cửu Long

Kết quả khảo sát bằng bảng hỏi (thang đo Likert 5 mức) và thu thập 362 phiếu hợp lệ từ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên đang công tác tại các cơ sở giáo dục phổ thông công lập vùng đồng bằng sông Cửu Long. Mẫu khảo sát được phân bố theo các đặc điểm cơ bản, như: giới tính, độ tuổi, thâm niên công tác, vị trí công tác, cấp học (tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông) và quy mô trường (dưới 500 học sinh, từ 500 - 1.000 học sinh, trên 1.000 học sinh), bảo đảm tính đa dạng và phù hợp

cho các phân tích so sánh. Việc lựa chọn đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên làm đối tượng khảo sát nhằm đánh giá hiệu lực và hiệu quả trong quản lý khủng hoảng truyền thông thông qua mức độ nhận thức, hành vi ứng phó và khả năng tuân thủ các quy trình, cơ chế phối hợp theo tuyến quản lý.

2.1. Thực trạng nhận thức về khủng hoảng truyền thông

Kết quả phân tích cho thấy, nhận thức của đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên đạt mức khá (Bảng 1). Nội dung “hiểu rõ khái niệm khủng hoảng truyền thông trong nhà trường” có điểm trung bình cao nhất (ĐTB = 3,71; DLC = 1,10) cho thấy, khủng hoảng truyền thông đã được nhận diện tương đối rõ như một dạng rủi ro quản trị trong giáo dục phổ thông. Nội dung “nhận thấy nguy cơ khủng hoảng truyền thông tại nhà trường là có thật” đạt ĐTB = 3,47; DLC = 1,09, phản ánh nhận thức khá rõ về khả năng phát sinh khủng hoảng trong thực tiễn, đây là tiền đề quan trọng để quản lý triển khai các biện pháp phòng ngừa và ứng phó theo hướng chủ động. Tuy nhiên, các nội dung phản ánh yếu tố thể chế và vận hành hoạt động quản lý còn hạn chế: “nhà trường đã có quy trình rõ ràng để ứng phó khi xảy ra khủng hoảng truyền thông” chỉ đạt ĐTB = 3,19; DLC = 1,09 cho thấy, việc chuẩn hóa và triển khai quy trình xử lý theo hướng thống nhất chưa thực sự rõ nét, mức độ tin tưởng vào năng lực xử lý của đội ngũ cán bộ quản lý đạt ĐTB = 3,51; DLC = 1,07 được đánh giá tương đối tích cực nhưng chưa ổn định. Nhìn chung, nhận thức về khủng hoảng

Bảng 1. Nhận thức về khủng hoảng truyền thông và vai trò quản lý (n = 362)

STT	Nội dung	Trung bình	DLC
1	Hiểu rõ khái niệm “khủng hoảng truyền thông trong nhà trường”	3,71	1,10
2	Nhận thấy nguy cơ khủng hoảng truyền thông tại nhà trường mình là có thật	3,47	1,09
3	Nhà trường đã có quy trình rõ ràng để ứng phó khi xảy ra khủng hoảng truyền thông	3,19	1,09
4	Tin tưởng cán bộ quản lý tại đơn vị công tác có khả năng xử lý khủng hoảng truyền thông hiệu quả	3,51	1,07

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, năm 2026.

Bảng 2. Hành vi ứng phó và cơ chế phối hợp trong xử lý khủng hoảng truyền thông (n = 362)

STT	Nội dung	Trung bình	ĐLC
1	Phối hợp với cơ quan quản lý giáo dục cấp trên khi xảy ra khủng hoảng truyền thông	3,29	0,95
2	Chủ động cung cấp thông tin chính thức khi xảy ra khủng hoảng truyền thông	3,53	0,88
3	Sử dụng hiệu quả các kênh truyền thông số trong xử lý khủng hoảng	3,67	0,84
4	Phối hợp với chính quyền địa phương trong xử lý khủng hoảng truyền thông	3,34	0,91

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, năm 2026.

truyền thông và vai trò quản lý khủng hoảng truyền thông đã hình thành ở mức nhất định, song còn thiếu sự gắn kết chặt chẽ với các yếu tố bảo đảm mang tính hệ thống.

2.2. Thực trạng hành vi ứng phó khủng hoảng truyền thông

Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ thực hiện các hành vi ứng phó khủng hoảng truyền thông của đội ngũ đạt mức trung bình - khá (ĐTB chung = 3,46) (Bảng 2). Các hành vi liên quan đến việc sử dụng công cụ và kênh truyền thông được đánh giá cao hơn so với các hành vi gắn với phối hợp và điều phối theo tuyến. Nội dung “sử dụng hiệu quả các kênh truyền thông số trong xử lý khủng hoảng” đạt điểm cao nhất (ĐTB = 3,67; ĐLC = 0,84); “chủ động cung cấp thông tin chính thức” đạt mức khá (ĐTB = 3,53; ĐLC = 0,88). Ngược lại, các nội dung phản ánh cơ chế phối hợp có mức đánh giá thấp hơn: “phối hợp với cơ quan quản lý giáo dục cấp trên” đạt ĐTB = 3,29; ĐLC = 0,95; “phối hợp với chính quyền địa phương” đạt ĐTB = 3,34; ĐLC = 0,91.

Kết quả định lượng phù hợp với phân tích văn bản quản lý tại địa phương. Chẳng hạn như ở Cần Thơ, theo Kế hoạch số 118/KH-UBND ngày 16/3/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ đã giao Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì cung cấp và định hướng nội dung truyền thông, tổ chức bồi dưỡng kỹ năng truyền thông và phối hợp xử lý thông tin sai lệch liên quan đến giáo dục; đồng thời, yêu

cầu thiết lập cơ chế phối hợp liên ngành và phân công rõ người phát ngôn.

Tuy nhiên, các quy định hiện hành chủ yếu xác định trách nhiệm và cơ chế phối hợp của các chủ thể quản lý, trong khi chưa cụ thể hóa thành quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông thống nhất áp dụng cho các cơ sở giáo dục phổ thông. Khoảng trống giữa yêu cầu quản lý ở cấp địa phương và quy trình vận hành cụ thể tại cơ sở giáo dục phổ thông đã góp phần lý giải vì sao mức độ phối hợp với cơ quan quản lý giáo dục cấp trên và chính quyền địa phương vùng đồng bằng sông Cửu Long trong khảo sát còn thấp hơn so với việc sử dụng các kênh truyền thông số.

Từ thực trạng nêu trên cho thấy, sự khác biệt về nhận thức và hành vi ứng phó theo một số đặc điểm mẫu.

Kết quả kiểm định One-way ANOVA cho thấy, mức độ nhận thức và hành vi ứng phó khủng hoảng truyền thông chỉ có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê theo vị trí công tác ($p < 0,05$), trong khi không có sự khác biệt theo cấp học và quy mô trường ($p > 0,05$). Theo vị trí công tác, nhóm cán bộ quản lý có điểm trung bình về nhận thức (ĐTB = 3,85) và hành vi ứng phó (ĐTB = 3,76) cao hơn so với nhóm giáo viên (ĐTB lần lượt là 3,54 và 3,42) và nhân viên (ĐTB lần lượt là 3,31 và 3,18) (Bảng 3). Kết quả này phản ánh vai trò nòng cốt của đội ngũ cán bộ quản lý trong tổ chức, điều phối và triển khai hoạt động quản lý khủng hoảng truyền thông.

Bảng 3. So sánh nhận thức và hành vi ứng phó khủng hoảng truyền thông theo vị trí công tác (n = 362)

Vị trí công tác	Nhận thức (ĐTB)	ĐLC	Hành vi ứng phó (ĐTB)	ĐLC	Sig. (p)
Cán bộ quản lý	3,85	0,78	3,76	0,81	< 0,05
Giáo viên	3,54	0,83	3,42	0,86	
Nhân viên	3,31	0,89	3,18	0,92	

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, năm 2026.

Ghi chú: Giá trị Sig. được xác định bằng phép kiểm định One-way ANOVA.

3. Đánh giá kết quả nghiên cứu

Mặc dù đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên có nhận thức tương đối rõ về khủng hoảng truyền thông, song năng lực ứng phó và hiệu quả phối hợp trong quản lý còn hạn chế. Hiện nay, các quy chế phát ngôn của sở Giáo dục và Đào tạo các tỉnh vùng đồng bằng sông Cửu Long mới chỉ dừng ở mức xác định chủ thể chịu trách nhiệm và nguyên tắc phối hợp chung, chưa quy định cụ thể quy trình tiếp nhận - xử lý - phản hồi thông tin trong bối cảnh khủng hoảng truyền thông. Đặc biệt, chưa có văn bản nào phân định rõ ranh giới trách nhiệm giữa hiệu trưởng, phòng Giáo dục và Đào tạo, sở Giáo dục và Đào tạo và UBND cấp tỉnh khi khủng hoảng bùng phát ngoài giờ hành chính hoặc lan rộng trên nhiều nền tảng mạng xã hội. Đây chính là nguyên nhân thể chế lý giải vì sao điểm số về “phối hợp với cơ quan quản lý giáo dục cấp trên” (3,29) và “phối hợp với chính quyền địa phương” (3,34) thấp hơn đáng kể so với “sử dụng kênh truyền thông số” (3,67).

Đối chiếu với các nghiên cứu quốc tế, kết quả này phù hợp với nhận định của Boin & cộng sự (2016) cho rằng, năng lực xử lý khủng hoảng trong khu vực công phụ thuộc căn bản vào khả năng ra quyết định phối hợp liên ngành và tính chính danh trong công bố thông tin, hai yếu tố hiện đang là điểm yếu nhất trong bối cảnh Việt Nam. Đồng thời, phát hiện về sự nổi trội của kênh truyền thông số (ĐTB = 3,67) so với cơ chế phối hợp truyền thống cũng đồng hướng với nghiên cứu của

Han & Baird (2024) khi cho rằng, chính quyền địa phương ngày càng dựa vào các nền tảng số để tương tác với công chúng, nhưng chưa hình thành được cơ chế phối hợp với các cơ quan tương ứng. Việc quản lý trong lĩnh vực giáo dục phổ thông ở Việt Nam đang đi đúng xu hướng chuyển đổi số toàn cầu, nhưng cần bổ sung khung thể chế phối hợp để bảo đảm tính đồng bộ và hiệu quả.

Kết quả kiểm định One-way ANOVA cho thấy sự khác biệt chỉ xuất hiện theo vị trí công tác, trong khi cấp học và quy mô trường không tạo ra khác biệt có ý nghĩa thống kê. Điều này khẳng định hiệu quả xử lý khủng hoảng truyền thông phụ thuộc chủ yếu vào năng lực của chủ thể thực thi và cơ chế quản lý theo tuyến hơn là đặc điểm của cơ sở giáo dục. Phát hiện này hàm ý, chính sách bồi dưỡng năng lực và chuẩn hóa quy trình cần được thiết kế theo hướng phân hóa theo vị trí công tác, đồng thời, áp dụng thống nhất cho mọi loại hình cơ sở giáo dục phổ thông trong vùng.

4. Giải pháp quản lý khủng hoảng truyền thông tại các cơ sở giáo dục phổ thông

Một là, hoàn thiện thể chế và chuẩn hóa quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông.

Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục cần rà soát, bổ sung và cụ thể hóa các quy định về truyền thông và xử lý khủng hoảng truyền thông; đồng thời xây dựng quy trình xử lý thống nhất áp dụng cho các cơ sở giáo dục phổ thông, không phân biệt cấp học hay quy mô trường. Quy trình cần được thiết kế theo bốn giai đoạn cơ bản: (1) Giai đoạn phòng

ngừa thiết lập hệ thống giám sát dư luận, xây dựng kế hoạch truyền thông chủ động; (2) Giai đoạn phát hiện và cảnh báo sớm thông báo lên tuyến quản lý trong khung thời gian tối đa 2 - 4 giờ kể từ khi phát sinh sự cố; (3) Giai đoạn xử lý và phản hồi xác định thẩm quyền phát ngôn, quy trình phối hợp liên ngành và phương án cung cấp thông tin chính thống; (4) Giai đoạn phục hồi và đánh giá rà soát nguyên nhân, rút kinh nghiệm và điều chỉnh quy trình. Việc chuẩn hóa quy trình sẽ tạo cơ sở pháp lý để các cơ sở giáo dục chủ động ứng phó, đồng thời, nâng cao hiệu quả chỉ đạo, giám sát và hỗ trợ theo tuyến của cơ quan quản lý; khắc phục tình trạng ứng phó mang tính tình huống, thiếu thống nhất giữa các cơ sở giáo dục.

Hai là, nâng cao năng lực xử lý khủng hoảng truyền thông.

Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê theo vị trí công tác Bảng 3 cho thấy, năng lực ứng phó hiện tập trung chủ yếu ở đội ngũ cán bộ quản lý, trong khi giáo viên và nhân viên còn hạn chế. Do đó, cần tổ chức các chương trình bồi dưỡng, tập huấn chuyên đề về truyền thông và xử lý khủng hoảng truyền thông. Nội dung bồi dưỡng cần được phân hóa theo vị trí công tác, chú trọng nâng cao năng lực điều hành và phối hợp cho cán bộ quản lý; đồng thời, tăng cường kỹ năng nhận diện rủi ro và tuân thủ quy trình cho giáo viên và nhân viên.

Ba là, tăng cường cơ chế phối hợp và trách nhiệm giải trình.

Điểm trung bình thấp của các nội dung phối hợp với cơ quan quản lý giáo dục và chính quyền địa phương Bảng 2 cho thấy, cơ chế điều phối và phân định trách nhiệm chưa thực sự rõ ràng. Xử lý khủng hoảng truyền thông trong giáo dục phổ thông là nhiệm vụ mang tính liên ngành, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa cơ sở giáo dục, cơ quan quản lý giáo dục và chính quyền địa phương. Do đó, cần thiết lập cơ chế phối hợp theo tuyến, trong đó, cơ quan quản lý giáo dục giữ vai trò trung tâm trong điều phối, hướng dẫn và hỗ trợ. Cơ chế phối hợp cần bảo đảm nguyên tắc thông tin tập trung, thống nhất, xác định rõ

đầu mối chịu trách nhiệm phát ngôn và giải trình nhằm hạn chế tình trạng xử lý không đồng bộ hoặc phát ngôn thiếu kiểm soát.

Bốn là, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông số.

Ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông số là công cụ quan trọng hỗ trợ quản lý trong theo dõi, dự báo và xử lý khủng hoảng truyền thông. Cơ quan quản lý giáo dục và các cơ sở giáo dục cần tăng cường sử dụng các nền tảng số để theo dõi dư luận xã hội, phát hiện sớm nguy cơ khủng hoảng và cung cấp thông tin chính thống, kịp thời. Việc chuẩn hóa và sử dụng hiệu quả các kênh truyền thông số chính thức sẽ góp phần hạn chế sự lan truyền của thông tin sai lệch; đồng thời, củng cố niềm tin của xã hội đối với hoạt động quản lý trong lĩnh vực giáo dục.

Tài liệu tham khảo:

- Bộ Chính trị (2025). *Nghị quyết số 71-NQ/TW, ngày 22/8/2025 về đột phá phát triển giáo dục và đào tạo.*
- Bộ Giáo dục và Đào tạo (2020). *Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 ban hành Điều lệ trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học.*
- Chính phủ (2020). *Nghị định số 72/2020/NĐ-CP ngày 30/6/2020 về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng.*
- Han, X., & Baird, C. (2024). *Government crisis messaging on social media, citizen online engagement and compliance with policies.* Public Management Review, 26(3), 613-634.
- Học viện Hành chính Quốc gia (2023). *Giáo trình Quản lý nhà nước về truyền thông.* Nxb Chính trị quốc gia Sự thật.
- Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ (2026). *Kế hoạch số 118/KH-UBND ngày 16/3/2026 về đẩy mạnh công tác truyền thông thực hiện Nghị quyết số 71-NQ/TW ngày 22/8/2025 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển giáo dục và đào tạo trên địa bàn thành phố Cần Thơ.*
- Vũ Thị Hương Thảo (2023). *Xử lý khủng hoảng truyền thông trong cơ quan hành chính nhà nước.* Tạp chí Quản lý nhà nước, số 329, tháng 6/2023..