

ÁP DỤNG MÔ HÌNH HỌC TẬP THÔNG QUA TRẢI NGHIỆM TRONG GIẢNG DẠY VỀ KĨ NĂNG HÀNH CHÍNH

TS NGUYỄN THỊ THU VÂN

Học viện Hành chính Quốc gia

1. Kĩ năng hành chính và mục tiêu của bài giảng về kĩ năng hành chính

Kĩ năng hành chính (KNHC) là khả năng của CB,CC biết vận dụng kiến thức và kinh nghiệm trong lĩnh vực hành chính để thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao. KNHC có thể được phân thành nhiều loại tùy thuộc vào các tiêu chí và quan điểm tiếp cận¹.

Trong giảng dạy, thuật ngữ *mục tiêu học tập* được sử dụng để chỉ một cách rõ ràng, đầy đủ những kết quả học tập đã dự kiến trước. Cho dù tập trung vào mục tiêu cụ thể hay mục tiêu tổng quát thì vấn đề chính là mô tả được những gì mà người học phải biết và phải làm được, tập trung vào năng lực mà người học thể hiện ra được, tạo nên các bằng chứng để chứng tỏ người học đã học tập chứ không phải những gì mà giáo viên làm để giúp người học có được kiến thức, kĩ năng đã xác định. Mức độ đạt được mục tiêu thể hiện ở mức độ thay đổi của người học, và như thế cần phải biết được người học đang ở mức độ nào so với đích học tập trước và sau khi giảng dạy.

Có nhiều cách phân loại mục tiêu khác nhau. Cách phân loại được biết đến nhiều nhất là phân loại mục tiêu học tập gồm 3 lĩnh vực: kiến thức, kĩ năng và thái độ. Thứ tự ưu tiên các mục tiêu và yêu cầu về cấp độ đạt được của mỗi mục tiêu tùy thuộc vào từng khoá học, môn học, từng bài giảng và từng đối tượng cụ thể. Trong các khóa học hay bài giảng nhằm giúp cho người học hình thành và hoàn thiện về KNHC thì mục tiêu kĩ năng đặt lên hàng

đầu. Mục tiêu kiến thức và thái độ có tính chất là những mục tiêu hỗ trợ.

Mục tiêu bài giảng về KNHC là trên cơ sở hướng dẫn của giảng viên, học viên có khả năng vận dụng kiến thức để giải quyết được các công việc đặt ra trong lĩnh vực hành chính bằng các thao tác chuẩn mực.

Mục tiêu kĩ năng được phân loại theo các cấp độ từ thấp đến cao, bao gồm: bắt chước, thao tác, làm chuẩn xác và sự khéo léo. *Bắt chước*: làm theo một hành động đã được quan sát nhưng thiếu sự phối hợp giữa cơ bắp và hệ thần kinh. *Thao tác*: làm theo một hành động đã được quan sát thường theo sự chỉ dẫn, thể hiện sự phối hợp nhất định giữa cơ bắp và hệ thần kinh. *Làm chuẩn xác*: thực hiện một hành động với sự chuẩn xác, cân đối và chính xác. *Sự khéo léo*: thực hiện thành thạo một thao tác, một hoạt động có sự phối hợp với các thao tác, hoạt động khác.

Để đạt được kĩ năng, người học cần có kiến thức không chỉ ở mức độ biết, hiểu mà ở mức độ cao hơn, tức là áp dụng, phân tích, tổng hợp. Bên cạnh đó, để tạo cơ sở, động lực cho việc rèn luyện kĩ năng, người học cần có thái độ (xúc cảm, giá trị, động cơ, lý tưởng) thích hợp.

2. Học tập thông qua trải nghiệm - mô hình hiệu quả trong giảng dạy kĩ năng.

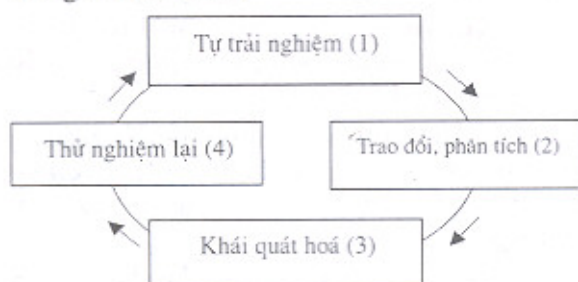
Học tập thông qua trải nghiệm là quá trình tiếp nhận kiến thức và kĩ năng qua hoạt động thực tế, học tập qua sai sót và lỗi lầm, học tập từ cuộc sống. Mô hình học tập này dựa trên luận điểm là *có thấy thì mới*

tin, có làm thì mới hiểu và mới ghi nhớ.

Mô hình học tập thông qua trải nghiệm được thiết kế dựa trên ý tưởng của David A.Kolb. Đó là việc xây dựng và thực hiện bài giảng theo chu trình học tập gồm 4 giai đoạn: Tự trải nghiệm - Quan sát, phản ánh - Hình thành những khái niệm trừu tượng - Thử nghiệm trong hoàn cảnh mới ².

Có tài liệu gọi đây là mô hình học tập từ kinh nghiệm, gồm 4 bước: Có kinh nghiệm - Kết luận từ kinh nghiệm - Xét lại kinh nghiệm - Lập kế hoạch cho các bước tiếp theo ³.

Mô hình học tập thông qua kinh nghiệm có thể được áp dụng trong bài giảng về kỹ năng gồm các giai đoạn được thể hiện trong hình vẽ sau:



Giai đoạn 1: Tự trải nghiệm.

Chu trình học tập thông qua trải nghiệm bắt đầu với việc người học tự làm một bài tập thông qua giải quyết một tình huống nào đó trên cơ sở kiến thức và kinh nghiệm có sẵn mà chưa được sự hỗ trợ của giảng viên.

Để thực hiện giai đoạn này, trước hết cần phải có bài tập thực hành thông qua tình huống. Đối với bài giảng về kỹ năng, cần lưu ý là các vấn đề đặt ra trong tình huống là hướng tới trả lời các câu hỏi: cần thao tác, hành động như thế nào, theo một quy trình, trật tự ra sao.

Thông thường, bài tập tình huống do giảng viên chuẩn bị từ trước. Bên cạnh đó, tình huống có thể do bản thân học viên đề xuất, lấy từ thực tiễn đang diễn ra trong cơ quan mình, hay từ thực tiễn thực thi công việc của chính bản thân mình. Bằng cách này, học viên không chỉ thử nghiệm mình

trong các vai giả định theo tình huống giảng viên nêu ra mà còn có cơ hội tự thể hiện, tự giải quyết các vấn đề gắn gũi với mình hay của chính bản thân mình. Việc tạo ra tình huống bằng cách này tạo được hứng thú và động lực tích cực tham gia của học viên vì nó phù hợp với quy luật tâm lý là người học quan tâm, hứng thú hơn đến những vấn đề vừa mới diễn ra (về thời gian), gắn với mình (về không gian) và nhất là những vấn đề của bản thân mình.

Khi tình huống được nêu ra, học viên dựa trên cơ sở kiến thức và kinh nghiệm có sẵn của mình để đề xuất cách giải quyết hay thực hiện một hoạt động theo yêu cầu.

Giai đoạn 2: Trao đổi, phân tích.

Bước tiếp theo là những người tham gia sẽ quan sát, chia sẻ, phản ánh lại những suy nghĩ và phản ứng đầu tiên của mình.

Bằng phương pháp thảo luận hay hỏi đáp, học viên trao đổi, phân tích tình huống nhằm trả lời các câu hỏi: *có lỗi sai sót gì; tại sao; cái gì gây ra...; đã tạo ra cái gì; những nhân tố gì...*

Giảng viên hỗ trợ người học bằng cách giúp xử lý các ý kiến, ấn tượng của họ, hướng dẫn phân tích, chỉ ra những điểm đúng, sai và cần chỉnh sửa, hoàn thiện như thế nào.

Giai đoạn 3: Khái quát hoá.

Từ kinh nghiệm và tình huống thực tế, qua phân tích, các vấn đề trong tình huống được khái quát hoá, hình thành những khái niệm trừu tượng. Việc khái quát hoá trả lời cho câu hỏi: Từ tình huống đã được đưa ra và phân tích, có thể rút ra được *bài học gì; quy luật gì; nguyên tắc gì; kết luận gì...*?

Giai đoạn 4: Thử nghiệm lại.

Giai đoạn này được thực hiện bằng cách giải quyết lại vấn đề đặt ra trong tình huống, thực hiện lại động tác, hành động để đạt độ chuẩn mực cao hơn hay thử nghiệm trong hoàn cảnh mới. Qua việc thực hành, người học được kiểm nghiệm lại một lần nữa về việc *cần vận dụng kiến thức đã có như thế nào; cần thực hiện kỹ năng ở đâu; cần thực hiện công việc theo*

các bước như thế nào?

Thử nghiệm lại là bước không thể thiếu trong bài giảng về kỹ năng vì giúp người học kiểm nghiệm và vận dụng những kiến thức đã đúc kết được, sửa lại những lỗi hay sai sót mà bản thân đã mắc, có thêm những kinh nghiệm mới, tạo khả năng ghi nhớ cao, nhằm đạt được mục tiêu đặt ra của bài giảng là nâng cao và hoàn thiện kỹ năng⁴. Sự tiến bộ của học viên qua thực hành sẽ là tiêu chí để đánh giá mức độ đạt được mục tiêu của bài giảng. Đây cũng là bước quan trọng để học viên lập kế hoạch hành động cho bản thân để hoàn thiện kỹ năng trong thời gian tiếp theo.

Như vậy, chu trình học tập thông qua kinh nghiệm được tiến hành theo trình tự 4 bước. Trên thực tế, chu trình này có thể bắt đầu từ bất cứ giai đoạn nào trong 4 giai đoạn trên. Chu trình này cũng cần được hiểu như là một chu trình mở và mang tính liên tục, vận động theo chiều hướng đi lên. Nếu đầu tư nhiều thời gian vào bài tập và thực hành thì sẽ thu được nhiều kết quả hơn, cho nhiều người hơn.

Trong mô hình học tập này, nhiều phương pháp giảng dạy tích cực được áp dụng như phương pháp tình huống, đóng vai, thảo luận, hỏi - đáp; thực hành⁵. Bên cạnh đó, mô hình này còn tạo được khả năng thu hút sự tham gia nhiệt tình và tương tác nhiều chiều, tạo điều kiện để học viên tự học tập. Học viên có cơ hội thể hiện kinh nghiệm của bản thân, đồng thời nhận biết được điểm mạnh, điểm yếu của mình trong kỹ năng nào đó. Các lỗi của một học viên sẽ được chỉ ra thông qua phần nhận xét và phân tích của các học viên khác, từ đó rút ra những bài học và có được sự cải thiện. Những tiến bộ đạt được khi thử nghiệm lại sẽ lại được các học viên khác đánh giá và chia sẻ. Sự học hỏi có được thông qua tự trải nghiệm còn tạo được động cơ, thái độ học tập tích cực. Học viên không chỉ tích cực tham gia vào bài giảng mà còn tích cực lập kế hoạch hành động và cam kết thực hiện khi trở về với công việc của mình.

Để thực hiện mô hình hiệu quả, cần chú ý một số điều kiện kèm theo là bài giảng hay khoá học về một kỹ năng nào đó cần có thời lượng đủ để thực hiện đầy đủ các giai đoạn của chu trình và đủ thời gian để tất cả (hay một phần đáng kể) học viên được tham gia phát biểu ý kiến và được thực hành. Ví dụ, một khoá học chỉ về một về kỹ năng như kỹ năng thuyết trình có thể có thời lượng 20-25 tiết hay hơn nữa. Lớp học không nên quá đông (khoảng 25-30 học viên). Học viên phải thực sự có nhu cầu học, còn giảng viên không chỉ có kiến thức lý thuyết và thực tế sâu rộng mà còn phải tạo được môi trường thoải mái, tin cậy để học viên tích cực tham gia, không ngại bộc lộ những thiếu sót về kiến thức và kỹ năng của mình.

3. Áp dụng mô hình học tập thông qua trải nghiệm trong bài giảng một kỹ năng hành chính cụ thể.

Dưới đây là trình tự thực hiện bài giảng một số kỹ năng hành chính cụ thể trên cơ sở áp dụng mô hình học tập thông qua trải nghiệm:

a. Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính.

Bước 1: Tự trải nghiệm. Có thể tổ chức hoạt động cụ thể để học viên tự kiểm tra về kỹ năng và thể hiện kinh nghiệm của mình theo một trong 3 cách sau:

Cách 1: Học viên nhận xét, đánh giá một văn bản do giảng viên chuẩn bị từ trước. Văn bản này có nhiều lỗi đa dạng, điển hình. Tùy thuộc mục tiêu và nội dung bài giảng mà giảng viên định hướng cho học viên nhận xét, đánh giá về một phương diện hay tất cả các phương diện như thẩm quyền ban hành, về nội dung, thể thức, ngôn ngữ, bố cục, cách trình bày...

Cách 2: Giảng viên yêu cầu học viên sưu tầm văn bản của cơ quan mình. Cách này được thực hiện khi khoá học bắt đầu ít nhất một ngày hoặc trước khi khoá học bắt đầu, giảng viên hay người tổ chức lớp liên hệ với các học viên và yêu cầu họ sưu tầm các văn bản của cơ quan mình và đem đến

lớp. Tại buổi học, học viên nhận xét văn bản đó về một hay trên tất cả phương diện.

Cách 3: Giảng viên đưa ra một tình huống quản lý và học viên, dựa trên kiến thức và kinh nghiệm có sẵn, tự soạn thảo một văn bản theo yêu cầu của tình huống quản lý đó.

Bước 2: Trao đổi, phân tích. Theo sự hướng dẫn, hỗ trợ của giảng viên, học viên thảo luận, đóng góp, trao đổi, phân tích các ý kiến nhận xét văn bản được đưa ra hay văn bản mà bản thân vừa soạn thảo.

Bước 3: Khái quát hoá. Giảng viên tổng hợp, nhận xét các ý kiến và tổng kết về cách soạn thảo văn bản đưa ra.

Bước 4: Thử nghiệm lại. Học viên sửa lại văn bản hay thực hành soạn thảo văn bản mới. Cuối bài giảng, giảng viên giới thiệu mẫu chuẩn văn bản thực hành để học viên tham khảo.

b. Kỹ năng thuyết trình.

Kỹ năng thuyết trình là kỹ năng mà CB,CC cần có khi trình bày một vấn đề nào đó trước tập thể hay một nhóm để giải trình, báo cáo, giải thích, tuyên truyền, vận động, phổ biến.... Kỹ năng thuyết trình có thể là nội dung của một khoá học riêng hay nằm trong nội dung khoá học về kỹ năng giao tiếp.

Trình tự các bước thực hiện bài giảng về kỹ năng thuyết trình như sau:

Bước 1: Tự trải nghiệm. Có thể tổ chức hoạt động cụ thể để học viên tự kiểm tra về kỹ năng và thể hiện kinh nghiệm của mình theo một trong các cách sau:

Cách 1: Giảng viên sử dụng máy chiếu, chiếu một đoạn ghi hình bài thuyết trình của CB,CC. Đây có thể là một tình huống thực tế hay đóng vai. Học viên quan sát và nhận xét phần trình bày đó về thái độ, sử dụng ngôn từ, các yếu tố phi ngôn từ.

Cách 2: Học viên tự thực hiện một bài thuyết trình ngắn. Trước 1-2 ngày khi thực hiện bài tập này, giảng viên yêu cầu học viên lựa chọn một chủ đề mà mình quan tâm, có liên quan đến công việc hiện tại

của bản thân và chuẩn bị cho phần trình bày trước lớp khoảng 10 phút. Trước khi trình bày, giảng viên yêu cầu lớp học theo dõi, quan sát người trình bày và ghi chú về phần trình bày đó với những ý kiến nhận xét và đánh giá để nhận ra những lỗi thường gặp để sửa chữa và cải thiện. Mỗi phần trình bày sẽ được chiếu lại để cho cả lớp nhận xét và phân tích (cần có kỹ thuật viên quay video).

Trong bài giảng về kỹ năng thuyết trình, nếu điều kiện cho phép, nên sử dụng các phương tiện nghe nhìn trợ giúp (máy quay video và máy chiếu) để ghi và chiếu lại phần trình bày của học viên. Nhờ đó, hiệu quả học tập sẽ cao hơn vì tạo thuận lợi cho học viên có cơ hội nhận xét chính mình và người khác. Tuy nhiên, nếu không có thiết bị nghe nhìn hỗ trợ thì vẫn có thể thực hiện bài tập này.

Bước 2: Trao đổi, phân tích. Các học viên lần lượt đưa ra nhận xét và phân tích về lần trình bày thứ nhất của từng diễn giả để chỉ ra các lỗi thường gặp. Các nhận xét này cũng sẽ được ghi lại lên bảng hay giấy khổ lớn để phục vụ cho phần thảo luận và tổng kết.

Thông qua cách làm này, các học viên có bài vừa trình bày nhận ra những lỗi họ thường mắc trong khi nói, những lỗi này sẽ được các học viên khác chỉ ra và được trao đổi. Số lượng học viên tham gia phân nhận xét nên linh hoạt, phụ thuộc khoảng thời gian giảng viên muốn dành cho bài tập này.

Bước 3: Khái quát hoá. Giảng viên hướng dẫn và huấn luyện học viên trong suốt quá trình, sau đó nhận xét và đưa ra các kết luận, tổng hợp các nguyên tắc cơ bản và một danh mục những việc “nên làm và không nên làm” trong kỹ năng thuyết trình.

Học viên được khuyến khích đưa ra các câu hỏi và thảo luận về các tài liệu hướng dẫn liên quan đến phần trình bày đã được thực hiện để làm rõ từng điểm.

(Xem tiếp trang 15).

minh hoạ cho bài giảng của mình bằng những ví dụ, những điển hình trong thực tế. Những ví dụ đưa ra thường đã được chuẩn bị sẵn và ít thay đổi theo thời gian, theo từng khoá học, thậm chí khi gặp câu hỏi của học viên về tình huống thực tế thì giáo viên thường bị động, lúng túng, nên giải thích không rõ ràng, thiếu thuyết phục.

Giảng dạy về kiến thức quản lý hành chính nhà nước đòi hỏi người giảng viên phải vững vàng cả về lý luận và thực tiễn, bởi mục tiêu hướng tới của ĐT,BD CB,CC phải làm cho sau mỗi khoá ĐT,BD, học viên thu nhận được kiến thức và áp dụng được các kỹ năng vào công việc quản lý hành chính nhà nước, hay nói rộng hơn là phải nâng cao dần chất lượng của đội ngũ CB,CC thông qua các khoá ĐT,BD. Việc này đòi hỏi sự nỗ lực của mỗi giảng viên trong việc tìm hiểu, trau dồi phong kiến thức xã hội, đồng thời cần đến sự nỗ lực của đơn vị quản lý (thông qua hoạt động đi thực tế, tổ chức trao đổi, thảo luận về

chuyên môn, về kinh nghiệm giảng dạy kỹ năng hành chính tại khoa và tại Học viện...).

Hai là, tăng cường kênh thông tin giữa Học viện và các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước để cập nhật thông tin thực tế, trao đổi chuyên môn và kiêm chức giảng dạy về kinh nghiệm, kỹ năng hành chính. Đồng thời, từng bước chuẩn bị các điều kiện cho việc mời các chuyên gia, các nhà hành chính đến trao đổi, giảng dạy về kỹ năng hành chính.

Tăng cường ĐT,BD kỹ năng hành chính và QLNN là đòi hỏi có tính tự thân của chính Học viện Hành chính Quốc gia trong quá trình đổi mới chương trình đào tạo, đáp ứng yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính. Cách thực hiện việc này như thế nào là một bài toán khó, cần đến sự đầu tư trí tuệ, công sức của tập thể các nhà khoa học, cán bộ, giảng viên của Học viện - những người đang thực hiện nhiệm vụ ĐT,BD đội ngũ CB,CC nhà nước hiện nay□

* * * * *

ÁP DỤNG MÔ HÌNH HỌC TẬP...

(Tiếp theo trang 11)

Bước 4: Thử nghiệm lại. Từ các bài học tự rút ra, từ những ý kiến nhận xét của học viên khác và phân khái quát hoá của giảng viên, vẫn những người đã trình bày lúc trước, vẫn giữ nguyên chủ đề, trình bày lại lần thứ hai. Bài trình bày lần thứ hai này cũng sẽ được ghi hình để tiếp tục trao đổi, phân tích.

Các học viên khác quan sát người trình bày, ghi chú lại, đánh giá, phân tích, trao đổi về những gì được coi là tiến bộ liên quan đến kỹ năng nói thể hiện trong lần trình bày thứ hai này.

Giảng viên đưa ý kiến nhận xét (có thể chiếu lại một số đoạn nếu cần thiết) và tổng kết□

Tài liệu tham khảo:

1. Kỷ yếu Hội thảo nâng cao chất lượng đào tạo cán bộ, công chức - một giải pháp quan trọng để tăng cường năng lực quản lý hành chính nhà nước ở Việt Nam. Học viện Hành chính Quốc gia, 8-2003. Phát triển kỹ năng quản lý cho đội ngũ công chức quản lý trong điều kiện Việt Nam. Đề tài khoa học cấp bộ. Học viện Hành chính Quốc gia. Hà Nội, 2006.

2. David A. Kolb: Học tập qua kinh nghiệm là một nguồn học tập và phát triển. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1984; Smith, M.K. (2001), David A. Kolb về Học tập qua kinh nghiệm.

3. Sổ tay phương pháp sư phạm hành chính. NXB Thống kê. H. 2000. tr. 37.

4,5. Theo tài liệu nghiên cứu, hiệu quả ghi nhớ và nắm bắt nội dung là: nghe: 5%; đọc: 10%; nghe - nhìn: 20%; minh hoạ: 30%; thảo luận: 50%; phát biểu: 70%; tự làm, áp dụng ngay điều đã học: 90%.