

HỌC TẬP THÔNG QUA TRẢI NGHIỆM MÔ HÌNH HIỆU QUẢ TRONG GIẢNG DẠY KĨ NĂNG HÀNH CHÍNH CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC

• TS. NGUYỄN THỊ THU VÂN

Học viện Hành chính Quốc gia

1. Về mô hình học tập thông qua trải nghiệm trong bài giảng về kĩ năng hành chính

Kĩ năng hành chính là khả năng của cán bộ, công chức, viên chức biết vận dụng kiến thức và kinh nghiệm trong lĩnh vực hành chính để có thể điều hành tốt công việc của cơ quan.

Nếu xét trong hoạt động hành chính nhà nước thì kĩ năng hành chính có nội dung rộng lớn hơn, phức tạp hơn nhiều so với kĩ năng xét trong phạm vi hành chính đơn thuần (hành chính văn phòng). Kĩ năng hành chính trong hoạt động hành chính công đòi hỏi năng lực thực hành bao quát phạm vi của hành chính công, bao gồm kỹ năng quản lí của cán bộ, công chức hành chính ở các ngành, các lĩnh vực, các cấp từ trung ương đến địa phương.

Kĩ năng hành chính có thể được phân thành nhiều loại tùy thuộc vào các tiêu chí và quan điểm tiếp cận [1], [2].

Mục tiêu bài giảng về kĩ năng hành chính 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 theo một trình tự nhất định và bằng các thao tác chuẩn mực. Trong các khóa học hay bài giảng nhằm giúp cho người học hình thành và hoàn thiện về kĩ năng hành chính thì mục tiêu kĩ năng đặt lên hàng đầu.

Mục tiêu kĩ năng được phân loại theo các cấp độ từ thấp đến cao bao gồm: (i) *Bắt chước*: Làm theo một hành động đã được quan sát nhưng thiếu sự phối hợp giữa cơ bắp và hệ thần kinh; (ii) *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; (iii) *Làm chuẩn xác*: Thực hiện một hành động với sự chuẩn xác, cân đối và chính xác; (iv) *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 mục tiêu bài giảng về kĩ năng hành chính, giảng viên cần tạo điều kiện để học viên có cơ hội rèn tập càng nhiều càng tốt, từ làm quen đến thành thục các thao tác chuẩn mực. Kiến thức cung cấp cho học viên cũng nhằm tới mục tiêu là để học viên áp dụng, vận dụng được trong việc thực hiện các hoạt động cụ thể.

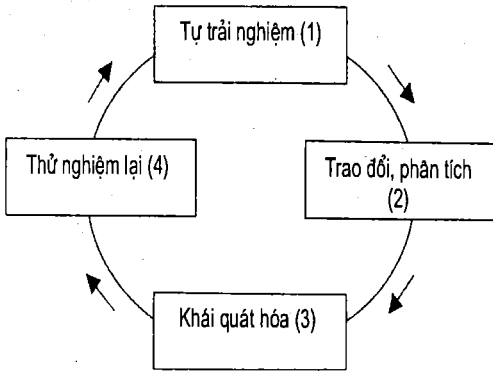
Căn cứ vào đặc điểm của học viên là cán bộ, công chức - đối tượng đã có kinh nghiệm và hiểu biết thực tiễn nhất định, việc áp dụng mô hình học tập thông qua trải nghiệm trong tiến trình thực hiện bài giảng có thể xem là hiệu quả để đạt mục tiêu bài giảng về kĩ năng hành chính, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức theo tinh thần Quyết định 94/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 27/4/2006 Phê duyệt kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2006-2010.

Học tập thông qua trải nghiệm là quá trình tiếp nhận kiến thức và kĩ năng qua hoạt động thực tế của bản thân học viên, 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 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 [3].

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 [4].

Mô hình học tập thông qua trải nghiệm có thể được áp dụng trong bài giảng về kĩ năng nói chung và kĩ năng hành chính nói riêng, 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 [5]. Đối với bài giảng về kĩ 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, xung quanh 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 lí 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 quan tâm, hứng thú nhất đến 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 lí 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 kĩ 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 kĩ 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 kĩ năng¹. 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 giúp học viên lập kế hoạch hành động cho bản thân để hoàn thiện kĩ 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.

Mô hình học tập thông qua trải nghiệm phù hợp với đặc điểm đối tượng học viên là cán bộ,

¹ Theo nhiều tài liệu nghiên cứu, hiệu quả ghi nhớ và nắm bắt nội dung là: Nghe: 5%; Đọc: 10%; Nghe Nhìn: 20%; Minh họa: 30%; Thảo luận: 50%; Phát biểu: 70%; Tự làm, áp dụng ngay điều đã học: 90%.

công chức. 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 hành. 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 kĩ 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 kĩ 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 kĩ năng như kĩ năng thuyết trình có thể có thời lượng 20-25 tiết. 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 lí 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 kĩ năng của mình.

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

Dưới đây là trình tự thực hiện bài giảng kĩ năng soạn thảo văn bản hành chính cho cán bộ, công chức trên cơ sở áp dụng mô hình học tập thông qua trải nghiệm:

Bước 1: Tự trải nghiệm: Có thể tổ chức hoạt động cụ thể để học viên tự kiểm tra về kĩ 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 v.v...

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 1 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 tất cả phương diện.

Cách 3: Giảng viên đưa ra một tình huống quản lí 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 lí 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.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Kỹ yếu Hội thảo nâng cao chất lượng đào tạo cán bộ, công chức - một giải pháp quan trọng để tăng cường năng lực quản lí hành chính nhà nước ở Việt Nam. Học viện Hành chính Quốc gia, 8/2003.
2. Phát triển kĩ năng quản lí cho đội ngũ công chức quản lí trong điều kiện Việt Nam. Đề tài khoa học cấp bộ. Học viện Hành chính Quốc gia. Hà Nội, 2006.
3. Kolb, David A.. *Experiential learning experiences as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1984;
4. *Sổ tay phương pháp sư phạm hành chính*. NXB Thống kê. - Hà Nội, 2000.
5. *Về phương pháp giảng dạy tình huống*, xem "áp dụng phương pháp giảng dạy theo tình huống trong đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức hành chính Việt Nam". Đề tài khoa học cấp Bộ - mã số 2000-98-078. Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội, 2000.

SUMMARY

The article presents the experience-based learning model in management skill-training programs for civil servants and proves its effectiveness and gives an illustrative example of teaching a particular skill