

MỘT SỐ TRAO ĐỔI VỀ DẠY - HỌC KĨ NĂNG CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP CƠ SỞ TRONG CÁC TRƯỜNG CHÍNH TRỊ TỈNH

NGUYỄN HỮU ĐÀN - NGUYỄN NGỌC THẮNG - NGUYỄN KIỀU TRANG*

Ngày nhận bài: 20/07/2017; ngày sửa chữa: 29/07/2017; ngày duyệt đăng: 31/08/2017.

Abstract: The article analyzes the situation of teaching and learning skills in provincial political schools and methods of teaching skills for grassroots cadres. Also, the article explains the obstacles in teaching and learning skills for the civil servants. The research results contribute to the development of a theory and methodology of teaching-learning skills in the training institutions and contribute to improvement of competence of managerial staff at grassroots.

Keywords: Skills, teaching - learning skills, political school, manipulation, training.

Thuật ngữ “kĩ năng (KN)” như *KN sống, KN mềm, KN chuyên môn* (quản lí, giảng dạy...) được sử dụng phổ biến trong nhiều tài liệu và công trình nghiên cứu. Các cơ quan, đơn vị và tổ chức xã hội, đặc biệt là các doanh nghiệp khi xét tuyển dụng nhân lực cũng đòi hỏi ứng viên phải hội đủ các KN cần thiết. Tuy nhiên, cho đến nay trong giới chuyên môn vẫn chưa có một quan niệm thống nhất và đầy đủ về KN. KN được hình thành như thế nào? KN và kiến thức có quan hệ với nhau như thế nào? Và với các cơ sở đào tạo lại trả lời câu hỏi: Có thể dạy KN được không? Dạy KN như thế nào? Theo quy trình nào? Bài viết trình bày một vài trao đổi về dạy - học KN trong các trường chính trị tỉnh.

1. Khái niệm “kĩ năng” và hình thành kĩ năng

Theo **Đại từ điển Tiếng Việt**, “KN là khả năng vận dụng những kiến thức thu nhận được vào thực tế” [1; tr 838]. Theo đó, KN được hình thành dựa trên cơ sở kiến thức và kinh nghiệm cá nhân. Cơ sở lí thuyết đó là tri thức. “Tri thức” là kết quả của sự phản ánh đối tượng, trong khi “đối tượng” (sự vật, hiện tượng) là tồn tại khách quan. Do vậy, muốn khám phá đối tượng cần phải có tri thức hướng dẫn. Việc vận dụng tri thức một cách có chủ đích, có định hướng để khám phá, biến đổi, thực hiện các thao tác giải quyết tốt một nhiệm vụ được gọi là KN. Trong thực tế, công tác ở cấp cơ sở, cán bộ công chức (CBCC) thường gặp khó khăn khi vận dụng tri thức vào giải quyết các công việc trong thực tiễn chính là do tri thức không chắc chắn và không biến thành cơ sở của KN. Để tri thức trở thành cơ sở của KN thì tri thức đó phải được thử thách trong thực tiễn và tồn tại trong ý thức với tư cách là “công cụ” của hành động.

2. Dạy - học KN trong trường chính trị tỉnh

Đối tượng của công tác đào tạo, bồi dưỡng của các trường chính trị tỉnh là đội ngũ CBCC cấp cơ sở. Đặc điểm của đối tượng này được quy định rõ trong

Khoản 2, Điều 4, **Luật Cán bộ công chức** năm 2008. Nơi làm việc của CBCC cấp cơ sở là chính quyền cấp cơ sở (hay còn gọi là chính quyền cấp xã). Đây là cấp có vai trò cầu nối trực tiếp của hệ thống chính quyền nhà nước với nhân dân, thực hiện hoạt động quản lí nhà nước trên các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh trật tự, an toàn xã hội ở địa phương theo thẩm quyền được phân cấp, đảm bảo cho các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước được triển khai thực hiện trong cuộc sống.

Đội ngũ CBCC cấp cơ sở có vai trò trung tâm trong thực thi công vụ và hoàn thiện bộ máy chính quyền ở cơ sở. Do đó, trình độ chuyên môn, phẩm chất, năng lực của lực lượng này có tác động trực tiếp đến hiệu quả trong thực thi công vụ của bộ máy chính quyền cấp cơ sở nói riêng và của toàn bộ hệ thống chính trị nói chung. Trong các văn kiện của Đảng đều khẳng định vai trò của cán bộ nói chung và cán bộ cấp cơ sở nói riêng đối với thành công của sự nghiệp cách mạng. CBCC cấp cơ sở là những người tiếp xúc, làm việc gần và sát dân nhất, là cầu nối trực tiếp để chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước đến với nhân dân. Để triển khai các chủ trương, chính sách đạt hiệu quả và nhận được sự đồng thuận của nhân dân thì người CBCC cấp cơ sở cần phải vững vàng về chính trị, có đạo đức trong sạch, lối sống lành mạnh, có trí tuệ, kiến thức và trình độ năng lực để thực hiện các nhiệm vụ được giao. Do đó, công tác đào tạo cán bộ luôn là mối quan tâm hàng đầu của Đảng và Nhà nước ta. Nội dung Nghị quyết Trung ương 5 khóa IX nhấn mạnh vai trò quan trọng của hệ thống chính trị và đội ngũ CBCC cấp cơ sở đối với sự nghiệp CNH, HĐH phát triển đất nước. Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ CBCC cấp cơ sở có phẩm chất tốt, có đạo đức và năng lực, nghiệp vụ, phẩm chất ưu tú

* Trưởng Chính trị tỉnh Thanh Hoa

mang ý nghĩa quan trọng và là điều kiện tiên quyết để thực hiện thành công sự nghiệp cách mạng trong thời đại khoa học công nghệ hiện đại và toàn cầu hóa nền kinh tế.

Bồi dưỡng cho CBCC cấp cơ sở một số KN có bản phục vụ cho hoạt động thực thi công vụ trong thực tiễn là một trong những nội dung quan trọng trong công tác đào tạo, bồi dưỡng ở các trường chính trị tỉnh. Tuy nhiên, nội dung giảng dạy, rèn luyện KN cho CBCC cấp cơ sở mới được đưa vào chương trình bồi dưỡng trong các trường chính trị tỉnh vài năm gần đây, trong khi giảng viên (GV) của các trường chính trị tỉnh chưa được đào tạo một cách chính thống, bài bản về công tác dạy - học KN. Do đó, việc dạy - học KN ở các trường chính trị tỉnh chủ yếu dựa vào kinh nghiệm của mỗi GV và thực sự chưa có một chuẩn chung cho nội dung này.

Thực chất của việc dạy - học KN trong các trường chính trị là hình thành cho CBCC, lãnh đạo cấp cơ sở nắm vững một hệ thống các thao tác để thực hiện các hoạt động về chuyên môn, nghiệp vụ. Nói cách khác là để *tác nghiệp*. Trong quá trình này, nhà giáo dục giúp họ xác lập được yếu tố đã có, yếu tố phải tìm và mối quan hệ giữa chúng; bên cạnh đó, giúp họ hình thành một mô hình khái quát để giải quyết các vấn đề tương tự trong thực tiễn, và hơn nữa là xác lập được mối liên quan giữa các vấn đề thực tiễn với tri thức tương ứng.

KN và quá trình hình thành KN là một quá trình rèn luyện thao tác một cách chủ động cho nên GV không thể học thay học viên (HV). Mỗi HV phải tự hình thành KN của riêng mình thông qua việc tự thực hiện lặp đi lặp lại hệ thống các thao tác cho đến khi thuần thục. Tuy nhiên, với phương pháp dạy học “truyền thống” từ trước đến nay vẫn áp dụng thì quá trình học của HV vẫn mang tính thụ động nên hiệu quả của việc dạy - học chưa cao. Do vậy, mặc dù được đưa vào nội dung tài liệu bồi dưỡng quản lý nhà nước chương trình chuyên viên, chuyên viên chính... nhưng dạy - học KN vẫn đang được “giảng dạy” dưới dạng “lí thuyết về thao tác”.

“Dạy - học KN” là quá trình nhà giáo dục giúp người học vận dụng kiến thức và kinh nghiệm vào thực hiện thành công một hoặc một nhóm các công việc, hoạt động. KN được hình thành và củng cố thông qua việc người học tự lập đi lặp lại nhiều lần một hoặc một nhóm các thao tác nhất định theo chủ đích và có định hướng rõ ràng nhằm giải quyết thành công một hoặc một nhóm các nhiệm vụ trong một lĩnh vực nhất định.

Để áp dụng, trước hết cần có sự nhìn nhận đúng đắn về dạy - học KN. Một số GV cho rằng, dạy - học

KN là dạy cho HV biết các lí thuyết về KN cần dạy và các bước để hình thành KN đó. Một số khác cho rằng, dạy - học KN là dạy hệ thống các thao tác để HV thực hiện theo, từ đó HV có KN tương ứng. Dạy - học KN thực chất là dạy (cung cấp) quá trình thao tác hoá (vận dụng) các tri thức và kinh nghiệm có được vào giải quyết tốt các nhiệm vụ, hoạt động được giao hoặc xuất hiện trong thực tiễn. Do đó, việc cung cấp tri thức lí luận về KN là yếu tố cần thiết, tuy nhiên, trọng tâm của việc hình thành KN lại nằm trong phần bài tập rèn luyện. Các thao tác được cụ thể hóa và rèn luyện lặp lại qua nhiều bài tập cụ thể. Qua đó, HV tự điều chỉnh và củng cố các hoạt động, thao tác của mình nhằm tạo thành một hệ thống các kĩ năng. Tuỳ theo năng lực của HV, mức độ khó của thao tác và yêu cầu của KN đạt được mà nhà giáo dục cần tổ chức cho họ rèn luyện nhiều hay ít để đạt được chuẩn KN tương ứng.

Quy trình rèn luyện KN là một trong các thành tố quan trọng và không thể thiếu của dạy - học KN. Việc rèn luyện KN theo quy trình chuẩn được cung cấp sẽ đảm bảo cho HV có được KN tương ứng. Do đó, GV cần cung cấp một cách đầy đủ, toàn diện về tri thức, hệ thống các thao tác chuẩn và các yêu cầu khi thực hành rèn luyện.

3. Những vấn đề cần quan tâm trong dạy - học KN

KN là một trong ba thành tố quan trọng tạo nên năng lực cá nhân; trong đó, “*Năng lực là khả năng đáp ứng một cách hiệu quả những yêu cầu phức hợp trong một bối cảnh cụ thể*” [2; tr 12]. Tuy nhiên, thực trạng nguồn nhân lực có kiến thức tốt, thái độ tốt nhưng KN ứng dụng kém dẫn đến những yếu kém về năng lực là một trong những vấn đề nan giải đối với các nhà lãnh đạo, quản lí. Điều này minh chứng cụ thể qua kết quả của các kì thi quốc tế. Thí sinh Việt Nam thường gặp rất nhiều khó khăn trong việc vận dụng kiến thức vào giải quyết các nội dung thực hành. Bên cạnh đó, nguồn nhân lực được tuyển dụng lại phải trải qua quá trình đào tạo lại mới có thể sử dụng. Điều đó lại càng rõ ràng hơn khi so sánh về số lượng bằng sáng chế khoa học, công nghệ. Việt Nam vẫn đang ở mức rất khiêm tốn trong khu vực. Nguyên nhân chủ quan và sâu sắc nhất đó là tồn tại cố hữu trong HV thói quen học tập theo lối nghe giảng, đọc sách, ghi chép, học thuộc. Chỉ một số lượng rất ít các học viên có thể vận dụng kiến thức đã học vào giải quyết tốt các vấn đề thực tiễn.

Để giải thích cho điều này có rất nhiều lí do, tuy nhiên điều cốt lõi vẫn là kiến thức học được chỉ là một chiều - chỉ nghe, ghi chép và thuộc lòng mà chưa có sự ứng dụng, vận dụng vào trong thực tiễn. Cho đến khi

gặp vấn đề thực tiễn có liên quan đến tri thức đó thì không thể nhớ nổi và không tìm được lí luận tương ứng để giải thích hay giải quyết nó. Sự thiếu tích cực trong vận dụng kiến thức vào giải quyết vấn đề thực tiễn của HV giải thích cho việc thiếu hụt KN tương ứng trong thực tế và như vậy kiến thức cũng chỉ là lí thuyết “suông”.

Để thay đổi thói quen này không phải là dễ nhưng hoàn toàn có thể làm được, và hơn ai hết GV phải là người khởi xướng sự thay đổi đó. Qua thử nghiệm phương pháp rèn luyện các thao tác hình thành các KN: KN làm việc nhóm, KN quản lí thời gian, KN lập kế hoạch hoạt động, chúng tôi nhận thấy, nếu GV có biện pháp tổ chức HV thực hành bằng các bài tập vận dụng phối hợp và đánh giá tốt thì khả năng tự học, tự rèn luyện các thao tác để hình thành KN của HV sẽ ngày càng được nâng cao. Tuy nhiên, sự thay đổi đó cần có kế hoạch cụ thể và có thời gian và cần phải tiến hành từng bước, đồng bộ thì mới đem lại hiệu quả cao.

Từ kinh nghiệm thực tiễn, khi dạy - học KN, theo chúng tôi tập trung vào những vấn đề sau:

3.1. Xác định KN cần hình thành

Theo Nguyễn Văn Bình và cộng sự, quá trình hình thành KN gồm 3 giai đoạn: 1 - *Giai đoạn hình thành động cơ và lĩnh hội hiểu biết cần cho hoạt động*; 2 - *Giai đoạn tạo dựng động hình vận động*; 3 - *Giai đoạn hình thành KN* [3; tr 84]. Do đó, trong quá trình học tập lĩnh hội tri thức và hình thành KN, trước hết người học phải xác định rõ sự cần thiết của KN cần hình thành cho công việc mình đang đảm nhiệm. Việc đọc kĩ lí thuyết trước khi thực hiện các thao tác hình thành KN là cần thiết và rất quan trọng. Lí thuyết học được sẽ được cụ thể hóa thành các bước thao tác khi vận dụng nó vào giải quyết các vấn đề cụ thể. Từ đó, người học có thể tự xây dựng cho mình (hoặc có thể có sự trợ giúp của GV) một hệ thống các thao tác để giải quyết nhiệm vụ được giao.

Trong hệ thống các thao tác ban đầu mà GV đưa ra thì chỉ nên đưa những thao tác và các bước cốt lõi nhất mà người học phải tuân thủ khi rèn luyện để hình thành KN. Quá trình thực hiện theo các bước để hình thành KN do người học tự thực hiện và điều chỉnh các hoạt động sao cho qua nhiều lần lặp lại các thao tác đó sẽ xây dựng được một hệ thống thao tác chuẩn của riêng cá nhân mình.

Phần rèn luyện các thao tác hình thành KN do HV căn cứ vào kiến thức và kinh nghiệm cá nhân của mình để điều chỉnh sao cho phù hợp. Khi xây dựng hệ thống các thao tác hình thành KN, HV (có hoặc không có sự trợ giúp của GV) phải nắm vững mục tiêu của KN cần hình thành, mục tiêu của từng thao tác và các bước thực hiện. Hệ thống các thao tác hình thành

KN ở chuẩn mực ban đầu phải được người học cá nhân hóa và trở thành công cụ thuần thực của bản thân họ thì khi đó KN mới thực sự được hình thành.

Đối với các KN thuộc lĩnh vực đời sống xã hội hoặc một số chuyên ngành đặc thù như luật, quản lí nhà nước, quản lí tài chính, công tác xã hội,... đòi hỏi sự kết hợp chặt chẽ nhiều KN một cách thuần thực và phải nắm vững mối quan hệ giữa lí thuyết và thực hành (làm bài tập rèn luyện), do vậy, cần xây dựng hệ thống bài tập rèn luyện đa dạng từ cơ bản đến nâng cao, từ đơn giản đến phức tạp để HV có thể vận dụng lí thuyết đã học vào thực tiễn theo các mức độ khác nhau.

3.2. Rèn luyện các thao tác hình thành KN

Khi lên lớp, yêu cầu HV thực hiện các thao tác cấu thành KN thông qua các bài tập tình huống để kiểm tra mức độ thuần thực trong việc vận dụng kiến thức vào giải quyết các nhiệm vụ được giao (thực hiện theo các tình huống đã cho trước). Mỗi HV sẽ được kiểm tra mức độ vận dụng tri thức vào giải quyết bài tập tình huống. GV tổng hợp các sai lệch mà HV gặp phải để giải thích, uốn nắn. HV phải thực hiện việc điều chỉnh các thao tác sao cho đạt được kết quả chuẩn. Nếu có điều kiện thì GV liên hệ và tổ chức cho HV đi thực tế để thực hành việc giải quyết một hoặc một số vấn đề cụ thể của một đơn vị hoặc tổ chức, sau đó thảo luận nhóm để rút kinh nghiệm, hoàn thiện.

Để HV rèn luyện các thao tác hình thành KN có hiệu quả, GV nên đưa ra trước các bài tập cụ thể và theo các mức độ phức tạp khác nhau bắt đầu từ đơn giản, sau đó nâng dần độ phức tạp. Các bước thao tác rèn luyện chuẩn và yêu cầu đạt được cho mỗi bước thông qua các tình huống. Yêu cầu HV tự thực hiện các thao tác để giải quyết các bài tập tình huống đó. Việc thực hiện các bài tập này sẽ giúp HV rèn luyện khả năng vận dụng các thao tác một cách trọng tâm, linh hoạt, phù hợp theo từng mức độ KN.

Để thúc đẩy HV hăng hái tham gia rèn luyện KN, GV nên đưa ra các tình huống hay, thực tế và gần gũi với tính chất công việc của mỗi đối tượng người học. Khuyến khích và có đánh giá tích cực cho mỗi tiến bộ dù là nhỏ nhất. Có vậy mới tích cực hóa HV trong quá trình rèn luyện KN trong thời gian trên lớp và cả trong quá trình công tác ở bên ngoài.

3.3. Kiểm tra, đánh giá kết quả và những vấn đề cần quan tâm

Để KN trở nên thuần thực và trở thành yếu tố cấu thành năng lực của mỗi HV thì việc kiểm tra, đánh giá là một khâu rất quan trọng và không thể thiếu trong quá trình dạy - học KN. Việc đánh giá kết quả học tập của HV đối với mỗi KN được hình thành cần phải đáp ứng được 3 mục tiêu sau: 1) Đo lường được mức độ

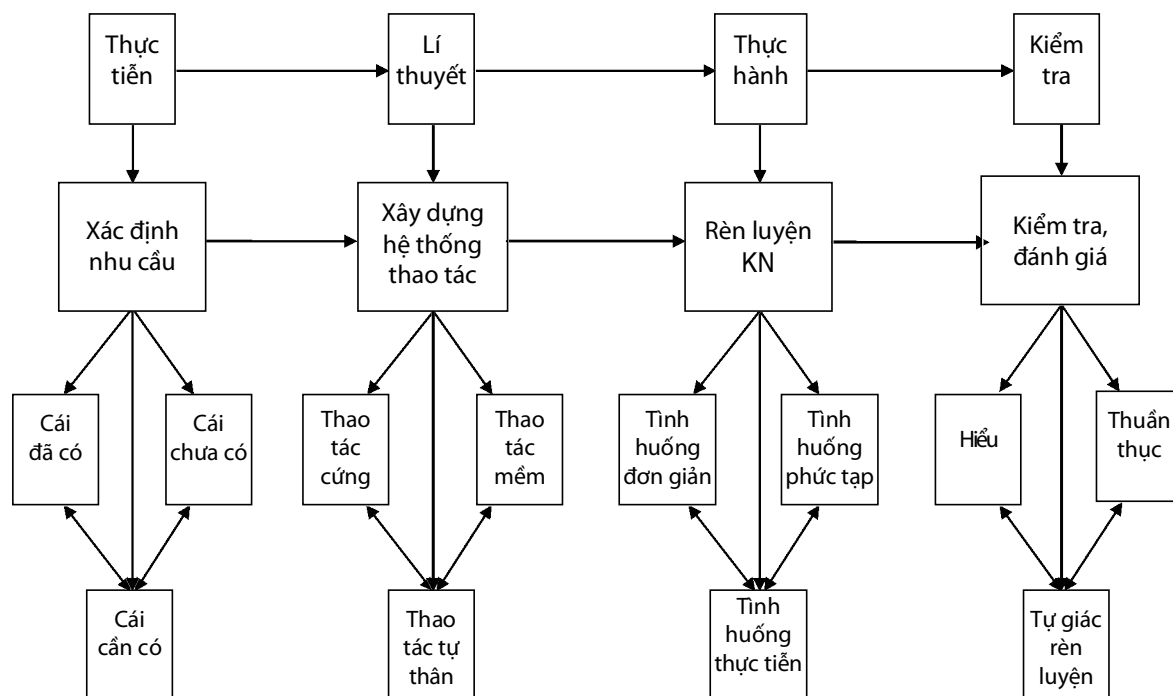
hiểu và nắm vững tri thức, lí luận liên quan đến KN; 2) Đo lường được mức độ thuần thực của KN. Kết quả học tập của HV đạt được đánh dấu bằng chính việc vận dụng thuần thực các thao tác KN để giải quyết vấn đề một cách tốt nhất, phù hợp nhất; 3) Tính tự giác và thái độ học tập cũng như rèn luyện để hình thành KN. Muốn vậy, công tác chuẩn bị ban đầu như bài tập tình huống cần phải sát đối tượng, hệ thống các thao tác phải chuẩn cho việc rèn luyện để hình thành KN, các bước kiểm tra, đối chiếu việc thực hiện thao tác và thang đánh giá cho mức độ hoàn thành, độ khó (phức tạp) của các bài tập tình huống phải được đầu tư tốt, cụ thể:

- Khi đưa ra các bài tập tình huống, cần phải dựa vào mục tiêu KN cần hình thành và chuẩn đầu ra đã xây dựng.

quá dễ vì như vậy HV sẽ không phát huy hết được năng lực vốn có của bản thân cũng như không biết được mình đang đứng ở mức độ nào để cố gắng.

- Việc khuyến khích, động viên HV nỗ lực trong việc rèn luyện thao tác hình thành KN là không thể thiếu trong các giờ lên lớp. Tuy nhiên, với đối tượng là CBCC đi học thì rõ ràng, hiệu quả vận dụng thành công KN mới hình thành vào giải quyết tốt các tình huống trong thực tiễn mới là phần thưởng, là sự động viên tích cực nhất.

- Bài tập tình huống luôn theo sát vấn đề thực tiễn. Đây là nội dung nhất thiết phải quan tâm và lựa chọn kĩ để KN được hình thành thực sự sát thực và trở thành công cụ sắc bén cho người học khi họ vận dụng nó vào xử lí tốt nhiệm vụ được giao trong thực tiễn. Quy trình hình thành KN như sau (sơ đồ 1):



Sơ đồ 1. Quy trình hình thành KN

- Nên song hành đối chiếu giữa lí luận và thực hành trong từng thao tác, từng bước hình thành KN để HV thực sự hiểu rõ bản chất vấn đề mà không phải thực hiện các thao tác một cách máy móc, mơ hồ.

- GV cần chú trọng theo dõi quá trình rèn luyện thao tác để nắm bắt sự thiếu hụt trong kiến thức lí luận cũng như việc thực hiện sai các bước thao tác dẫn đến sự lệch chuẩn yêu cầu đạt được của KN.

- Độ khó (phức tạp) của bài tập tình huống cần được tính toán trước và sắp xếp theo trình tự từ thấp lên cao. Không nên đưa ra các bài tập tình huống quá khó hoặc

Ví dụ: Hình thành KN tiếp công dân cho CBCC cấp cơ sở khi gặp tình huống: **“Người dân đến UBND Xả khiếu nại về vấn đề đất đai”**.

- **Xác định nhu cầu:** Tiếp công dân đến khiếu nại là một việc phức tạp, quá trình này đòi hỏi CBCC phải tuân thủ một cách chặt chẽ các quy định của pháp luật; mặt khác lại luôn yêu cầu sáng tạo, linh hoạt về phương pháp, nghiệp vụ. Các văn bản hướng dẫn thi hành của **Luật Khiếu nại, Luật Tiếp công dân** đưa ra những nguyên tắc, yêu cầu chung nhất đối với việc tiếp công dân mà không đưa ra một trình tự, thủ tục

chi tiết về hoạt động này. Do đó, không có một khuôn mẫu chuẩn và cố định cho mọi trường hợp, mà theo điều kiện, hoàn cảnh, đối tượng cụ thể cán bộ tiếp dân cần có cách tiếp công dân thích hợp. Tiếp công dân phải tuân theo nguyên tắc nhằm đạt được mục đích mà pháp luật đã đề ra. Do đó, cán bộ tiếp dân phải thành thạo về nghiệp vụ, chuyên môn, có kiến thức toàn diện về nhiều lĩnh vực, từ chính sách pháp luật, công tác quản lý, cho đến văn hoá ứng xử, nghệ thuật giao tiếp và tâm lý học thì mới có thể hoàn thành được chức trách, nhiệm vụ của mình. Việc tiếp công dân trong cơ quan dân cử là việc lắng nghe ý kiến, kiến nghị của nhân dân về chính sách, pháp luật và phục vụ công tác giám sát của các cơ quan dân cử. KN tiếp công dân đa dạng và phong phú về mặt biểu hiện và phương pháp, do đó CBCC cần thường xuyên rèn luyện là cần thiết và quan trọng.

Mục tiêu: Giải tỏa, giảm bớt, hạn chế bức xúc của công dân, hướng công dân làm theo quy định của pháp luật. **Xác định cái đã có:** kiến thức...; KN... thái độ... **Xác định cái chưa có:** kiến thức...; KN... thái độ... **Xác định KN cần hình thành:** KN giao tiếp, ứng xử trong việc tiếp công dân.

- Xây dựng hệ thống thao tác:

+ **Thao tác cứng:** Xác định nội dung cần luyện tập như trang phục, ngôn ngữ cơ thể (dáng đi, đứng, ngồi, thao tác tay, chân, đầu, thân, vai, vế mặt, miệng, môi, mũi, ánh mắt), vị trí đứng, ngồi, cách bắt tay, chào hỏi khi công dân đến, đi, cách lắng nghe, ghi chép thành biên bản nội dung trình bày của người đến khiếu nại, nếu nhiều người đến khiếu nại cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện để trình bày trung thực sự việc; Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên quan; Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật... Tất cả phải tuân theo nguyên tắc, thái độ, tác phong, cử chỉ, lời nói lịch sự, nhã nhặn, bình tĩnh, khiêm tốn, đúng mực ngay từ khi tiếp xúc ban đầu với công dân, cũng như trong suốt quá trình tiếp công dân.

+ **Thao tác mềm:** Cần xác định việc xưng hô một cách phù hợp, hài hòa trong ứng xử; cách lắng nghe và tạo sự thu hút, thiện cảm trong giao tiếp; thái độ chân thành, tự nhiên; nói chuyện gọn gàng, đủ ý, âm lượng phù hợp, chỉ đưa những chi tiết liên quan, không đề cập đến các chủ đề mà công dân không hiểu, không quan tâm hoặc các chủ đề nhạy cảm; giữ khoảng cách một cách vừa phải, nếu không thể nói thật thì cũng không tìm cách để nói dối... Tất cả đều phải hướng đến mục đích tạo sự tin tưởng, giảm bớt

áp lực trong giao tiếp và tiếp cận đến mục đích của giao tiếp.

+ **Thao tác tự thân:** Điều chỉnh việc giao tiếp, ứng xử linh hoạt theo năng lực sở trường của cá nhân sao cho tự nhiên, nhẹ nhàng mà vẫn đạt được mục đích giao tiếp.

- **Rèn luyện KN giao tiếp:** GV đưa ra các tình huống từ đơn giản đến phức tạp để HV đóng vai rèn luyện KN giao tiếp

+ **Tình huống giao tiếp khéo léo, mềm mỏng:** Đối với nhiều ý kiến phê bình, phản đối của công dân, không nên đáp lại bằng những lời nói hằn học, nặng nề mà nhiều khi nên dùng lời nói nhẹ nhàng nhưng chứa đựng những ý nghĩa sâu xa.

+ **Tình huống chuyển bị động thành chủ động:** Đôi khi cần phải nắm quyền chủ động để dẫn dắt công dân đi vào đúng nội dung trọng tâm và tuân theo quy định của pháp luật.

+ **Tình huống sử dụng hài hước để làm hạ nhiệt vấn đề:** Trong giao tiếp với công dân, **hài hước** là một nhân tố cực kì quan trọng trong ngôn ngữ giao tiếp. Đó là “chiếc van an toàn” cho các cuộc xung đột và là “chìa khóa” để mở “cánh cửa lòng”. Lời đối đáp khôn ngoan, thông minh, dùng ngôn ngữ hài hước để phê phán thường mang lại hiệu quả lớn hơn nhiều. Bởi thế khi kể một câu chuyện cười hoặc một lời đối đáp có nội dung, cách nói hài hước thường làm cho không khí vui nhộn, điều tiết được tình cảm, nhắc khéo người khác mà không làm họ bực mình. Tuy nhiên, cần cân nhắc đối tượng và không nên lạm dụng trong khi dùng.

+ **Tình huống đi trực tiếp vào nội dung then chốt khi cần thiết:** Trong giao tiếp có những vấn đề không thể quanh co, ẩn ý, mà đối với những vấn đề then chốt không nên tỏ ra quá cân nhắc, đắn đo làm cho người nghe cảm thấy thiếu tin tưởng, do dự. Tất nhiên để nói bằng cách này cần phải suy nghĩ, cân nhắc thật kĩ càng.

+ **Tình huống dùng những câu chuyện ngụ ngôn:** Phương pháp này làm người nghe phải suy nghĩ mới hiểu hết cái ẩn ý bên trong đó. Bản thân câu chuyện sẽ đưa ra những lời khuyên sâu sắc chứ không phải người kể chuyện, do đó không có lí do để nổi khùng, tự ái hoặc mặc cảm. Tuy nhiên, cần cân nhắc đối tượng để có câu chuyện phù hợp với trình độ để đạt kết quả tốt nhất.

+ **Tình huống khéo léo chỉ ra những yêu cầu vô lí của công dân:** Khi có công dân khăng khăng đưa ra những đòi hỏi vô lí không thể thực hiện được. Trước những tình huống đó, cán bộ tiếp dân không thể bác bỏ thẳng thừng vì chạm lòng tự ái hoặc công dân không thỏa mãn với chính quyền rồi tiếp tục quấy rối

nữa. Do vậy, trước tiên, hãy thừa nhận, sau đó khéo léo chỉ ra sự vô lý hoặc điều không thể thực hiện được.

+ *Tình huống "lấy lùi để tiến"*: Việc thuyết phục để công dân nghe theo mình, có nghĩa là chấp nhận ý kiến của cán bộ tiếp dân đòi hỏi phải có một nghệ thuật giao tiếp khéo léo. Ban đầu cần phải tiếp thu ý kiến công dân, biểu thị thái độ đồng cảm ở mức độ nào đó để giảm sự cứng nhắc của công dân, khiến họ bằng lòng và nghe ý kiến của cán bộ tiếp dân.

+ *Tình huống tìm sự ủng hộ của đám đông*: Khi giao tiếp với một nhóm nhiều công dân cần thể hiện quan điểm, cán bộ tiếp dân nên chú ý đầy đủ đến thái độ của những người xung quanh, cần động viên được nhiều người nghe và ủng hộ quan điểm của mình. Nếu người nghe ủng hộ, đồng tình với quan điểm của mình đang trình bày sẽ tạo thành một sức mạnh to lớn, một sức ép tinh thần làm đối phương không phản kích lại được.

+ *Tình huống không khoan nhượng khi chiếm lí*: Tranh luận để đi đến chân lí là điều cần thiết, tuy nhiên cần phải tuân thủ các nguyên tắc để tránh xung đột: Nên có thái độ thật công bằng, đừng làm tổn thương đến lòng tự ái của công dân. Giọng nói phải mềm mỏng, thật lòng, tôn trọng công dân và để họ tin rằng tranh luận thật có ích; Tranh luận phải có mục đích rõ ràng và nên xoay quanh những điều cần giải quyết.

+ *Tình huống làm gương*: Đôi khi lời nói khó thuyết phục công dân nghe theo ý kiến của mình thì cán bộ tiếp dân có thể dùng hành động làm gương để thuyết phục.

Từ các tình huống giả định cho HV đóng vai giải quyết, GV đưa ra các bài tập tình huống thật trong thực tiễn để HV luyện tập.

- **Kiểm tra, đánh giá**: GV cần kiểm soát cả quá trình rèn luyện thực hành các thao tác để hình thành KN của mỗi HV để có những uốn nắn kịp thời. Đánh giá khuyến khích theo mỗi tiêu chí mà HV đạt được theo chuẩn chung. Tất cả quá trình đánh giá đều hướng đến việc tích cực hóa HV trong việc tự học, tự rèn luyện và hình thành KN một cách tự giác để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

4. Kết luận

Trong điều kiện giảng dạy trong các trường chính trị tỉnh hiện nay, đối tượng chủ yếu của nhà trường là CBCC và lãnh đạo cấp cơ sở, nhà trường chỉ có đủ thời gian đào tạo, bồi dưỡng cho họ những nội dung cốt lõi và một số KN cơ bản nhất cho việc thực hiện các nhiệm vụ được giao. Các kiến thức và KN mà CBCC được bồi dưỡng tuy chưa nhiều nhưng đây là nền tảng ban đầu tạo đà cho nhận thức tự học, tự rèn luyện suốt đời. Không có một KN nào là độc lập, nó luôn có sự liên quan đặc biệt đến các KN khác; do

vậy, việc làm sao để HV tự khám phá ra mối quan hệ đó và hoàn thiện các KN liên quan là phần mà nhà giáo dục nên hướng tới. Điều này không chỉ tốt cho họ trong việc thực hiện công việc và nhiệm vụ được giao mà còn hữu ích ngay cả khi họ vận dụng nó vào trong đời sống cá nhân hay làm việc ở bất cứ lĩnh vực nào. Bên cạnh đó, niềm say mê học tập, rèn luyện để tự hoàn thiện bản thân của GV cũng là một động lực và luôn truyền cảm hứng cho HV hăng say, nhiệt tình hơn trong việc vươn lên trong học tập và rèn luyện. Vì vậy, hơn bao giờ hết, việc đổi mới phương pháp và nội dung trong dạy - học KN theo hướng tích cực hóa người học là thực sự cần thiết. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Nguyễn Như Ý (chủ biên, 2008). *Đại Từ điển Tiếng Việt*. NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.
- [2] Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế Thế giới OECD (2002). *Definition and Selection of Competencies: Theoretical and Conceptual Foundation*.
- [3] Nguyễn Văn Bính - Trần Sinh Thành - Nguyễn Văn Khơi (1999). *Phương pháp dạy kỹ thuật công nghiệp*. NXB Giáo dục.
- [4] Nguyễn Thị Thanh (2010). *Dạy kỹ năng học hợp tác cho sinh viên nhằm đáp ứng yêu cầu đào tạo tin chỉ*. Tạp chí Giáo dục, số 241, tr 23-24.
- [5] Nguyễn Công Khanh (chủ biên) - Đào Thị Oanh (2016). *Giáo trình kiểm tra đánh giá trong giáo dục*. NXB Đại học Sư phạm.

Dạy học văn bản...

(Tiếp theo trang 173)

những năng lực tái hiện hình tượng, so sánh, liên tưởng tưởng tượng và nhiều kĩ năng khác của người học sinh. Đây cũng là cơ sở khoa học để chúng tôi thực hiện những phần nghiên cứu tiếp theo về vấn đề dạy học các tác phẩm văn chương trên giảng đường khác tiếng với nền văn học đang là thách thức lớn với đối với giáo viên bộ môn Ngữ văn ở nhà trường Việt Nam. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Nguyễn Viết Chữ (2014). *Phương pháp nghiên cứu và tiếp nhận văn chương nước ngoài*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- [2] Lê Nguyên Cẩn (chủ biên, 2006). *Tác gia tác phẩm văn học nước ngoài trong nhà trường*. NXB Đại học Sư phạm.
- [3] Vũ Tuấn Anh (chủ biên, 2006). *101 vẻ đẹp văn chương Việt Nam và thế giới*. NXB Văn hóa - Thông tin.
- [4] Nhiều tác giả (1999). *Văn học phương Tây*. NXB Giáo dục.
- [5] Bộ GD-ĐT (2007). *Ngữ văn 8 (tập 1)*. NXB Giáo dục.