

KĨ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ – MỘT YÊU CẦU THIẾT YẾU CẦN ĐÀO TẠO CHO SINH VIÊN

Trần Văn Tiếng

Trường Đại học Ngoại ngữ – Tin học thành phố Hồ Chí Minh

TÓM TẮT

Kĩ năng giải quyết vấn đề là một trong những yêu cầu quan trọng được khẳng định trong chuẩn đầu ra của sinh viên hầu hết các trường học, ngành học. Bài báo của chúng tôi trình bày tầm quan trọng của kĩ năng giải quyết vấn đề, một số nội dung cơ bản của kĩ năng giải quyết vấn đề đối với sinh viên gồm: kĩ năng phát hiện, thu thập thông tin và mô hình hóa, kết thúc vấn đề và ra quyết định. Các nội dung được trình bày có vai trò như một đề xuất ban đầu trong việc trang bị kĩ năng giải quyết vấn đề cho sinh viên một cách hiệu quả.

Từ khóa: kĩ năng, giải quyết vấn đề, sinh viên

*

1. Khái lược kĩ năng giải quyết vấn đề

Nhân loại bước vào thế kỉ 21 đã được hơn một thập niên. Với những tiến bộ vượt bậc của khoa học công nghệ, cuộc sống của con người ngày càng thay đổi và phát triển. Bên cạnh những thành tựu mà con người đạt được, nhân loại lại ngày càng phải đối mặt với quá nhiều vấn đề nảy sinh trong cuộc sống. Nền kinh tế tri thức đã đặt ra những yêu cầu khắc nghiệt buộc người lao động trong thế kỉ 21 phải đối mặt và đi tìm lời giải. Và như vậy, con người cần phải được trang bị những kĩ năng cần thiết để đáp ứng với nhu cầu của xã hội, trong đó có kĩ năng giải quyết vấn đề. Tuy nhiên, hiện nay vẫn chưa có sự đồng bộ về mức độ chú ý của các cơ sở đào tạo thuộc các quốc gia khác nhau về việc huấn luyện kĩ năng giải quyết vấn đề cho người học, mặc dù ai cũng biết đây là kĩ năng vô cùng cần thiết. Lấy ví dụ, trong 13 kĩ năng cần thiết để đảm bảo sự thành công trong công việc, Bộ Lao động Mỹ (The US Department of Labor),

dựa trên kết quả nghiên cứu của Hiệp hội đào tạo và phát triển của Mỹ (The American Society of Training and Development), đã xếp kĩ năng giải quyết vấn đề (Problem solving skills) là kĩ năng cần thiết thứ 4, trên cả kĩ năng tư duy sáng tạo. Các quốc gia tiên tiến khác như Anh, Úc, Canada, Singapore... cũng đều đề cập đến kĩ năng này và đặt nó vào vị trí khá quan trọng trong danh sách những kĩ năng cần thiết của người lao động trong thế kỉ 21. Riêng đối với Singapore, Cục Phát triển lao động WDA (Workforce Development Agency) của nước này còn bổ sung cụm từ “ra quyết định” (decision making) vào sau cụm “giải quyết vấn đề” thành kĩ năng “giải quyết vấn đề và ra quyết định”, đồng thời xếp kĩ năng này ở vị trí thứ 3 (trong 10 kĩ năng) trên cả kĩ năng sáng tạo và mạo hiểm (Initiative & Enterprise).

Trong khi đó, ở Việt Nam, vài năm trở lại đây, người ta cũng đã bắt đầu chú ý đến kĩ năng giải quyết vấn đề khi xây dựng

chương trình đào tạo. Đầu tiên, thực hiện thông báo kết luận số 1007/ TB-BGDĐT ngày 13.2.2008, tại Hội nghị chất lượng giáo dục đại học toàn quốc, Phó Thủ tướng, Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Nguyễn Thiện Nhân đã chỉ đạo Bộ Giáo dục và Đào tạo và các trường cần rà soát, sớm công bố tiêu chuẩn, chất lượng trường đại học, trong đó phải có chuẩn đầu ra của quá trình đào tạo bao gồm những kiến thức, kỹ năng, thái độ mà người học cần đạt được sau khi tốt nghiệp. Tiếp theo, trong thông báo số 412/ TB-BGDĐT ngày 12/9/2008 sau Hội thảo quốc gia “Sinh viên với đào tạo và đáp ứng nhu cầu xã hội, nhu cầu doanh nghiệp”, Phó Thủ tướng cũng yêu cầu các trường công bố chuẩn nghề nghiệp mà sinh viên phải đạt được sau khi ra trường, mỗi ngành đào tạo cần nêu khoảng từ 8 – 10 kỹ năng cơ bản. Trong công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH, ngày 23/4/2010, Thứ trưởng Phạm Vũ Luận cũng đã yêu cầu các trường chú ý đào tạo các kỹ năng cho người học, trong đó có kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng giải quyết vấn đề [1: 2].

Thực hiện thông báo này, nhiều trường đại học bắt đầu chú ý đến việc đề xuất những kỹ năng cần thiết mà sinh viên phải đạt được trong tuyên bố chuẩn đầu ra. Và trong phương hướng ấy, nhiều trường bắt đầu chú ý và triển khai các dự án, trong đó việc huấn luyện những kỹ năng cần thiết cho sinh viên (bao gồm kỹ năng cứng và mềm). Sự quan tâm của nhiều giới, ngành về đội ngũ lao động của thế kỷ 21 cũng hướng vào kỹ năng giải quyết vấn đề và xếp nó vào 1 trong 10 kỹ năng cần thiết.

Gần đây, theo hướng tiếp cận CDIO, nhiều cơ sở đào tạo trong nước cũng bắt đầu

xây dựng chuẩn đầu ra dựa trên những đề xuất của phương pháp tiếp cận này; trong đó, khi nêu các chuẩn về kỹ năng, người đề xuất CDIO có đề cập đến “Lập luận kỹ thuật và giải quyết vấn đề” (Engineering reasoning and problem solving) [2: 60], trong đó bao gồm các kỹ năng phát hiện, hình thành, tổng quát hóa, đánh giá, phân tích, giải quyết vấn đề và đưa ra giải pháp kiến nghị.

Tuy nhiên, để thực hiện có hiệu quả việc huấn luyện kỹ năng giải quyết vấn đề cho sinh viên, chắc hẳn các cơ sở đào tạo còn phải đầu tư nhiều vào việc xây dựng chương trình, giáo trình, đội ngũ giảng viên và nhiều yếu tố hỗ trợ khác.

Bài viết này trình bày một số nội dung cơ bản của kỹ năng giải quyết vấn đề như là những đề xuất ban đầu.

2. Những nội dung cơ bản của kỹ năng giải quyết vấn đề

2.1. Kỹ năng phát hiện vấn đề

Kỹ năng phát hiện hay xác định vấn đề là khả năng nhìn thấy trước, nhận biết trước vấn đề cần giải quyết trong khi người khác còn chưa nhận thức được. Việc xác định đúng vấn đề là bước quan trọng trong quá trình giải quyết vấn đề. Dân gian có chuyện: Hai người đàn ông đang đi chơi trong rừng, bỗng từ xa có một con cọp lao nhanh đến họ. Hai người bỏ chạy hết tốc lực. Bỗng một anh dừng lại và lúi trong ba lô ra một đôi giày thể thao và mang vào chân. Người kia thấy vậy hét lên: “Sao anh ngốc thế, làm sao chúng ta chạy nhanh hơn con cọp được?”. Anh kia vừa chạy vừa quay lại nói: “Đó không phải là vấn đề. Chỉ có một con cọp; do vậy, vấn đề đích thực ở đây

là ai chạy nhanh hơn thôi!”. Rõ ràng trong câu chuyện này, người xác định vấn đề làm sao chạy nhanh hơn con cọp là không thể giải quyết được, trong khi người xác định vấn đề làm sao không bị cọp vồ mới là vấn đề đích thực cần giải quyết.

Như vậy, có thể nói kĩ năng phát hiện vấn đề thực sự quan trọng và góp một phần không nhỏ vào sự phát triển nghề nghiệp. Chẳng hạn, vào đầu thế kỉ 20, Bạch Thái Bưởi (1874-1937) là một doanh nhân Việt Nam thành đạt nhờ phát hiện ra được những yếu tố cần thiết để bước vào thương trường, cạnh tranh với Hoa kiều và với cả người Pháp. Sinh ra trong một gia đình nghèo khó, học hết bậc thành chung, Bạch Thái Bưởi đi làm thuê cho một ông chủ người Pháp. Nhân một chuyến theo chủ tham quan triển lãm (đấu xảo) Bordeaux 1895, ông đã nghĩ ra được nhiều cách kinh doanh trong bối cảnh xã hội khi ấy. Ông đã lần lượt bước vào các lĩnh vực kinh doanh như cung cấp gỗ làm tuyến đường sắt Hà Nội – Vân Nam, mở hiệu cầm đồ, mở tiệm cơm Tây, lãnh thầu công ty rượu Thái Bình, mở nhà in, xây nhà máy nước, nhà máy điện Nam Định, khai thác mỏ... Đặc biệt, ông đã không ngần ngại nhảy vào lĩnh vực vận tải đường sông, đường biển và đã gặt hái được nhiều thành công. Như vậy, chỉ qua một lần tham quan triển lãm thương mại 1895 mà Bạch Thái Bưởi thấy được những cơ hội trong kinh doanh để làm giàu cho dân tộc, cho bản thân.

Một ví dụ khác, có lẽ người dân thành phố ngày nay không còn xa lạ với quán cơm dành cho các sản phụ với thương hiệu Cơm bà đẻ mà chủ nhân của nó – chị Đỗ Quỳnh Nhanh, vốn là một sinh viên ngành

marketing, đã phát hiện được vấn đề trong một lần “vượt cạn” tại Bệnh viện Từ Dũ. Chị nhận thấy những người đàn ông như chồng chị thật vất vả khi mang cơm đến cho vợ trong những ngày vợ nằm viện và để giảm thiểu tối đa sự vất vả của những người chăm sóc vợ sau khi sinh, Cơm bà đẻ ra đời và được xã hội đánh giá là hợp vệ sinh và đảm bảo dưỡng chất cho sản phụ. Công việc kinh doanh của chị hiện nay rất phát đạt (Thế Giới Mới 780).

Đôi khi đối với những vấn đề quá phức tạp, những bài toán cực kì khó, việc phát hiện vấn đề một cách chính xác có thể mang lại giá trị đích thực. Lấy ví dụ, vấn đề giao thông ở các thành phố lớn như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh trong vài năm trở lại đây là vấn đề nóng bỏng. Các cơ quan hữu quan cũng như mọi tầng lớp xã hội đều tập trung sự chú ý vào vấn đề này và cũng đã nêu ra rất nhiều giải pháp nhằm cải thiện tình hình giao thông hiện nay, đặc biệt là vấn đề an toàn giao thông. Có rất nhiều giải pháp được nêu ra, trong đó có cả giải pháp thu phí xe máy, xe ô tô vào trung tâm nhằm hạn chế tình trạng ùn tắc giao thông, cải tạo cơ sở hạ tầng hoặc giải pháp đấu giá mua xe ô tô (theo mô hình Singapore)... Tuy nhiên, có lẽ do cách nhìn (xác định vấn đề) của chúng ta vẫn chưa đủ, chưa tìm ra căn nguyên của vấn đề và chúng ta có lẽ vẫn còn mãi loay hoay trong việc xác định lại vấn đề giao thông hiện nay. Gần đây, phát biểu của một chuyên gia giao thông Nhật Bản, ông Iwata Shizuo, về thực trạng giao thông ở Việt Nam (Tuổi Trẻ cuối tuần, số 7 – 2012, 19.2.2012) khiến ta phải suy nghĩ. Ông Iwata Shizuo là giám đốc Công ty Almec, đã sống ở Việt Nam hơn 15 năm. Trong khi

nhiều chuyên gia Việt Nam cho rằng cơ sở hạ tầng yếu kém là nguyên nhân dẫn đến số vụ tai nạn ở Việt Nam luôn ở mức cao thì ông Iwata Shizuo lại cho rằng cơ sở hạ tầng ở Việt Nam, nhất là các thành phố lớn, vẫn tốt hơn nhiều nước. Theo ông, 90% vụ tai nạn giao thông là do thái độ của người điều khiển phương tiện giao thông (uống rượu khi lái xe, nhắn tin, gọi điện thoại...) nói chung là không tuân thủ luật giao thông, kể cả việc chấp hành đội mũ bảo hiểm hay thái độ ứng xử khi bắt đầu có hiện tượng ùn tắc xảy ra. Do vậy, một trong 5 đề xuất để tình hình giao thông ở Việt Nam tốt hơn, ông Iwata Shizuo đã đề nghị cần phải “cải thiện hành vi tham gia giao thông của người dân”.

Cùng với cách xác định vấn đề như ông Iwata Shizuo, một giáo viên người Úc - ông Stivi Cooke – cũng có cách nhìn nhận tương tự. Ông nói: “Hãy thay đổi thái độ của họ (người điều khiển phương tiện giao thông – TVT) hơn là giới thiệu thêm về luật lệ và qui tắc không phải ai cũng có thể ghi nhớ và thực hiện khi cầm lái” (Tuổi Trẻ Chủ nhật, 19.2.2012).

Thực tế cũng cho chúng ta thấy việc xác định vấn đề sai sẽ dẫn đến kết quả không như mong muốn và đôi khi ta phải trả giá không nhỏ. Chúng ta đã có nhiều bài học về việc này. Tháng 4.2009, người ta thật ngạc nhiên khi biết đơn vị thi công phải “nạo” nền của một đoạn đường trên quốc lộ 1A (đoạn km 377+ 670+ 10) lõm xuống 25 cm, đoạn sâu nhất là 44 cm. Đoạn đường cần phải nạo dài 137m thuộc địa phận xã Mai Lâm, huyện Tĩnh Gia, Thanh Hoá. Lí do là sau khi xây xong cầu vượt ngang qua đoạn đường này, chiều cao từ mặt đường đến cầu vượt là 4, 5m (trong khi nghị định 186 năm 2005 qui định chiều cao tối đa là 4, 75m);

thế cho nên với chiều cao 4,5m, các xe siêu trường, siêu trọng không thể đi qua đoạn đường này. Và dĩ nhiên, người ta không thể nâng cao cầu vượt sau khi đã xây xong nên đành phải chọn giải pháp hạ cốt nền. Việc tiến hành “nạo” mặt đường đã tạo thành một vùng trũng dài 137m, chỗ sâu nhất là 44 cm (Tuổi Trẻ, 23.4.2009).

Một ví dụ khác, cách đây khá lâu, trên báo Thanh Niên (01.5.2006) có một tin vắn mà khi thoáng đọc qua, ta tưởng đó là chuyện khôi hài: trạm trưởng của một trạm thu phí trên đường Bắc Thăng Long – Nội Bài ra thông báo kể từ ngày 15.4.2006, để ngăn chặn tiêu cực xảy ra, toàn bộ nhân viên thu phí của trạm phải khâu túi quần, túi áo khi đi làm. Việc này cũng xảy ra tương tự ở các trạm của Công ty Quản lí và sửa chữa đường bộ 234 (Cục đường bộ). Như vậy, theo cách xác định vấn đề của những người có trách nhiệm thì nếu túi bị khâu lại chắc chắn người muốn hối lộ cũng sẽ không có chỗ để nhét tiền vào và nhân viên không có chỗ để chứa tiền. Rõ ràng, cách xác định vấn đề như thế là quá xa rời thực tế.

2.2. Kỹ năng thu thập thông tin và mô hình hoá vấn đề

Để có thể giải quyết vấn đề một cách hữu hiệu, kỹ năng thu thập thông tin và mô hình hoá vấn đề cũng là một kỹ năng không thể thiếu.

Sau khi xác định được vấn đề cần giải quyết, người giải quyết cần phải có phương pháp tiếp cận để giải bài toán và đặc biệt là phải biết tìm thông tin để giải quyết vấn đề đặt ra. Thực tế cho thấy việc chọn lọc thông tin có giá trị để giải quyết vấn đề trong “rừng thông tin” của thời đại kỹ thuật số quả là cực kì khó. Nếu tiếp cận được những thông tin có giá trị, người giải quyết

có thể đi đến giải pháp hữu hiệu, ngược lại, đôi khi giải pháp không có tính khả thi, không thuyết phục. Chẳng hạn, trong lĩnh vực du lịch, trong mấy năm qua, chúng ta thường nghe nói đến các cuộc thi và kết quả chọn khẩu hiệu (slogan) và biểu tượng (logo) của ngành du lịch. Và hình như lần nào cũng thế, sau khi công bố kết quả, ngành du lịch cũng gặp phải những ý kiến trái ngược nhau. Sau slogan “The hidden charm – sự quyến rũ tiềm ẩn” với logo Việt Nam có nụ sen vàng cách điệu, e ấp uốn lượn theo hình chữ S, Tổng cục Du lịch dự kiến chọn slogan “Vietnam - A different Orient” (Việt Nam - Sự khác biệt Á Đông) làm slogan mới cho du lịch quốc gia; đồng thời sẽ thuê tư vấn nước ngoài làm tiếp thị cho du lịch Việt Nam. Tuy nhiên, ngay sau đó, nhiều ý kiến của các chuyên gia trong nước cho rằng slogan này không ổn. Chẳng hạn, theo một chuyên gia ngoại giao thì việc dùng giới từ “A” cho những danh từ không xác định nên A đi với Orient thì thật không ổn, tính thuyết phục không cao. Như vậy, khi thiết kế, người thiết kế có lẽ chưa chú ý lắm các slogan của những nước xung quanh.

Chưa hết, đến tháng 2/2012, khi slogan “Vietnam – Timeless Charm” (Việt Nam – Vẻ đẹp bất tận) được Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch công bố là slogan chính thức cho giai đoạn 2011 – 2015 thì nhiều giới, nhiều ngành cho rằng nó rất mơ hồ (Thanh Niên, 13/2/2012). Bởi khi nhìn sang khẩu hiệu du lịch của các nước, người ta thấy các khẩu hiệu của họ dễ đi vào lòng người hơn như Amazing Thailand, Uniquely Singapore, Incredible India...

Kĩ năng mô hình hoá vấn đề thực chất là năng lực khái quát hoá và xác định phương pháp tiếp cận để giải quyết vấn đề

của người học. Dạy cho người học kĩ năng này thực ra cần phải có những học phần hỗ trợ, chẳng hạn như dạy cho người học các phương pháp tích cực hoá tư duy (như phương pháp não công, phương pháp vẽ bản đồ tư duy, phương pháp phân tích tình thái...). Những phương pháp này được thiết kế trong một học phần lớn hơn, chẳng hạn trong học phần *Phương pháp luận sáng tạo và đổi mới* đã được những người tiên phong như PGS.TS. Phan Dũng xây dựng trong nhiều năm qua.

2.3. Kĩ năng kết thúc vấn đề và ra quyết định

Liên quan đến vấn đề đã được nêu ở trên, chúng tôi muốn đề cập đến kĩ năng kết thúc vấn đề và ra quyết định trong phạm vi của môn học *Phương pháp luận sáng tạo và đổi mới*.

Trong thiết kế chương trình của môn học này, chúng tôi thấy thực sự có những mục, những phần trong học phần này mang lại lợi ích cho người học. Trên đại thể, môn học này có thể cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về sáng tạo và đổi mới, giúp họ có những nhận thức và phương pháp suy nghĩ tiên tiến trước khi bắt tay vào làm một việc gì đó, hình thành trong suy nghĩ của người học phương pháp tư duy lô gích các vấn đề, biết phân tích, tổng hợp, diễn dịch, qui nạp, so sánh, đối chiếu các đối tượng cũng như các vấn đề nảy sinh trong công việc và cuộc sống. Ngoài ra, môn học cũng hướng đến mục tiêu khắc phục tính ỳ tâm lí trong sinh viên, đồng thời hình thành lối suy nghĩ tích cực, tư duy nhạy bén, biết ứng dụng các thủ thuật sáng tạo vào trong thực tế công việc. Đặc biệt là môn học có thể gợi mở cho

người học những phương pháp giải quyết vấn đề trong công việc và trong cuộc sống.

Trong chương trình sơ cấp, môn học này có 5 chương, mỗi chương đề cập đến những vấn đề cụ thể tạo thành một chuỗi các vấn đề liên kết trong một hệ thống như: giới thiệu một số khái niệm cơ bản, đối tượng, mục đích, các ý nghĩa của môn học, nguồn gốc ra đời của khoa học sáng tạo và phương pháp luận sáng tạo; trình bày phương pháp tự nhiên giải quyết vấn đề (Phương pháp thử và sai - Trial and Error Method), các mức sáng tạo (các mức khó) của bài toán; trình bày các yếu tố và quá trình tâm lý trong tư duy sáng tạo, các yếu tố tâm lý hợp thành trong tư duy sáng tạo, tính ì tâm lý, các loại mâu thuẫn trong giải quyết vấn đề và ra quyết định, hệ thống và tư duy hệ thống... Ngoài việc giới thiệu các

phương pháp tích cực hoá tư duy như phương pháp đối tượng tiêu điểm (Method of Focal Objects), phương pháp phân tích tình thái (Morphological Analysis), phương pháp sử dụng các phép tương tự (Synectics), phương pháp não công (Brainstorming Method), phương pháp thiết lập bản đồ tư duy (Mind mapping Method), học phần này còn có thể giới thiệu 40 nguyên tắc sáng tạo cơ bản.

Giới trẻ được trang bị những kiến thức về giải quyết vấn đề và ra quyết định theo định hướng trên chắc chắn sẽ giải quyết được một cách cơ bản những vấn đề nảy sinh trong công việc. Báo chí đã từng viết về những gương mặt điển hình (ở Việt Nam cũng như ở những nước khác trên thế giới) có những giải pháp hữu hiệu làm thay đổi cách nghĩ, cách làm theo lối cũ.

PROBLEM SOLVING SKILL – AN ESSENTIAL REQUIREMENT FOR TRAINING STUDENTS

Tran Van Tieng

Ho Chi Minh City of Foreign Language – Information Technology

ABSTRACT

Problem solving skill is one of the important requirements in graduation standards in most of universities and study fields. This article presents the importance of problem-solving skill, some basic contents of problem solving skill including information detection and collection skill, problem modeling, finalizing and decision making. The presented contents serve as an initial suggestion in equipping problem solving skill for students effectively.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Hồ Tấn Nhựt – Đoàn Thị Minh Trinh (dịch, 2010), *Cải cách và xây dựng chương trình đào tạo kỹ thuật theo phương pháp tiếp cận CDIO*, NXB Đại học Quốc gia TP.HCM.
- [2]. Phan Dũng (2010), *Phương pháp luận sáng tạo và đổi mới*, tập 1, NXB Trẻ.
- [3]. Phan Dũng (2010), *Các thủ thuật (nguyên tắc) sáng tạo cơ bản*, phần 1, NXB Trẻ.
- [4]. Trần Thị Bích Nga – Phạm Ngọc Sáu (biên dịch) (2006), *Quản lý tính sáng tạo và đổi mới (Managing Creativity & Innovation)*, NXB Tổng hợp TP.HCM.
- [5]. Trường đại học Ngoại ngữ Tin học TP.HCM (2010), *Chuẩn đầu ra các ngành đào tạo bậc đại học*.
- [6]. www.cs.fit.edu/~wds/cdio/CDIO.pdf.
- [7]. <http://ale2011.ing.uchile.cl/news/registrations-open-for-ale2011-and-cdio>.