

THƯƠNG LƯỢNG - KỸ NĂNG CẦN HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CHO SINH VIÊN

ThS. ĐỖ KHÁNH NĂM*

Trong xu hướng của thời đại, khi mà triết lí “Win-Win” đang trở thành định hướng ứng xử trong các mối quan hệ thì thương lượng (TL) đóng vai trò hết sức quan trọng trong đời sống xã hội, trong nghề nghiệp và trong quan hệ quốc tế. TL là một hiện tượng xã hội, một hình thức giao tiếp mang tính mục đích cao nhằm giải quyết thỏa đáng các hoàn cảnh có vấn đề giữa tập thể hoặc cá nhân với nhau trong sinh hoạt xã hội hoặc cộng đồng. Vì vậy, hình thành và phát triển kỹ năng thương lượng (KNTL) cho SV là rất cần thiết nhằm đạt hiệu quả cao trong công việc cũng như trong cuộc sống.

1. Một số khái niệm

1) Kỹ năng. Cho đến nay đã có nhiều công trình nghiên cứu về kỹ năng (KN) và đưa ra nhiều khái niệm khác nhau, qua nghiên cứu chúng tôi thấy nổi lên ba khuynh hướng sau:

Khuynh hướng thứ nhất: KN được xem xét nghiêng về kĩ thuật hành động phù hợp với mục đích và điều kiện hoạt động mà con người đã nắm vững. Quan điểm này có các tác giả như: V.A.Kruchesky, A.G.Covalov, V.X.Rudin. Theo Kruchesky, “KN là các phương thức hoạt động những cái gì con người đã nắm vững”. Ông cho rằng, khi nắm vững phương thức hành động là con người đã có KN, không cần đến kết quả của hành động.

Khuynh hướng thứ hai: Xem xét KN nghiêng về mặt năng lực con người, khẳng định KN được xem như một thành tố quan trọng để thực hiện một công việc có kết quả với chất lượng cần thiết và với một thời gian tương ứng trong điều kiện có thể. KN không chỉ là mặt kĩ thuật của hành động mà là biểu hiện của năng lực. Khuynh hướng này chú ý đến kết quả của hành động. Có thể kể tới các nhà khoa học tiêu biểu cho khuynh hướng này như: N.D. Levitov; A.V. Petroski; K.K. Platonov.

Khuynh hướng thứ ba: KN được coi là hành vi ứng xử của cá nhân. Trong vài năm gần đây, có nhiều nhà nghiên cứu chú ý một cách tiếp cận khá mới mẻ về KN được xem là hành vi ứng xử. Chẳng hạn, S.A.Morales & W.Sheator (1987) đã nhấn mạnh ảnh hưởng của thái độ, niềm tin của cá nhân trong KN. Còn

J.N.Richard (2003) coi KN là hành vi thể hiện ra hành động bên ngoài và chịu sự chi phối của cách cảm nhận và suy nghĩ của cá nhân. KN không chỉ là kĩ thuật hành động, là kết quả của hành động mà còn là thái độ, giá trị của cá nhân đối với hoạt động. Tuy nhiên, coi KN là hành vi, các tác giả chưa quan tâm nhiều đến mặt kĩ thuật của nó. Hiểu KN theo cách này có thể sẽ gặp khó khăn trong việc đào tạo KN và thiết kế các công cụ đo lường đánh giá chúng.

Xét về tổng quát, KN được hiểu là sự thực hiện hoạt động một cách thành thạo, linh hoạt sáng tạo phù hợp với các mục tiêu trong những điều kiện khác nhau. Con người chỉ có thể hành động có hiệu quả khi biết sử dụng tri thức và vận dụng tri thức trong hành động để thực hiện nhiệm vụ tương ứng. Như vậy, trong KN có trí thức, không chỉ có tri thức về phương thức hành động mà còn là tri thức về giá trị của hành động. KN bao giờ cũng gắn với một hành động hay một hoạt động nào đó, thể hiện sự chọn lựa và vận dụng tri thức, những kinh nghiệm đã có để thực hiện hành động cho phù hợp với mục tiêu và điều kiện cụ thể.

Tổng hợp các ý kiến trên, theo quan điểm của chúng tôi: *KN là năng lực hay khả năng của chủ thể thực hiện hoạt động hay một chuỗi hành động có kết quả theo mục tiêu đã xác định trên cơ sở hiểu biết cả phương thức hành động lẫn giá trị, ý nghĩa của hành động và kết quả của nó.*

2) Kỹ năng thương lượng. Trên thế giới, có nhiều định nghĩa về TL, có quan điểm cho rằng, TL là một trong những biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế cơ bản - Alternative dispute resolution (Wikipedia, the free encyclopedia.htm), khi tiến hành TL mỗi bên có một người đại diện tổ chức hoặc một vị trí cụ thể của tổ chức đó nắm vững các vấn đề tranh chấp, có năng lực, có KNTL.

Theo tác giả I.Nierenberg, “TL không phải là một ván cờ, không nên yêu cầu một thắng, một thua, cũng không phải là một trận chiến phải tiêu diệt hay đặt đối phương vào thế chết, mà TL vẫn là một cuộc hợp tác đôi bên cùng có lợi” và “bất cứ khi nào người ta trao

* Trường Đại học nội vụ

đổi ý kiến nhằm thay đổi mối quan hệ, khi con người bản bạc để đi đến thống nhất, họ đều phải TL đàm phán với nhau".

Như vậy, theo cách hiểu thông thường, TL là sự tương tác, là quá trình giao tiếp mà người ta muốn điều hoà quan hệ giữa hai bên, thông qua hiệp thương và đi đến thống nhất.

2. Hình thành và phát triển KNTL cho SV

1) Mục đích, ý nghĩa. Kinisti - học giả Mĩ đã nhận định: "Sự thành công của mỗi người chỉ có 15% là dựa vào kĩ thuật chuyên ngành, còn 85% là dựa vào những quan hệ giao tiếp và tài năng xử thế của người đó. TL là một kĩ năng mềm cụ thể. Nó không chỉ cần trong cuộc sống của con người mà ở một số nghề nghiệp, TL có ý nghĩa đặc biệt đối với các nghề như ngoại giao, quản trị nhân sự... Vì vậy, việc hình thành và phát triển KNTL cho SV học những ngành này là hết sức cần thiết nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu hội nhập và phát triển của đất nước.

2) Các bước hình thành KNTL cho SV (thể hiện cụ thể trong bảng sau):

Các bước	Mục đích	Mô tả quá trình thực hiện	Vai trò của GV và SV: Gợi ý một số kĩ thuật DH
1. Khám phá	<ul style="list-style-type: none"> - Kích thích SV tự tìm hiểu xem các em đã biết gì về những khái niệm, KN, kiến thức... sẽ được học - Giúp GV khai thác được trải nghiệm của SV, đánh giá và xác định thực trạng (kiến thức, KN...) của SV trước khi giới thiệu vấn đề mới 	<ul style="list-style-type: none"> - GV (cùng với SV) thiết kế hoạt động (có tính chất trải nghiệm). - GV (cùng với SV) đặt câu hỏi nhằm gợi lại những hiểu biết đã có liên quan đến bài học mới - GV giúp SV xử lí / phân loại các hiểu biết hoặc trải nghiệm của SV, tổ chức và phân loại chúng. 	<ul style="list-style-type: none"> - GV đóng vai trò lập kế hoạch, khởi động, đặt câu hỏi, nêu vấn đề, ghi chép... - SV cần chia sẻ, trao đổi, phản hồi, xử lí thông tin, ghi chép...
2. Kết nối	<ul style="list-style-type: none"> - Đưa ra kiến thức và KN mới dựa trên những kiến thức đã có của SV thông qua việc tạo "cầu nối" liên kết giữa các "đã biết" và "chưa biết". Cầu nối này sẽ kết nối kinh nghiệm hiện có của SV với bài học mới. 	<ul style="list-style-type: none"> - GV giới thiệu mục tiêu bài học và kết nối chúng với các vấn đề đã chia sẻ ở bước 1. - GV giới thiệu kiến thức và KN mới. - Kiểm tra xem kiến thức mới đã được cung cấp toàn diện và chính xác chưa. - Nếu vì dụ khi cần thiết. 	<ul style="list-style-type: none"> - GV nên đóng vai trò của người hướng dẫn (facilitator). SV là người phản hồi, trình bày quan điểm ý kiến, đặt câu hỏi và trả lời. - Một số kĩ thuật DH: Chia nhóm thảo luận, người học trình bày, khách mời, đóng vai, sử dụng phương tiện DH đa chức năng (chiếu phim, bảng, đài, đài...)
3. Thực hành/ luyện tập	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo cơ hội cho người học thực hành vận dụng kiến thức và KN mới vào một bối cảnh/ hoàn cảnh/ điều kiện cụ thể ý nghĩa. - Định hướng để SV thực hành đúng cách. - Điều chỉnh những hiểu biết và KN còn sai lệch 	<ul style="list-style-type: none"> - GV thiết kế/ chuẩn bị hoạt động chứa đựng các tình huống giải quyết hoặc có thực trong thực tế mà theo đó yêu cầu SV phải sử dụng kiến thức và KN mới. - SV làm việc theo nhóm, cặp hoặc cá nhân để hoàn thành nhiệm vụ - GV giám sát tất cả mọi hoạt động và điều chỉnh khi cần thiết - GV khuyến khích SV thể hiện những điều các em suy nghĩ hoặc một lĩnh hội được 	<ul style="list-style-type: none"> - GV nên đóng vai trò của người hướng dẫn (facilitator), người hỗ trợ - SV đóng vai trò người thực hiện, người khám phá - Một số kĩ thuật DH: Đóng kịch ngắn, viết luận, mô phỏng, hỏi đáp, trả lời, thảo luận nhóm, tranh luận...
4. Vận dụng	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo cơ hội cho SV tích hợp, mở rộng và vận dụng kiến thức và KN có được vào các tình huống/ bối cảnh mới. 	<ul style="list-style-type: none"> - GV (cùng với SV) lập kế hoạch các hoạt động đối với nhiều môn học/ lĩnh vực học tập đòi hỏi SV vận dụng kiến thức và KN mới. - GV làm việc theo nhóm, cặp và cá nhân để hoàn thành nhiệm vụ. - SV và SV cùng tham gia hỏi và trả lời trong suốt quá trình tổ chức hoạt động. - GV có thể đánh giá kết quả học tập của SV tại bước này. - Yêu cầu SV vận dụng KN mới trong các tình huống thực tiễn (hoạt động tiếp nối) 	<ul style="list-style-type: none"> - GV đóng vai trò người hướng dẫn và người đánh giá. - SV đóng vai trò người lập kế hoạch, người sáng tạo, thành viên nhóm, người giải quyết vấn đề, người trình bày và người đánh giá. - Một số kĩ thuật DH: DH hợp tác, làm việc nhóm, trình bày cá nhân, DH dự án...

3) Rèn luyện phát triển KNTL cho SV. Khi hình thành được một KN mới thì KN đó phải được học nhập vào trong vốn hành vi của con người. KN đó trở thành một phần xạ tự nhiên, được tự động hóa một phần không đòi hỏi sự điều khiển nghiêm ngặt của ý thức khi tham gia sử dụng. Để KN trở thành kĩ xảo, trong quá trình DH, chúng ta cần tạo ra một môi trường phong phú về nội dung, hấp dẫn về hình thức nhằm thu hút SV tích cực tham gia hoạt động. Qua đó, SV

sẽ được rèn luyện về KNTL trong môi trường tự nhiên gắn với thực tế cuộc sống.

Trong quá trình học tập, đặc biệt là SV các ngành Quản trị nhân lực, Quản trị kinh doanh, Quan hệ ngoại giao... gặp các tình huống như: tuyển dụng nhân sự, đánh giá người lao động, thương thuyết với người lao động về lương bổng và các phúc lợi xã hội khác, giải quyết tranh chấp lao động trong các doanh nghiệp, ký hợp đồng kinh tế, hiệp thương về tranh chấp đất đai, biển đảo... Thay vì SV được các tài liệu trong giáo trình một cách khô cứng, GV nên thiết kế các chủ đề thành các bài tập tình huống để SV tham gia TL. Đây là cách huy động được vốn sống, vốn hiểu biết của SV một cách tích cực trong quá trình học tập. Chuyển tải nội dung học tập đến với SV một cách nhẹ nhàng, hiệu quả đồng thời thông qua đó SV được rèn luyện về KNTL.

Tổ chức hoạt động ngoại khóa cho SV là một việc làm hết sức cần thiết. Nó giúp cho SV có nhiều cơ hội được trải nghiệm, tham gia TL ở nhiều lĩnh vực khác nhau trong đời sống xã hội, như: - *Tham gia công tác*

"*Mùa hè xanh*", trong hoạt động này SV gặp rất nhiều các tình huống cần thiết phải TL như: chọn và phân hệ về địa điểm, thời gian, công việc, đơn vị mình sẽ đến để làm việc; phân công và bố trí nơi ăn ở sao cho hợp lí; phân công lao động sao cho phù hợp với năng lực, sở trường từng người trong quá trình làm việc...; - *Tổ chức những buổi đi dã ngoại, tham quan học tập.* Khi tổ chức hoạt động này trước hết phải trao đổi TL với những người cùng tham gia để lên kế hoạch về thời gian, địa

điểm, ngân sách; mọi thành viên trong nhóm phải chuẩn bị những hoạt động trong chuyên đề; phân công nhiệm vụ rõ ràng cho mọi người; - *Tham gia các hoạt động xã hội* (bảo vệ trật tự giao thông; tuyên truyền phòng chống các tệ nạn xã hội; bảo vệ môi trường...). Khi tham gia các hoạt động này, SV sẽ có nhiều cơ hội để thực hiện KNTL xảy ra trong thực tế cuộc sống; - *Tinh nguyện tham gia câu lạc bộ (CLB) mà SV yêu thích* (CLB của các nhà Quản trị nhân sự, CLB của những nhà ngoại giao, CLB của những nhà doanh nhân,...); thông qua các CLB này các em sẽ thiết kế các chủ đề tạo tình huống để SV tiến hành tham gia TL.

3. Hình thành và phát triển KN mềm nói chung, KNTL nói riêng cho SV là điều hết sức cần thiết. Trong xu hướng của thời đại, đối thoại đang dần thay thế cho đối đầu thì KNTL có một vị trí, vai trò hết sức quan trọng trong đời sống xã hội. Nó làm cho con người xích lại gần nhau, hiểu nhau hơn, nhân văn hơn, giảm bớt sự căng thẳng trong quá trình giải quyết công việc, mang lại thành công trong cuộc sống. Vì vậy, trong quá trình DH chúng ta không chỉ cung cấp cho SV về mặt lí thuyết mà còn phải tạo ra môi trường, tình huống để SV được tham gia TL. Việc trang bị KNTL cho SV không chỉ có ý nghĩa về mặt lí luận mà cả về thực tiễn, nó giúp các em tự tin hơn trong quá trình hội nhập và phát triển. □

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thanh Bình. *Giáo trình giáo dục kĩ năng sống*. NXB Đại học sư phạm Hà Nội, 2007.
2. Nguyễn Thế Mạnh. "Quy trình luyện tập kĩ năng dạy học thực hành nghề" Tạp chí *Khoa học giáo dục*, 29/2008; tr 39-42.
3. Đặng Thành Hưng. "Nhận diện và đánh giá kĩ năng" Tạp chí *Khoa học giáo dục*, số 54 (11/2010).
4. Nguyễn Thị Thanh. "Sứ cần thiết tổ chức dạy học theo hướng phát triển kĩ năng học tập hợp tác cho sinh viên đại học sư phạm". *Tạp chí Giáo dục*, số 281, kì I (3/2012); tr 30.
5. Lưu Thu Thủy (chủ biên). *Giáo dục kĩ năng sống cho trẻ em có hoàn cảnh khó khăn*. NXB Chính trị quốc gia, H. 2006.
6. Bernerd.H.W. *Psychology of learning and teaching*, McGrow, Hill Book Company, 1954.
7. Sim.S, Ow S. *Training methodologies*, Covil Service College Singapore, 2006.
8. <http://ddhsonline.com/diendan/ky-nang-song>

SUMMARY

While the 'win-win' ideology is becoming the tendency frequently adopted to deal with social relations in our present society, negotiations play an essential role in everyday life, work and international relations.

Negotiations are a specific soft skill, which is not only necessary in daily life but also extremely important in certain (job) fields such as: foreign affairs, human resource management, business management... Preparations for negotiation skills, therefore, are significant in both theory and practice. It helps to build confidence among students in the globalization and development era.

Bài tập thực hành nghiên cứu...

(Tiếp theo trang 20)

c) *Về giá trị*: Các BT nghiên cứu TL HSTH như là những phương tiện cho SV thực hành trong quá trình học học phần TLH tiểu học.

2) *Bảng các BTTH nghiên cứu TL HSTH* (xem bảng trang 20)

Với mong muốn tổ chức cho SV học thông qua việc tìm hiểu một số chức năng TL điển hình trên mọi khía cạnh của đời sống TL HSTH, 10 BTTH nghiên cứu TL HSTH đã được xây dựng. Các BT này gắn liền với ba nội dung cơ bản trong chương trình môn học, đó là "Đặc điểm nhận thức của HSTH", "Đặc điểm nhân cách của HSTH" và "Các dạng hoạt động cơ bản của HSTH". Trong đó, có 4 BT (1, 2, 3, 4) tìm hiểu các quá trình nhận thức của HSTH, 4 BT (5, 6, 7, 8) tìm hiểu các thành phần nhân cách của HSTH và 2 BT (9, 10) tìm hiểu các hoạt động của HSTH. Ở tất cả các BT, nhiệm vụ của SV đều là tiến hành một phương pháp tìm hiểu TL HSTH trên những khách thể nhất định; xử lí, phân tích kết quả có được từ phương pháp để rút ra kết luận về khả năng hoặc đặc điểm của chức năng TL nào đó ở HS mình nghiên cứu và trình bày kết quả dưới dạng các bài thu hoạch. □

(1) Hoàng Phê (chủ biên). *Từ điển Tiếng Việt*. NXB Đà Nẵng, 2001.

(2) Bùi Hiền - Nguyễn Văn Giao - Nguyễn Hữu Quỳnh - Vũ Văn Tào. *Từ điển Giáo dục học*. NXB Từ điển Bách khoa, H. 2001.

Tài liệu tham khảo

1. Michel Develay. *Một số vấn đề về đào tạo giáo viên*. NXB Giáo dục, H. 1998.
2. Bùi Văn Huệ - Phan Thị Hạnh Mai - Nguyễn Xuân Thúc. *Giáo trình Tâm lí học tiểu học*. NXB Đại học sư phạm, H. 2008.

SUMMARY

Creating and using practical exercises when teaching subjects is an effective way to "turn a training process into a self-training process", especially in career training. This article aims to identify practical exercises for researching psychology of Primary students and provide ideas to use them in the teaching & learning the module of Child Psychology.