

DÔI ĐIỀU NHẬN THỨC VỀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA KỸ NĂNG PHÁT HIỆN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

PHAN TIÊM *

Email: phantiem@thaco.com.vn

Tóm Tắt:

Trong công việc và cuộc sống hằng ngày, mỗi một chúng ta có nhiều vấn đề cần được giải quyết, với vấn đề đơn giản chúng ta có thể sử dụng kinh nghiệm để giải quyết, nhưng không ít vấn đề chúng ta đắn đo suy nghĩ và không chọn được giải pháp để giải quyết. Vì vậy, kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề đã được xem xét và đề cập nhiều trong nhiều tài liệu. Nhiều nước trên thế giới, đã thấy được ý nghĩa và tầm quan trọng của Kỹ năng này, và đưa vào chương trình đào tạo, rèn luyện cho học sinh, sinh viên (HSSV) các bậc học, cấp học. Tuy nhiên, việc xác định các bước để giải quyết vấn đề được thể hiện ở các tài liệu lưu hành ở nước ta có khác nhau giữa các tác giả. Qua nghiên cứu tài liệu và thực tiễn của bản thân, bài viết xin đề xuất các bước để giải quyết một vấn đề.

Từ khóa: kỹ năng mềm, kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề, đào tạo

Ngày nhận bài: 05/12/2019

Ngày phản biện: 10/02/2020

Ngày đăng: Tháng 02/2020

1. Đặt vấn đề:

Trong cuộc sống và công việc, mỗi ngày, khi chúng ta thức dậy đến khi chúng ta lên giường ngủ để kết thúc một ngày làm việc, trong ngày bao nhiêu vấn đề xuất hiện, phát sinh cần có những suy nghĩ đắn đo, chọn lựa phương án để giải quyết. Khi thức dậy, nào đắn đo có nên dậy tập thể dục hay nằm thêm trên giường một tý; bước từ giường xuống đất, bước chân phải hay chân trái để ngày này nó "hên", mọi việc được tốt đẹp; rồi sáng này ăn cái gì đây? Trong đó có những vấn đề chúng ta giải quyết nhanh vì nó quá quen thuộc và vì chúng ta đã có kinh nghiệm giải quyết. Nhưng cũng có không ít vấn đề chúng ta phải suy nghĩ, đắn đo trước khi đưa ra giải pháp, đưa ra quyết định thực hiện giải pháp nào cho tối ưu, mang lại hiệu quả cao nhất?

Ngoài các vấn đề chúng ta có thể phát hiện được qua các giác quan Thính giác (nghe), Thị giác (nhìn), Vị giác (nếm), Xúc giác (sờ)... thì làm sao phát hiện ra những vấn đề mà các giác quan không thể phát hiện và rồi nếu phát hiện ra vấn đề cần giải quyết thì quy trình, các bước để giải như thế nào để được kết quả như mong muốn tốt đẹp hơn, hoàn thiện hơn.

Các năm qua, trong chương trình đào tạo, hoạt động giáo dục ngoài giờ tại các cơ sở đào tạo từ các trường phổ thông đến các trường cao đẳng, đại học dường như chúng ta không chú ý đến việc hướng dẫn, rèn luyện cho HSSV kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề. Đây cũng là một trong những nguyên nhân hình thành tính cách dễ dãi, xuê xoa, cho qua, phớt lờ, mặc kệ những hiện tượng, sự vật "không thể chấp nhận được" ở người Việt Nam như:

* PhanTiêm - Trường cao đẳng Thaco

Vứt xả giấy xuống sân lớp học, sân trường, lòng đường, quán ăn, . . . “phớt lờ”, xe ô tô, xe máy chạy ở khu dân cư bóp còi inh ỏi, . . . “mắc kệ”; với trẻ con muốn nó ăn thì cứ cho nó xem các trò chơi điện tử ở trên máy tính, trên điện thoại, . . . Các trường đào tạo HSSV tốt nghiệp không có việc làm hoặc không làm được việc, vẫn không tìm hiểu để trả lời câu hỏi tại sao (why?) v.v . . . Ngạn ngữ có câu:

“Gieo hành vi bạn sẽ gặt được thói quen

Gieo thói quen bạn sẽ gặt được tính cách

Gieo tính cách sẽ bạn gặt được số phận của mình”.

Chúng ta chưa giáo dục, rèn luyện cho HSSV, ngay từ khi ngồi trên ghế nhà trường hành vi phát hiện và giải quyết vấn đề (dù nhỏ) , sau này sẽ hình thành tính cách phớt lờ, mắc kệ ở các em.

Kinh nghiệm tại Nhật Bản cho thấy, người Nhật Bản luôn có lòng tự hào, trách nhiệm với công việc, với doanh nghiệp, với đất nước, . . . như ngày hôm nay, là nhờ họ đưa các nội dung, các kỹ năng mềm vào giáo dục cho học sinh từ bậc học phổ thông. Trong đó, họ chú trọng đưa Kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề vào trong các trường học, trong các doanh nghiệp, trong các cơ quan chính quyền. Với một người Nhật, chỉ cần thờ ơ với một vấn đề nhỏ mà để xảy ra hậu quả thì họ vô cùng ân hận, lương tâm cắn rứt và có không ít người phải xin nghỉ việc, từ chức, thậm chí chọn giải pháp tiêu cực khác để thay lời tạ lỗi với người thân, đồng nghiệp, bạn bè, . . . và với xã hội.

Ở Toyota, kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề là một trong những nội dung quan trọng, bắt buộc đào tạo và đào tạo xuyên suốt quá trình làm việc cho tất cả cán bộ công nhân viên (CBCNV). Vì vậy, ở bài viết này tôi xin trao đổi về các góc nhìn để phát hiện ra vấn đề và giới

thiệu một số quy trình giải quyết vấn đề cùng với mong muốn các cơ sở đào tạo ở nước ta, các cơ quan chính quyền, các doanh nghiệp hãy quan tâm bồi dưỡng huấn luyện thấu đáo cho HSSV, người lao động về kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề

2. Các góc nhìn để phát hiện ra vấn đề và quy trình giải quyết

2.1. Các góc nhìn:

Để phát hiện ra vấn đề cần tập trung giải quyết, chúng ta có các góc nhìn sau:

- So sánh với chính sách cấp trên
- So sánh với quy chuẩn, tiêu chuẩn
- So sánh với quá khứ
- So sánh với các đơn vị khác
- Làm phiên đến công đoạn sau
- Suy nghĩ trên lập trường của khách hàng
- Quan sát chỗ bần
- Chú ý những người, chỗ bần rộng
- Quan sát thành quả thu được
- Trực quan của công việc
- Các phản ánh, bản khoản, khúc mắc của người khác
- Các lãng phí
- Các công việc, kết quả không đồng đều
- Các vô lý trong phân công, tổ chức công việc, trong định giá trị sản phẩm

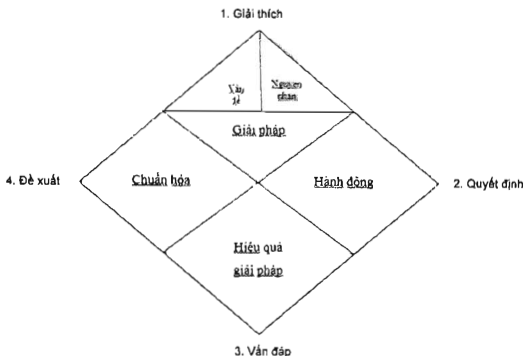
2.2 Quy trình (các bước) giải quyết vấn đề:

Các bước giải quyết vấn đề cũng có nhiều người đề xuất khác nhau. Cụ thể:

Với tác giả Nguyễn Vũ Phương Nam ở tài liệu "4 bước giải quyết vấn đề" NXB Dân trí -

2016 thì ông đưa ra 4 bước: giải thích - quyết định - vấn đáp - đề xuất [2]

Hình 1. Bốn bước giải quyết vấn đề [2]



Quan sát hình 1, bốn bước của tác giả Nguyễn Vũ Phương Nam có thể hiểu: gồm có 6 bước nhỏ, đó là: giải thích vấn đề, giải thích nguyên nhân, giải thích giải pháp, quyết định hành động, đánh giá hiệu quả, chuẩn hóa và bước giải thích vấn đề, tác giả có đặt mục tiêu cần giải quyết [2].

Với tác giả Nguyễn Thụy Khánh Chương ở tài liệu "Bản đồ tư duy trong giải quyết vấn đề" NXB dân trí - 2018 thì ông xác định có 5 bước để giải quyết vấn đề, đó là [1]:

Xác định vấn đề → phân tích vấn đề → phát triển các giải pháp → lựa chọn giải pháp → thực hiện và đánh giá giải pháp

Theo nhóm (TOPS) của Ford (Tài liệu Tổng cục GDNN quyển 3-Trang 278) thì để giải quyết một vấn đề cần tám bước đó là [3]:

Nhận diện vấn đề → lập đội → mô tả vấn đề → xác định và thực hiện thao tác ngăn ngừa tức thời → nhận diện các nguyên nhân → chọn và kiểm định giải pháp → phòng chống tái xuất hiện → thưởng

Tài liệu "Những nguyên lý quản trị bất biến mọi thời đại" của tác giả Peter F.Drucker Vương Bảo Long dịch - NXB Tổng hợp TP.HCM - 2019 thì giải quyết một vấn đề có các bước [4]:

Phân loại vấn đề → xác định vấn đề → đi tìm giải pháp → quyết định → xây dựng kế hoạch hành động đi kèm với quyết định → kiểm tra hiệu quả (Trang 68-69)

Từ các dẫn chứng trên, chúng ta có thể thấy chưa có sự thống nhất các bước để giải quyết một vấn đề. Đây là điều cần được thống nhất để đưa vào tài liệu đào tạo, bồi dưỡng cho HSSV ở các cơ sở đào tạo, giáo dục.

Theo tác giả các bước trình bày ở trên vẫn còn thiếu số bước quan trọng, chưa phân biệt dứt khoát, rõ ràng những bước cần thực hiện. Cụ thể như quy trình của tác giả Nguyễn Vũ Phương Nam thì thiếu sự rõ ràng bước tìm hiểu hiện trạng, đề ra mục tiêu.

Với tác giả Nguyễn Thụy Khánh Chương thì vẫn còn thiếu bước

- Tìm hiểu hiện trạng - Tìm hiểu nguyên nhân cốt lõi - Xác định mục tiêu

Tương tự quá trình của Ford cũng chưa làm rõ một số bước.

Vì vậy, tác giả cho rằng, quy trình 8 bước của Toyota trình bày ở tài liệu "giải quyết vấn đề theo phương thức Toyota" - Tác giả OJT SOLUTIONS -nhóm Viet Fuji dịch là phù hợp và rõ ràng nhất mà chúng ta có thể học tập và đưa vào đào tạo, bồi dưỡng cho CBCNV, HSSV. Cụ thể quy trình đó như sau:

1. Làm sáng tỏ vấn đề
2. Nắm rõ hiện trạng
3. Thiết lập mục tiêu
4. Suy nghĩ đến cùng nguyên nhân cốt lõi
5. Lập đối sách giải quyết
6. Thực thi đối sách
7. Xác nhận hiệu quả
8. Tiêu chuẩn hóa

3. Kết luận:

Kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề là kỹ năng cần thiết đối với bất kỳ nghề nghiệp, lĩnh vực nào; cần thiết mọi lúc mọi nơi; và với mọi người,... Thể hiện năng lực quản lý, lãnh đạo của bản thân, quyết định thành công, hạnh phúc hay thất bại của một con người.

Vì vậy, các cơ sở đào tạo cần nhận thức đúng về tầm quan trọng của kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề và có phương án xây dựng nội dung, xác định các bước cần thực hiện đưa vào đào tạo, rèn luyện cho HSSV

Tài liệu tham khảo

- [1]. Nguyễn Thụy Khánh Chương (2018), *Bản đồ tư duy trong giải quyết vấn đề*, NXB Dân Trí
- [2]. Nguyễn Vũ Phương Nam (2016), *Bốn bước giải quyết vấn đề*, NXB Dân Trí
- [3]. Tổng cục GDNN, *Tài liệu bồi dưỡng*, Hà Nội.
- [4]. Peter F.DrucKer (2019), *Những nguyên lý quản trị bất biến mọi thời đại*, Vương Bảo Long dịch - NXB Tổng hợp TP.HCM.
- [5]. OJT SOLUTIONS (2016), *Giải quyết vấn đề theo phương thức TOYOTA*, Nhóm VietFuji dịch, NXB Phụ nữ.

SOME IDEAS ON THE SIGNIFICANCE OF PROBLEM IDENTIFICATION AND PROBLEM-SOLVING SKILLS

Phan Tiem *

Email: phantiem@thaco.com.vn

Abstract:

In daily life, people generally have problems to deal with. There are simple problems that can be solved with ease by experience; but there are complex ones that take them time to ponder on. So problem identification and problem-solving skills have been mentioned many times in documents. In many countries, these two skills have been fed into the curriculum to teach students at all training levels. However, there are differences in steps of problem-solving defined by authors in Vietnam. Based on the author's desk review and experience, this paper introduce steps for problem-solving.

Keywords: *soft skills, problem identification and problem-solving skills, training.*