



BỘ TƯ PHÁP

**ĐỀ ÁN “NÂNG CAO NĂNG LỰC ĐỘI NGŨ HÒA GIẢI VIÊN Ở CƠ SỞ
GIAI ĐOẠN 2019 - 2022”**

TÀI LIỆU

BỒI DƯỠNG TẬP HUẤN VIÊN HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

*(Kèm theo Quyết định số 1887/QĐ-BTP ngày 09 / 9 /2020 của Bộ trưởng
Bộ Tư pháp)*

Hà Nội, năm 2020

CHỈ ĐẠO BIÊN SOẠN

TS. Nguyễn Thanh Tịnh - Thứ trưởng Bộ Tư pháp

TỔ CHỨC BIÊN SOẠN

TS. Lê Vệ Quốc - Vụ trưởng Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật

CN. Ưông Ngọc Thuần - Phó Vụ trưởng Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật

THAM GIA BIÊN SOẠN

CN. Nguyễn Thị Quế

ThS. Nguyễn Kim Thoa

ThS. Nguyễn Thị Giang

ThS. Nguyễn Thị Thanh Trang

CN. Đỗ Thị Nhân

I. TẬP HUẤN VIÊN VÀ VAI TRÒ, NHIỆM VỤ CỦA TẬP HUẤN VIÊN HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Tập huấn viên hòa giải ở cơ sở

Ngày 18/4/2019, Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 428/QĐ-TTg phê duyệt Đề án “Nâng cao năng lực đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở giai đoạn 2019-2022”. Theo đó, một trong những nhiệm vụ của Đề án là xây dựng đội ngũ tập huấn viên hòa giải ở cơ sở (trong tài liệu này gọi là Tập huấn viên). Tập huấn viên là những người có đủ khả năng, kiến thức, phương pháp để hướng dẫn, tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng hòa giải ở cơ sở cho hòa giải viên. Đội ngũ tập huấn viên được xây dựng từ nguồn cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước về hòa giải ở cơ sở của Sở Tư pháp, Phòng Tư pháp; cán bộ, công chức thuộc tổ chức chính trị - xã hội tham gia công tác hòa giải ở cơ sở; báo cáo viên pháp luật và các cá nhân khác đáp ứng tiêu chuẩn làm hòa giải viên theo quy định của pháp luật. Theo danh sách thống kê của Bộ Tư pháp do các địa phương gửi về thì cả nước có hơn 300 tập huấn viên cấp tỉnh (trung bình mỗi tỉnh có 05 tập huấn viên cấp tỉnh).

Tập huấn viên hòa giải ở cơ sở phải đáp ứng những yêu cầu sau:

- (i) Nắm vững chính sách, thể chế về hòa giải ở cơ sở.
- (ii) Có kiến thức pháp luật trong các lĩnh vực liên quan về hòa giải ở cơ sở.
- (iii) Hiểu biết về phong tục, tập quán, nắm được cơ bản tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội của đất nước, vùng miền.
- (iv) Có kinh nghiệm, kỹ năng quản lý, tổ chức thực hiện công tác hòa giải ở cơ sở.
- (v) Có phương pháp, kỹ năng giảng dạy, hướng dẫn, bồi dưỡng phù hợp với đối tượng hòa giải viên.
- (vi) Có tác phong, thái độ giảng dạy đúng mực.

2. Vai trò, nhiệm vụ của tập huấn viên

Khi đảm nhận nhiệm vụ tập huấn, bồi dưỡng kiến thức và kỹ năng cho đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở, tập huấn viên phải xác định rõ vai trò của mình từ đó có định hướng cụ thể về mục tiêu, nội dung, phương pháp bồi dưỡng, tập huấn để đạt được mục đích nâng cao năng lực cho đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở.

Tập huấn viên là người dẫn dắt, định hướng, gợi mở kiến thức, cung cấp thông tin về nguồn tư liệu, giải đáp các câu hỏi do hòa giải viên đưa ra, truyền đạt kiến thức, kỹ

năng cần thiết cho hòa giải viên, giúp hòa giải viên thực hiện có hiệu quả công tác hòa giải ở cơ sở. Tập huấn viên hòa giải ở cơ sở có những vai trò cơ bản sau:

2.1. Người lựa chọn nội dung, phương pháp tập huấn, bồi dưỡng

Tập huấn viên là người lựa chọn nội dung kiến thức cần truyền đạt cho hòa giải viên. Trên cơ sở đề nghị của ban tổ chức, thực trạng đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở, căn cứ nhu cầu về kiến thức pháp luật và nghiệp vụ về hòa giải của hòa giải viên, tình hình thực tiễn và yêu cầu, đòi hỏi của công tác hòa giải ở cơ sở tại địa phương, tập huấn viên lựa chọn nội dung tập huấn cho phù hợp.

Để lựa chọn và sử dụng phương pháp tập huấn, bồi dưỡng phù hợp, tập huấn viên cũng cần xác định rõ mục tiêu của buổi tập huấn để thiết kế sao cho mỗi giờ giảng hiệu quả với phương pháp cụ thể nhằm chuyển tải một nội dung hợp lý. Tập huấn viên có thể xác định mục tiêu trong tập huấn, bồi dưỡng theo 03 cấp độ sau:

(1) Nếu như xác định mục tiêu chỉ cần cho học viên biết về một vấn đề nào đó thì chỉ cần giới thiệu đầy đủ nội dung thông tin.

(2) Mục tiêu đặt ra muốn học viên hiểu thì tập huấn viên cần phân tích, so sánh đối chiếu và trao đổi với học viên.

(3) Mục tiêu hướng tới học viên áp dụng kiến thức và kỹ năng vào thực tế công việc thì hoạt động giảng dạy không chỉ dừng lại ở việc đối chiếu, phân tích, trao đổi mà học viên cần được thực hành giải quyết các tình huống cụ thể.

Như vậy, mục tiêu được đặt các cấp độ khác nhau và căn cứ vào mức độ của mục tiêu cũng như về đối tượng học viên mà tập huấn viên sẽ lựa chọn phương pháp tập huấn, bồi dưỡng thích hợp và hiệu quả nhất để áp dụng.

2.2. Giáo viên

Tập huấn viên là người hỗ trợ học viên lĩnh hội, tiếp thu kiến thức, kỹ năng thông qua phương pháp tập huấn. Để làm được điều này, trước hết đòi hỏi tập huấn viên phải có kiến thức về hòa giải ở cơ sở, kiến thức pháp luật, hiểu biết về phong tục tập quán, nắm được cơ bản tình hình chính trị - xã hội của đất nước, vùng miền, cách thức tiến hành hòa giải...); đồng thời phải là người có phương pháp sư phạm để truyền đạt kiến thức mình có cho học viên, giúp học viên hiểu được, biết được và vận dụng được kiến thức vào hòa giải để nâng cao chất lượng công tác hòa giải ở cơ sở.

2.3. Người cung cấp nguồn tư liệu

Tập huấn viên không chỉ cung cấp cho học viên chuyên đề do mình bồi dưỡng mà cần chia sẻ với học viên cách tìm tài liệu, nghiên cứu tài liệu, nguồn tài liệu khai thác ở đâu để phục vụ cho công tác hòa giải ở cơ sở, nhất là trong bối cảnh “thế giới số”. Tập huấn viên cần chỉ cho hòa giải viên ở cơ sở cách khai thác thông tin trên những trang

mạng chính thức và hợp pháp, như trang mạng của Đảng, Chính phủ, các bộ, ngành và Ủy ban nhân dân các cấp.

2.4. Người hướng dẫn, tư vấn

Tập huấn viên là người hướng dẫn, giúp học viên phát huy tối đa năng lực của bản thân (bao gồm cả kiến thức, kinh nghiệm vốn có, sở trường của họ...) để khơi gợi tiềm năng của họ, tạo động lực cho họ tự học tập, tự nghiên cứu và từ đó đạt mục tiêu bồi dưỡng.

2.5. Người đánh giá

Trong quá trình truyền đạt, tập huấn viên phải lưu ý đánh giá về phản ứng của học viên, xem họ có hài lòng với khóa bồi dưỡng không, có hài lòng với tập huấn viên không, có hài lòng với phương pháp bồi dưỡng tập huấn viên đang áp dụng không; để có những điều chỉnh kịp thời nhằm đạt được mục tiêu bồi dưỡng là học viên tiếp thu được kiến thức và kỹ năng sau khóa bồi dưỡng.

2.6. Người bạn đồng hành

Trong khóa bồi dưỡng phải có sự tương tác hai chiều giữa tập huấn viên và học viên để tập huấn viên nắm được học viên thiếu gì, cần bổ sung kiến thức gì, vì vậy tập huấn viên cần lắng nghe và tôn trọng những ý kiến, suy nghĩ, tâm tư tình cảm của học viên. Tập huấn viên tác động vào quá trình học tập của học viên, truyền cảm hứng học tập cho họ, giúp họ nhận thấy giá trị nhân văn và niềm tự hào về công việc họ đang làm, giúp học viên có đủ động lực để vượt qua những khó khăn thử thách của công việc.

II. KIẾN THỨC VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Để đạt mục tiêu tập huấn, tập huấn viên cần phải có kiến thức về hòa giải ở cơ sở, kiến thức pháp luật, hiểu biết về phong tục tập quán, nắm được cơ bản tình hình chính trị - xã hội của đất nước, vùng miền, cách thức tiến hành hòa giải... đặc biệt, kiến thức trong Bộ tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở cho hòa giải viên.

1. Vị trí, vai trò, bản chất của hòa giải ở cơ sở

Hiện nay ở Việt Nam có nhiều hình thức hòa giải khác nhau: hòa giải ở cơ sở, hòa giải tại Tòa án, hòa giải trong thương mại, hòa giải trong lao động..., trong đó hòa giải ở cơ sở là hình thức mang tính lịch sử - truyền thống, là cách thức phổ biến nhất khi giải quyết các tranh chấp, mâu thuẫn nhỏ trong nhân dân. Hòa giải cơ sở có ý nghĩa hết sức quan trọng về mặt xã hội, góp phần giải quyết có hiệu quả các tranh chấp, mâu thuẫn, vi phạm pháp luật, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của nhân dân cũng như của Nhà nước.

2. Chính sách, thể chế về hòa giải ở cơ sở

- Văn bản quy phạm pháp luật về hòa giải ở cơ sở gồm Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành (Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hòa giải ở cơ sở; Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT/CP-UBTUMTTQVN ngày 18/11/2014 của Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam hướng dẫn phối hợp thực hiện một số quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở; Thông tư liên tịch số 100/2014/TTLT-BTC-BTP ngày 30/7/2014 của Bộ Tài chính và Bộ Tư pháp quy định việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí ngân sách nhà nước thực hiện công tác hòa giải ở cơ sở).

- Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Tư pháp về công tác hòa giải ở cơ sở.

- Các văn bản quy phạm, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Hội đồng nhân dân/Ủy ban nhân dân tỉnh/thành phố ban hành về công tác hòa giải ở cơ sở.

3. Những nội dung cơ bản của Luật Hòa giải ở cơ sở và các văn bản hướng dẫn thi hành

- Khái niệm hòa giải ở cơ sở;
- Các nguyên tắc cơ bản của hòa giải ở cơ sở;
- Phạm vi hòa giải ở cơ sở;
- Hòa giải viên và tổ hòa giải;
- Hoạt động hòa giải ở cơ sở;
- Hướng dẫn thực hiện thủ tục yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở.

4. Quy trình thực hiện một buổi hòa giải ở cơ sở

- Bước 1. Chuẩn bị trước khi hòa giải
- Bước 2. Tiến hành hòa giải
- Bước 3. Kết thúc hòa giải và những việc cần làm sau khi hòa giải

5. Kiến thức cần vận dụng trong quá trình thực hiện hòa giải ở cơ sở

- **Kiến thức pháp luật:** Nắm được, chỉ dẫn được cho hòa giải viên nguồn tra cứu các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan sử dụng cho hoạt động hòa giải ở cơ sở, như: Bộ luật dân sự, Luật hôn nhân gia đình, Luật đất đai, Luật Bảo vệ môi trường, Luật xử lý vi phạm hành chính...

Để nắm được kiến thức này, đòi hỏi tập huấn viên phải đọc, nghiên cứu, tìm hiểu các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan sử dụng cho hoạt động hòa giải ở cơ sở.

- **Kiến thức khác về văn hóa, xã hội, kinh tế:** Nắm được một số vấn đề lớn về kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước (như định hướng, chủ trương của Đảng, Nhà nước trong phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội; sự chuyển động của nền kinh tế đất nước...) và phong tục tập quán tốt đẹp ở địa phương.

Để có kiến thức này đòi hỏi tập huấn viên phải quan tâm tình hình chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước và truyền thống văn hóa của dân tộc cũng như bản sắc văn hóa của địa phương, khu vực.

6. Kỹ năng hòa giải ở cơ sở

- Kỹ năng tiếp cận thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu của các bên
- Kỹ năng tìm mâu thuẫn, xung đột lợi ích cốt lõi, nguyên nhân chủ yếu
- Kỹ năng tra cứu pháp luật, tài liệu tham khảo, vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong hoạt động hòa giải ở cơ sở
- Kỹ năng tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải
- Kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, giải thích, thuyết phục, vận động các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp
- Kỹ năng ghi chép biên bản, sổ theo dõi hoạt động hòa giải, lập văn bản hòa giải thành, văn bản hòa giải không thành

** Những nội dung chi tiết của phần II này, đề nghị đọc, tham khảo tại Tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở cho hòa giải viên.*

III. PHƯƠNG PHÁP VÀ KỸ NĂNG TẬP HUẤN

1. Phương pháp tập huấn

1.1. Khái niệm phương pháp tập huấn

Hiện nay chưa có khái niệm chính thức về “phương pháp tập huấn” nhưng theo cách hiểu thông thường thì đó là cách thức, phương thức mà tập huấn viên sử dụng để chuyển tải nội dung tập huấn, bồi dưỡng (kiến thức về hòa giải ở cơ sở, kỹ năng hòa giải ở cơ sở...) đến hòa giải viên, giúp đạt được mục tiêu tập huấn, bồi dưỡng. Phương pháp tập huấn đóng vai trò quan trọng, góp phần làm cho khóa tập huấn, bồi dưỡng có hiệu quả và thành công. Điều này được thể hiện cụ thể thông qua việc người học - hòa giải viên nắm được đầy đủ nội dung của khóa tập huấn,

bồi dưỡng và giảng viên - tập huấn viên đã tạo được hứng thú để người học tham gia một cách tích cực, có hiệu quả vào quá trình tập huấn, bồi dưỡng hay không.

Có thể phân chia thành 02 nhóm phương pháp: Phương pháp tập huấn truyền thống và phương pháp tập huấn hiện đại.

- Phương pháp tập huấn truyền thống là những cách thức dạy học quen thuộc được thực hiện lâu đời và được bảo tồn, duy trì qua nhiều thế hệ. Về cơ bản, phương pháp tập huấn này lấy hoạt động của người thầy là trung tâm. Theo Frere - nhà xã hội học, nhà giáo dục học nổi tiếng người Braxin đã gọi phương pháp này là "Hệ thống ban phát kiến thức", là quá trình chuyển tải thông tin từ đầu tập huấn viên sang đầu học viên. Thực hiện lối dạy này, tập huấn viên là người thuyết trình, diễn giảng, là "kho tri thức" sống, học viên là người nghe, nhớ, ghi chép và suy nghĩ theo. Với phương pháp tập huấn truyền thống, tập huấn viên là chủ thể, là tâm điểm, học viên là khách thể, là quỹ đạo. Giáo án dạy theo phương pháp này được thiết kế kiểu đường thẳng theo hướng từ trên xuống. Do đặc điểm hàn lâm của kiến thức nên nội dung bài dạy theo phương pháp truyền thống có tính hệ thống, tính logic cao. Song do quá đề cao người dạy nên nhược điểm của phương pháp tập huấn truyền thống là học viên thụ động tiếp thu kiến thức, giờ dạy dễ đơn điệu, buồn tẻ, kiến thức thiên về lý luận, ít chú ý đến kỹ năng thực hành của người học; do đó kỹ năng vận dụng vào đời sống thực tế bị hạn chế.

- Phương pháp tập huấn hiện đại xuất hiện ở các nước phương Tây (ở Mỹ, Pháp...) từ đầu thế kỷ XX và được phát triển mạnh từ nửa sau của thế kỷ, có ảnh hưởng sâu rộng tới các nước trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Đó là cách thức tập huấn theo lối phát huy tính tích cực, chủ động của học viên. Vì thế thường gọi phương pháp này là phương pháp tập huấn tích cực; ở đó, tập huấn viên là người giữ vai trò hướng dẫn, gợi ý, tổ chức, giúp cho người học tự tìm kiếm, khám phá những tri thức mới theo kiểu tranh luận, hội thảo theo nhóm. Tập huấn viên có vai trò là trọng tài, cố vấn điều khiển tiến trình giờ dạy. Phương pháp tập huấn này rất chú ý đến đối tượng học viên, coi trọng việc nâng cao quyền năng cho người học. Tập huấn viên là người nêu tình huống, kích thích hứng thú, suy nghĩ và phân xử các ý kiến đối lập của học viên; từ đó hệ thống hoá các vấn đề, tổng kết bài giảng, khắc sâu những tri thức cần nắm vững. Giáo án dạy học theo phương pháp tích cực được thiết kế kiểu chiều ngang theo hai hướng song hành giữa hoạt động dạy của tập huấn viên và học của học viên. Ưu điểm của phương pháp tập huấn tích cực rất chú trọng kỹ năng thực hành, vận dụng giải quyết các vấn đề thực tiễn, coi trọng rèn luyện và tự học. Đặc điểm của dạy học theo phương pháp này là giảm bớt thuyết trình, diễn giải; tăng cường dẫn dắt, điều khiển, tổ chức, xử lý tình huống song nếu không tập trung cao, học viên sẽ không hệ thống và logic. Yêu cầu của phương pháp tập huấn tích cực cần có các phương tiện dạy học, học viên chuẩn bị

bài kỹ ở nhà trước khi đến lớp và phải mạnh dạn, tự tin bộc lộ ý kiến, quan điểm. Tập huấn viên phải chuẩn bị kỹ bài giảng, thiết kế giờ dạy, lường trước các tình huống để chủ động tổ chức giờ dạy có sự phối hợp nhịp nhàng giữa hoạt động của tập huấn viên và hoạt động của học viên.

Cũng cần phải khẳng định rằng, không có một phương pháp tập huấn nào được xem là tốt nhất, hiệu quả nhất nếu được áp dụng riêng biệt mà cần phải có sự kết hợp nhuần nhuyễn giữa các phương pháp tập huấn, bồi dưỡng khác nhau thì mới có thể gia tăng khả năng lưu giữ thông tin, nâng cao hiệu quả học tập, không gây sự nhàm chán trong người học. Mỗi phương pháp đều có những ưu, nhược điểm cụ thể và trình độ, năng lực tiếp thu, nhu cầu về kiến thức của mỗi đối tượng cũng khác nhau nên đòi hỏi tập huấn viên chủ động sử dụng các phương pháp một cách linh hoạt, sáng tạo. Vì vậy, việc phối hợp đa dạng các phương pháp và hình thức tập huấn trong toàn bộ quá trình tập huấn là phương hướng quan trọng để phát huy tính tích cực và nâng cao chất lượng tập huấn.

1.2. Nội dung cần lưu ý khi tập huấn cho hòa giải viên

1.2.1. Đặc điểm của học viên là hòa giải viên

Theo quy định Luật Hòa giải ở cơ sở, người được bầu làm hòa giải viên phải là công dân Việt Nam thường trú tại cơ sở, tự nguyện tham gia hoạt động hòa giải và có phẩm chất đạo đức tốt; có uy tín trong cộng đồng dân cư; và có khả năng thuyết phục, vận động nhân dân; có hiểu biết pháp luật.

Từ những điều kiện tiêu chuẩn hòa giải viên nêu trên cho thấy, hòa giải viên có động cơ, nhu cầu và đặc điểm học tập của người lớn, hoàn toàn khác so với các đối tượng là trẻ em. Học tập của hòa giải viên có tính mục đích rõ ràng, cụ thể và có tính thực dụng cao mà cụ thể ở đây là kiến thức pháp luật, kỹ năng, nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở. Hòa giải viên học khi họ có nhu cầu muốn có thêm kiến thức pháp luật liên quan hay những kỹ năng, nghiệp vụ hòa giải để có thể giúp họ giải quyết những vụ việc hòa giải nảy sinh trong thực tiễn cuộc sống.

Do đó, những nội dung kiến thức pháp luật cũng như kỹ năng, nghiệp vụ hòa giải mà hòa giải viên muốn học tập phải có liên quan và có thể vận dụng ngay được vào thực tế hoạt động hòa giải ở cơ sở.

Cũng xuất phát bởi hoạt động hòa giải ở cơ sở mang tính tự nguyện, tự quản tại cộng đồng, việc tham gia làm hòa giải viên phải trên tinh thần tự nguyện của cá nhân nên việc học tập của hòa giải viên cũng hoàn toàn mang tính chất tự nguyện. Mọi sự ép buộc, áp đặt hay mọi biện pháp hành chính đều không có tác dụng. Hòa giải viên sẽ thờ ơ, thụ động, không nhiệt tình tham gia vào các hoạt động tập huấn, bồi dưỡng.

Bên cạnh đó, như trên đã phân tích, hòa giải viên có đặc điểm nhận thức, trình độ học vấn và văn hóa, nghề nghiệp, kỹ năng hòa giải khác nhau nên mức độ tiếp thu kiến thức pháp luật và kỹ năng hòa giải cũng như thái độ đối với việc học tập trên lớp tập huấn, bồi dưỡng là khác nhau.

Tóm lại, xuất phát từ đặc điểm nêu trên của đối tượng người học là hòa giải viên, có thể thấy việc học của hòa giải viên sẽ có hiệu quả nhất khi:

- Thực hành (học thông qua tình huống cụ thể), khi thông qua giải quyết các vụ việc, các tình huống có thật trong cuộc sống, hòa giải viên tự phát hiện vấn đề, tìm ra nguyên nhân mâu thuẫn, xung đột, tranh chấp, vi phạm pháp luật thuộc phạm vi được hòa giải ở cơ sở, khi hòa giải viên tự đọc văn bản pháp luật, tự tìm hiểu quy định pháp luật, đối chiếu với vụ việc mình tiến hành hòa giải, tự giải quyết vụ việc, tự rút ra bài học kinh nghiệm.

- Trao đổi, chia sẻ và học tập kinh nghiệm lẫn nhau. Thực tiễn các vụ việc hòa giải rất đa dạng, phong phú và mỗi người có một cách xử lý vấn đề khác nhau. Do đó, việc giao lưu học tập, chia sẻ kinh nghiệm sẽ giúp nâng cao kiến thức, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng hòa giải cho hòa giải viên.

Ngoài ra, đối với hòa giải viên, môi trường học tập có ý nghĩa hết sức quan trọng, cần tạo ra sự tương tác giữa người dạy - tập huấn viên và người học - hòa giải viên, tạo ra hứng thú học tập. Vì vậy, cũng giống như cách học của người lớn nói chung, việc học tập của hòa giải viên sẽ tốt hơn trong môi trường học tập vui vẻ, thân thiện, cởi mở và tôn trọng lẫn nhau; hòa giải viên sẽ cảm thấy phấn khởi, tự tin hơn khi họ cảm thấy tiến bộ trong học tập, khi cảm thấy dễ hiểu, dễ tiếp thu; và sẽ tăng nhiệt huyết hơn nếu được động viên, khen thưởng kịp thời.

2.2.2. Những yếu tố tác động đến chất lượng lớp tập huấn

Khi lựa chọn phương pháp tập huấn/bồi dưỡng, cần quan tâm đến các yếu tố có liên quan như tình hình học viên, điều kiện tập huấn, nội dung tập huấn và năng lực của tập huấn viên - những yếu tố tác động trực tiếp đến chất lượng tập huấn/bồi dưỡng cho hòa giải viên.

a) Về tình hình hòa giải viên, cần thu thập thông tin về hòa giải viên để làm rõ các nội dung sau:

- + Nội dung nào là quan trọng đối với hòa giải viên?
- + Hòa giải viên mong muốn gì khi tham gia tập huấn/bồi dưỡng?
- + Hòa giải viên đã có sẵn những kiến thức pháp luật và kinh nghiệm hòa giải nào?
- + Mục đích của Ban tổ chức lớp tập huấn/bồi dưỡng hướng tới là gì?

Điều tra và phân tích nhu cầu của hòa giải viên có ý nghĩa rất quan trọng trong việc tổ chức quá trình tập huấn thành công, vì qua đó chúng ta biết được cái người học - hòa giải viên đang cần chứ không phải cái chúng ta - người quản lý hoặc tập huấn viên đang có.

b) Về điều kiện tập huấn: như số học viên, thời gian tập huấn và cơ sở vật chất là thông tin làm căn cứ để lựa chọn phương pháp tập huấn phù hợp. Các lớp tập huấn, bồi dưỡng có quá nhiều hòa giải viên (khoảng trên 100 hòa giải viên) thì sẽ khó trong sử dụng phương pháp đóng vai/thực hiện phiên hòa giải giả định, thảo luận nhóm... Thời gian tổ chức tập huấn cần phải được quan tâm, bởi phương pháp tập huấn dù có tốt đến bao nhiêu cũng khó có hiệu quả cao nếu không có đủ thời gian thực hiện. Với cùng kỹ năng tiếp cận đối tượng để nắm bắt thông tin về vụ việc hòa giải và nhu cầu của các bên với thời gian cho phép là 01 buổi, khoảng 100 hòa giải viên tham dự, nếu chỉ sử dụng phương pháp thuyết trình/thuyết giảng có thể sẽ không hiệu quả vì hòa giải viên chỉ được nghe một cách thụ động mà không có cơ hội để trực tiếp thực hành kỹ năng. Song nếu tập huấn viên vừa sử dụng phương pháp thuyết giảng để hòa giải viên biết về nội dung của kỹ năng, vừa sử dụng phương pháp thực hiện phiên hòa giải giả định để hòa giải viên thực hành kỹ năng thì sẽ khó có thể thực hiện được hiệu quả trong thời lượng 01 buổi. Cơ sở vật chất như phòng học, chỗ ngồi, các thiết bị, ánh sáng, tiếng ồn... là cũng là một trong các cơ sở để lựa chọn phương pháp tập huấn thích hợp.

c) Về nội dung tập huấn: tập huấn/bồi dưỡng nội dung gì cho hòa giải viên giữ vai trò quan trọng trong việc lựa chọn phương pháp tập huấn/bồi dưỡng. Căn cứ nội dung cần truyền tải, tập huấn viên cần lựa chọn phương pháp tập huấn cho phù hợp như: Để truyền tải nghiệp vụ, kỹ năng hòa giải, có thể sử dụng phương pháp như bài tập tình huống, thực hiện phiên hòa giải giả định... Để truyền thụ kiến thức pháp luật về hòa giải, pháp luật dân sự, hôn nhân gia đình... liên quan đến hòa giải ở cơ sở, dùng phương pháp thuyết trình/thuyết giảng là phù hợp; Để thu thập thông tin hay nhiều ý kiến và kinh nghiệm khác nhau của hòa giải viên, dùng phương pháp làm việc nhóm sẽ có hiệu quả...

d) Về năng lực của tập huấn viên cũng góp phần không nhỏ vào sự thành công của lớp tập huấn. Năng lực của tập huấn viên thể hiện ở kiến thức, sự hiểu biết của tập huấn viên cũng như việc đánh giá, lựa chọn phương pháp tập huấn phù hợp với từng đối tượng và việc vận dụng các kỹ năng tập huấn một cách thành thạo, linh hoạt nhằm tăng hiệu quả tập huấn, gây hứng thú và tạo động lực cho học viên.

Khi lựa chọn phương pháp tập huấn/bồi dưỡng và thiết kế nội dung giảng dạy, tập huấn viên cần chú ý vai trò của người học - hòa giải viên tham gia trong các

hoạt động đó. Hòa giải viên càng tham gia tích cực vào các hoạt động tập huấn, bồi dưỡng thì hiệu quả tập huấn càng cao và ngược lại. Từ thực tiễn hoạt động giảng dạy cho thấy, người học sẽ nhớ khoảng 90% những gì họ vừa nói vừa làm, khoảng 70% những gì họ nói, khoảng 50% những gì họ nghe và nhìn, khoảng 20% những gì họ nghe và khoảng 10% những gì họ đọc. Đây là cơ sở làm căn cứ để tập huấn viên lựa chọn phương pháp tập huấn phù hợp, có hiệu quả tốt nhất và cao nhất.

Trên cơ sở xác định, người học - hòa giải viên là trung tâm của lớp tập huấn/bồi dưỡng, tập huấn viên cần có những phương thức, cách thức tập huấn bảo đảm tạo động cơ học tập, thúc đẩy năng lực, tạo điều kiện để hòa giải viên tham gia tích cực, kích thích tư duy sáng tạo và tạo cơ hội cho hòa giải viên phản hồi.

Phương pháp tập huấn/bồi dưỡng cần hướng tới mục đích cuối cùng là nhằm giúp hòa giải viên tiếp nhận thông tin một cách hiệu quả nhất bằng cách thu hút họ tham gia tích cực vào quá trình học tập, thay vì thụ động thu nhận kiến thức. Phương pháp tập huấn/bồi dưỡng cần thừa nhận những kinh nghiệm, kỹ năng và ý tưởng phong phú, đa dạng của hòa giải viên, đồng thời lấy đó làm cơ sở để xây dựng tiến trình học tập; khuyến khích hòa giải viên tự xác định nhu cầu và mục tiêu học tập; thảo luận về cách tiến hành các hoạt động trên lớp...

Để có khóa tập huấn hiệu quả, đạt chất lượng, tập huấn viên cần lưu ý những nội dung sau trong quá trình xây dựng và triển khai tập huấn/bồi dưỡng cho hòa giải viên:

- Gây ấn tượng tốt ban đầu: Để thu hút được sự quan tâm chú ý của hòa giải viên ngay từ đầu, tập huấn viên cần mở đầu ấn tượng, hấp dẫn.

- Lựa chọn nội dung, phương pháp, kỹ năng tập huấn phù hợp.

Ví dụ 1: Nếu hòa giải viên có nhu cầu, mong muốn được bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng hòa giải ở cơ sở, thì việc tập huấn một trong chín kỹ năng hòa giải ở cơ sở như kỹ năng tiếp cận đối tượng để nắm bắt thông tin về vụ việc và nhu cầu của các bên hoặc kỹ năng xem xét, xác minh vụ việc... sẽ được hòa giải viên quan tâm chú ý lắng nghe. Ngược lại, những kiến thức pháp luật mà hòa giải viên đã biết (thông qua bồi dưỡng, tập huấn hoặc tự tìm đọc...), những kiến thức pháp luật không liên quan đến hòa giải ở cơ sở (như pháp luật về cạnh tranh, đấu giá tài sản...) thường sẽ không được lĩnh hội, tiếp thu.

Ví dụ 2: Với nội dung cần tập huấn là kiến thức pháp luật thì phương pháp thuyết trình sẽ phù hợp nhưng với nội dung cần tập huấn là các kỹ năng hòa giải ở cơ sở thì bên cạnh phương pháp thuyết trình, cần kết hợp các phương pháp khác như phương pháp đóng vai, phương pháp làm việc nhóm...

- Tạo động lực cho học viên: Hòa giải viên thực sự học và có động lực khi họ nhìn thấy lợi ích khi tham gia học tập. Việc tạo động lực cho hòa giải viên bằng

cách chỉ cho họ thấy lớp tập huấn, bồi dưỡng sẽ cung cấp, trang bị những thông tin pháp luật, kỹ năng hòa giải thực sự cần thiết trong quá trình thực hiện hòa giải vụ việc cụ thể.

- Cần huy động sự tham gia tích cực của học viên: Hòa giải viên sẽ học được nhiều hơn khi họ tích cực và chủ động tham gia vào quá trình học vì học thông qua thực hành tình huống cụ thể. Việc sử dụng phần thực hành (đóng vai, làm việc nhóm...) để tạo cơ hội cho hòa giải viên được luyện tập nhằm giảm thiểu cảm giác mệt mỏi, tăng khả năng rèn luyện kỹ năng hòa giải cần thiết.

Ví dụ: Để hòa giải viên rèn luyện kỹ năng xác định vụ việc có thuộc phạm vi hòa giải hay không, tập huấn viên có thể nêu vụ việc như sau: “Nguyễn Văn A thực hiện hành vi hiếp dâm cháu N (15 tuổi). Khi vụ việc bị phát giác, A đề nghị bồi thường cho gia đình người bị hại một số tiền với điều kiện không bị kiện ra tòa. Gia đình nạn nhân vì không muốn ảnh hưởng đến tâm lý của cháu N và sợ tai tiếng nên cũng không muốn kiện A ra tòa. Hai bên tiến hành hòa giải và nhờ một hòa giải viên làm trung gian. Ông/bà xác định vụ, việc có thuộc phạm vi hòa giải không?”

- Đảm bảo thông tin cung cấp là những thông tin mới nhất: Trong quá trình truyền đạt có rất nhiều thông tin, kiến thức pháp luật, thông tin về tình hình chính trị, thời sự, văn hóa, xã hội được đưa ra để làm ví dụ hoặc thảo luận và hòa giải viên nhớ nhất những nội dung được trao đổi với thông tin mới nhất. Việc tổng kết các ý chính quan trọng, chuyển tải vào lúc cuối thời gian tiết học, bài học, hoạt động dạy học (tập huấn) là thực sự cần thiết.

1.3. Các phương pháp tập huấn cho hòa giải viên

Có nhiều phương pháp tập huấn cho hòa giải viên khác nhau như phương pháp thuyết trình/ thuyết giảng, phương pháp vấn đáp, phương pháp học tập theo nhóm, phương pháp đóng vai/ thực hiện phiên hòa giải giả định, phương pháp tình huống, phương pháp trực quan, phương pháp bê cá vàng.... Tuy nhiên, trong việc tập huấn kiến thức pháp luật, kỹ năng, nghiệp vụ hòa giải cho hòa giải viên, thì bốn (04) phương pháp: thuyết trình/thuyết giảng; vấn đáp; làm việc nhóm và phương pháp đóng vai/ thực hiện phiên hòa giải giả định là những phương pháp có hiệu quả nhất.

1.3.1. Phương pháp thuyết trình/thuyết giảng

a. Định nghĩa

Trong công trình nghiên cứu phương pháp thuyết trình trong bài giảng, các tác giả Waugh, G.H và Waugh, R.F cho rằng: “*Thuyết trình là một phương pháp giảng dạy mà ở đó giảng viên đàm phán, thuyết phục sinh viên không thảo luận*”

thông tin truyền đạt trong bài thuyết trình hoặc đặt câu hỏi về bài giảng bằng lời nói; là một chiều độc thoại, là bài giảng thẳng không có hoạt động hay lời nói có sự tham gia của sinh viên”¹.

Tác giả Frire - nhà xã hội học, nhà giáo dục nổi tiếng người Braxin đã gọi phương pháp giáo dục truyền thống mà phổ biến là sử dụng phương pháp thuyết trình là “*hệ thống ban phát kiến thức*”, là quá trình chuyển tải thông tin từ người thầy sang trò. Sử dụng phương pháp dạy học này, tập huấn viên là người thuyết trình, thuyết giảng, là “*kho tri thức sống*”; học viên là người nghe, nhớ, ghi chép và suy nghĩ theo².

Có thể thấy, các tác giả trên đều có chung quan điểm khi nhận định về phương pháp thuyết trình, đó là tính truyền thụ kiến thức một chiều, tập huấn viên sử dụng lời nói để truyền đạt thông tin, trong đó học viên có trách nhiệm ngồi nghe và ghi chép.

Ở nước ta, định nghĩa về phương pháp thuyết trình cũng đã được các nhà khoa học giáo dục đưa ra. Trong cuốn Lí luận dạy học hiện đại - Cơ sở đổi mới mục tiêu, nội dung và phương pháp dạy học (dịch giả Nguyễn Văn Cường) đã viết: “*Thuyết trình là thông báo của tập huấn viên và việc tiếp thu mang tính tiếp nhận thụ động của người học, thông qua đó người học tiếp nhận thông tin, xử lí về mặt nhận thức và phát triển các quá trình trí nhớ*”³. Tác giả Thái Duy Tuyên trong cuốn Phương pháp dạy học truyền thống và đổi mới khẳng định: “*Thuyết trình là phương pháp thông tin một chiều. Tập huấn viên nêu ra các ý tưởng hay khái niệm, phát triển, đánh giá và cuối cùng tóm tắt các ý chính đã nêu trong khi học viên ngồi nghe và ghi chép*”⁴.

Với những quan điểm nêu trên, có thể hiểu phương pháp thuyết trình là phương pháp dạy học, truyền đạt thông tin (một chiều) bằng lời nói sinh động của người dạy để trình bày một tài liệu mới, một nội dung mới; người học lĩnh hội thông tin, nghe và ghi chép một cách có hệ thống.

Phương pháp thuyết trình thể hiện dưới hình thức giảng giải, giảng thuật và diễn giảng phổ thông.

+ Giảng thuật là một trong những phương pháp thuyết trình, trong đó có yếu tố miêu tả, trần thuật. Nó được sử dụng khi miêu tả những thí nghiệm, hiện tượng

¹ Waugh, G.H và Waugh, R.F (1999). The value of lectures in teacher education; Thue group perspective. Australian Journal of Teacher Education, Vol 24, No.1, pp.35-51, tr 36

² Trần Bá Hoàn (2010). Đổi mới phương pháp dạy học, chương trình và sách giáo khoa. NXB Đại học sư phạm, tr 26

³ Nguyễn Văn Cường (2014). Lí luận dạy học hiện đại - Cơ sở đổi mới mục tiêu, nội dung và phương pháp dạy học. NXB Đại học sư phạm, tr 117

⁴ Thái Duy Tuyên (2010). Phương pháp dạy học truyền thống và đổi mới. NXB Giáo dục Việt nam, tr 58-59

hoặc trình bày cuộc đời và sự nghiệp của nhà bác học lỗi lạc, những thành tựu nổi tiếng trong khoa học – công nghệ...

Trong khi giảng bài, tập huấn viên có thể trích những đoạn văn, thơ ngắn, những câu nói hay những đoạn trích từ các tác phẩm văn học, các văn kiện lịch sử... để làm cho bài giảng thêm sinh động, diễn cảm, giàu hình ảnh. Cũng có thể kết hợp sử dụng các phương tiện trực quan, phương tiện kỹ thuật dạy học để minh họa cho việc trình bày của mình. Cũng có thể đặt ra những câu hỏi nhằm thu hút sự chú ý, định hướng sự lắng nghe hoặc kích thích tính tích cực cũng như để kiểm tra hiệu quả việc lĩnh hội tri thức của học viên.

+ Giảng giải là phương pháp dạy học bằng việc dùng những luận cứ, số liệu để chứng minh một sự kiện, hiện tượng, quy tắc, định lý, định luật, công thức, nguyên tắc trong các môn học. Giảng giải chứa đựng các yếu tố phán đoán, suy lý nên có nhiều khả năng phát triển tư duy logic của học viên. Trong quá trình dạy học, giảng giải thường kết hợp với giảng thuật.

+ Diễn giảng phổ thông là một trong những phương pháp thuyết trình nhằm trình bày một vấn đề hoàn chỉnh có tính chất phức tạp, trừu tượng và khái quát trong một thời gian tương đối dài (30-35 phút và hơn thế), chẳng hạn như trình bày về lịch sử công tác hòa giải ở cơ sở qua các thời kỳ phát triển...

b. Ưu, nhược điểm của phương pháp

- *Ưu điểm:*

Phương pháp thuyết trình có những ưu điểm sau đây:

(i) Phương pháp thuyết trình cho phép người giảng, dạy truyền đạt những nội dung lí thuyết tương đối khó, phức tạp, chứa đựng nhiều thông tin, nội dung mà học viên không dễ dàng tìm hiểu một cách sâu sắc.

(ii) Nội dung học tập được trình bày có logic và lập luận chặt chẽ. Phương pháp thuyết trình cho phép người giảng dạy trình bày một mô hình mẫu của tư duy logic của cách đề cập và lí giải một vấn đề khoa học. Do đó phương pháp này giúp học viên nắm được hình mẫu về cách tư duy logic, cách đặt và giải quyết vấn đề khoa học, cách sử dụng ngôn ngữ để diễn đạt những vấn đề khoa học một cách chính xác, rõ ràng, xúc tích thông qua cách trình bày của tập huấn viên.

(iii) Tạo điều kiện phát triển năng lực chú ý và kích thích tính tích cực tư duy của học viên, vì có như vậy học viên mới hiểu được lời giảng của tập huấn viên và mới ghi nhớ được bài học.

(iv) Tạo điều kiện thuận lợi để người giảng tác động mạnh mẽ đến tư tưởng, tình cảm của học viên qua việc trình bày tài liệu với giọng nói, cử chỉ, điệu bộ thích hợp và diễn cảm. Lời giảng của người truyền đạt có thể gây cảm xúc mạnh

mẽ và ấn tượng sâu sắc. Sự truyền cảm trong lời nói của người giảng dạy cùng với cách tiếp cận vấn đề, phương pháp giảng dạy và khối lượng kiến thức truyền đạt của người giảng dạy sẽ giúp học viên hình thành những tư tưởng, nhận thức pháp luật đúng đắn và có niềm tin vào chính sách, pháp luật.

(v) Bằng phương pháp thuyết trình, người giảng có thể truyền đạt một khối lượng thông tin, tri thức khá lớn cho nhiều học viên cùng một lúc cho nhiều đối tượng trong một khoảng thời gian nhất định, vì vậy, phương pháp thuyết trình giúp tiết kiệm thời gian cho người giảng và học viên, chi phí tổ chức không quá lớn.

- *Nhược điểm:*

Phương pháp thuyết trình còn có một số hạn chế, nếu sử dụng không đúng có thể:

(i) Làm cho học viên thụ động, chỉ sử dụng chủ yếu thính giác cùng với tư duy tái hiện, do đó làm cho họ dễ bị chán nản;

(ii) Làm cho học viên thiếu tích cực trong việc phát triển ngôn ngữ nói; không có sự tương tác hai chiều;

(iii) Hiệu quả của buổi tập huấn phụ thuộc phần lớn vào kiến thức, kinh nghiệm, nghệ thuật diễn giải, trình bày của tập huấn viên.

(iv) Thiếu điều kiện cho phép người giảng chú ý đầy đủ đến trình độ nhận thức cũng như đánh giá mức độ lĩnh hội kiến thức của từng học viên.

(v) Đối với người mới bắt đầu, khi sử dụng phương pháp này dễ bị mất bình tĩnh, quên nội dung trình bày; không biểu cảm, không sử dụng “ngôn ngữ cơ thể” nên hiệu quả không được như mong muốn.

c. Cách thức triển khai

Khi dùng phương pháp thuyết trình để trình bày bất kỳ vấn đề nào cũng phải trải qua bốn bước: Đặt vấn đề, phát triển vấn đề, giải quyết vấn đề và kết luận rút ra từ vấn đề đó. Mỗi bước có một nhiệm vụ nhất định.

Bước 1. Đặt vấn đề

Đây là bước đầu tiên nhằm thông báo vấn đề dưới dạng tổng quát để kích thích sự chú ý ban đầu của học viên.

Vấn đề được thông báo dưới dạng chung nhất, có một phạm vi rộng, nhằm gây ra sự chú ý ban đầu của học viên, tạo ra tâm thế bắt đầu làm việc và định hướng nghiên cứu.

Bước 2. Phát triển vấn đề

Phát triển vấn đề là bước nêu lên những câu hỏi cụ thể nhằm vạch ra phạm vi những vấn đề cần phải xem xét.

Ngay sau khi thông báo đề tài nghiên cứu, tập huấn viên nêu ra những câu hỏi cụ thể hơn, thu hẹp phạm vi nghiên cứu, chỉ ra trọng điểm cần xem xét cụ thể nhằm tạo ra nhu cầu của học viên đối với kiến thức, gây hứng thú và động cơ học tập; đồng thời cũng vạch ra nội dung và dàn ý cần nghiên cứu.

Bước 3. Giải quyết vấn đề

Bước này người giảng có thể tiến hành theo logic quy nạp hay logic diễn dịch.

- Logic quy nạp là con đường nhận thức từ sự kiện, hiện tượng đến cái chung, cái khái quát, từ những trường hợp cụ thể đến quy luật, khái niệm, nguyên tắc.

Theo logic quy nạp, người giảng có thể áp dụng ba cách trình bày khác nhau tùy vào đặc điểm của nội dung trình bày, gồm:

+ Quy nạp phân tích từng phần: Quy nạp phân tích từng vấn đề đặt ra ở bước phát triển vấn đề tương đối độc lập với nhau. Vì vậy có thể giải quyết từng vấn đề, rút ra kết luận rồi chuyển sang giải quyết vấn đề khác.

+ Quy nạp phát triển: Nêu vấn đề được giải quyết theo lối móc xích, nghĩa là giải quyết xong từng vấn đề thứ nhất thì kết luận rút ra sẽ lại làm tiền đề cho việc giải quyết vấn đề tiếp theo.

+ Quy nạp song song – đối chiếu: Nêu vấn đề đặt ra phải giải quyết chứa đựng những mặt tương phản, đối lập, người giảng có thể áp dụng phương pháp này để rút ra kết luận cho từng điểm so sánh.

- Logic diễn dịch là con đường nhận thức từ nguyên lý chung đến cái cụ thể. Theo logic diễn dịch, bắt đầu đưa ra các kết luận sơ bộ khái quát, sau đó tiến hành giải quyết có thể theo ba cách: phân tích từng phần, phân tích phát triển, phân tích so sánh – đối chiếu.

Cách đặt vấn đề và cách phát triển vấn đề có thể tiến hành bằng cách thông báo tái hiện hoặc có tính vấn đề. Cách giải quyết vấn đề có thể bằng logic quy nạp hay logic diễn dịch. Điều đó chứng tỏ cấu trúc của phương pháp thuyết trình đã phản ánh mặt bên trong và mặt bên ngoài của phương pháp dạy học nói chung và phương pháp thuyết trình nói riêng.

Bước 4. Kết luận

Đây là bước kết thúc việc trình bày vấn đề. Phần kết luận cần nêu một cách súc tích, chính xác, khái quát bản chất của vấn đề đưa ra xem xét. Nói cách khác, phần kết luận chính là câu trả lời cô đọng cho những câu hỏi đã được nêu lên ở

bước đặt vấn đề và và phát biểu vấn đề. Kết luận có giá trị định hướng, giáo dục quan trọng đối với học viên chính vì tính khái quát cao của nó.

d. Một số lưu ý đối với phương pháp thuyết trình/thuyết giảng

Khi sử dụng phương pháp này, người giảng cần lưu ý:

- Trình bày chính xác các hiện tượng, sự kiện, khái niệm, định luật, vạch ra bản chất của vấn đề, ý nghĩa tư tưởng, chính trị của tài liệu học tập.

- Trình bày phải đảm bảo tính tuần tự logic, rõ ràng, dễ hiểu với lời nói gọn, rõ, sáng sủa, giàu hình tượng, chuẩn xác, xúc tích.

- Mở đầu bài thuyết trình phải ấn tượng, thu hút được người nghe.

- Trong quá trình trình bày phải tạo được sự quan tâm, chú ý, hứng thú cho người nghe; hướng dẫn tư duy của học viên thông qua giọng nói, tốc độ nói, âm lượng thay đổi thích hợp; cách đặt vấn đề và giải quyết vấn đề có lồng ghép các mẫu chuyện vui đúng lúc hoặc vấn đề thực tế, thời sự để minh họa; kết hợp lời nói với điệu bộ, cử chỉ, nét mặt, biết đưa những lời trích dẫn vào đúng lúc, đúng chỗ.

- Trình bày phải đảm bảo cho học viên ghi chép được những vấn đề cơ bản và qua đó hướng dẫn, giảng dạy cho họ biết cách vừa ghi vừa tập trung nghe giảng.

1.3.2. Phương pháp vấn đáp

a. Định nghĩa

Theo “Từ điển Tiếng Việt” do Hoàng Phê chủ biên thì: vấn đáp tức là hỏi và trả lời. Xem xét ở từng phương diện, hỏi có nghĩa là: Nói ra điều mình đòi hỏi hoặc mong muốn người ta cho mình biết với yêu cầu được trả lời, được đáp ứng. Trả lời tức là: Nói cho người nào đó biết điều người ấy hỏi hoặc yêu cầu; đáp lại bằng thái độ nào đó.

Trong hoạt động dạy học, vấn đáp (hỏi - trả lời) là phương pháp sư phạm được khởi thủy từ nhà sư phạm Hy Lạp cổ đại Xocrast. Từ đó đến nay phương pháp này vẫn được sử dụng khá phổ biến với nhiều mức độ khác nhau. Trong đó tập huấn viên đặt ra câu hỏi để học viên trả lời, tập huấn viên có thể gợi ý, hướng dẫn cho học viên suy nghĩ về câu trả lời, từ đó lĩnh hội được nội dung kiến thức cần truyền đạt. Tập huấn viên sử dụng hệ thống câu hỏi nhằm mục đích hướng dẫn học viên tiếp cận, nắm bắt, hiểu được nội dung kiến thức của chủ đề bài giảng.

Có rất nhiều cách phân loại câu hỏi khác nhau dựa trên những quan điểm và tiêu chí khác nhau. Nếu căn cứ vào tính chất hoạt động nhận thức, người ta chia phương pháp vấn đáp thành 3 loại:

- Vấn đáp tái hiện: Yêu cầu học viên nhắc lại kiến thức đã biết hoặc tái hiện nội dung miêu tả, nội dung sự kiện...trong bài học. Vấn đáp tái hiện không được

xem là phương pháp có giá trị sư phạm cao bởi nó chỉ hướng người học tới tư duy bậc thấp (nhớ lại điều mình đã biết). Tập huấn viên sử dụng phương pháp này khi giúp học viên tái hiện tri thức, tạo cơ sở nền móng cho các hoạt động tư duy cao hơn ở các bước tiếp theo trong hoạt động học tập.

Ví dụ: Tập huấn viên đưa ra các câu hỏi về nội dung các quy định của Luật hòa giải ở cơ sở và các văn bản hướng dẫn thi hành như: “Đề nghị các anh/chị cho biết các căn cứ tiến hành hòa giải ở cơ sở theo quy định của Luật hòa giải ở cơ sở là gì?”, “Các tiêu chuẩn của hòa giải viên?”....

- Vấn đáp giải thích - minh họa: Tập huấn viên đưa ra các câu hỏi hướng dẫn học viên giải thích, chứng minh hay làm sáng rõ một nội dung nào đó. Học viên chỉ có thể trả lời được câu hỏi này dựa trên sự tổng hợp, vận dụng những điều đã biết, đã học để lý giải, chứng minh một vấn đề, nội dung nào đó.

Ví dụ: Tập huấn viên đưa ra câu hỏi như: Anh A và chị B kết hôn được 05 năm, tuy nhiên, thời gian gần đây, chị B phát hiện anh A ngoại tình nên vợ chồng thường xuyên mâu thuẫn, đánh cãi nhau, không khí gia đình luôn căng thẳng. Tháng 02/2020, chị B nộp đơn xin ly hôn ra Tòa án nhân dân huyện, tuy nhiên tại đây, cán bộ Tòa án đã không thụ lý đơn của chị B và đề nghị chị phải về Tổ hòa giải ở thôn để tiến hành hòa giải trước rồi mới được nộp đơn ra Tòa. Vậy theo các anh/chị thì đề nghị của cán bộ Tòa án như trên có đúng không? Vụ việc ly hôn như vậy có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở không?

- Vấn đáp tìm tòi (đàm thoại Öxrixtic): Tập huấn viên dùng hệ thống câu hỏi được sắp xếp hợp lý để hướng học viên từng bước phát hiện ra bản chất của sự vật, tính quy luật của hiện tượng đang tìm hiểu. Trong vấn đáp tìm tòi, tập huấn viên giống như người tổ chức sự tìm tòi, còn học viên giống như người tự lực phát hiện kiến thức mới. Vì vậy, khi kết thúc cuộc đàm thoại, học viên có được niềm vui của sự khám phá, thêm một bước về trình độ tư duy.

Ví dụ: Tập huấn viên có thể nêu một vụ việc hòa giải cụ thể và đặt các câu hỏi theo hướng gợi ý từng vấn đề như: Trường hợp này có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở không? Nếu có thì thuộc lĩnh vực nào? Nguyên nhân của mâu thuẫn/tranh chấp? Quy định pháp luật cần áp dụng? Hướng hòa giải?.....

* Ngoài ra, căn cứ vào mục tiêu nhận thức (tiêu chí Bloom) có các loại câu hỏi: câu hỏi nhận biết, hiểu, vận dụng, phân tích, tổng hợp và đánh giá.

Cấp độ	Ý nghĩa	Hành động
Biết	Nhớ lại thông tin	Xác định, miêu tả, gọi tên, phân biệt, làm theo

Hiểu	Hiểu nghĩa, diễn giải khái niệm	Tóm tắt, biến đổi, biện hộ, giải thích
Vận dụng	Sử dụng thông tin hay khái niệm trong tình huống mới	Thiết lập, thực hiện, tạo dựng, mô phỏng, dự đoán, chuẩn bị, lập kế hoạch...
Phân tích	Chia nhỏ thông tin và khái niệm thành những phần nhỏ hơn để hiểu đầy đủ hơn	So sánh, đối chiếu, phân chia, phân biệt, lựa chọn, phân tích
Tổng hợp	Ghép các ý, vấn đề với nhau để tạo nên nội dung vấn đề mới	Phân loại, khái quát hóa, cấu trúc lại
Đánh giá	Đánh giá vấn đề	Đánh giá, phê bình, phán đoán, chứng minh, tranh luận, biện hộ

- Câu hỏi biết: Mục tiêu của loại câu hỏi này là để kiểm tra trí nhớ của học viên về các dữ liệu, số liệu, các định nghĩa, ... Việc trả lời các câu hỏi này giúp học viên ôn lại được những gì đã học, đã đọc hoặc đã trải qua. Các từ để hỏi thường là: cái gì? bao nhiêu? hãy định nghĩa? biết gì về? khi nào? bao giờ? hãy mô tả?...

Ví dụ: Hãy nêu khái niệm về hòa giải ở cơ sở?...

- Câu hỏi hiểu: Mục tiêu của loại câu hỏi này là để kiểm tra cách học viên liên hệ, kết nối các dữ liệu, số liệu, các định nghĩa... Việc trả lời các câu hỏi này cho thấy học viên có khả năng diễn tả bằng lời nói, nêu ra được các yếu tố cơ bản hoặc so sánh các yếu tố cơ bản trong nội dung đang học. Các cụm từ để hỏi thường là: Tại sao? Hãy phân tích? Hãy so sánh? Hãy liên hệ?

Ví dụ: Hãy phân tích nguyên tắc “Tôn trọng sự tự nguyện của các bên; không bắt buộc, áp đặt các bên trong hòa giải ở cơ sở”?

- Câu hỏi vận dụng: Mục tiêu của loại câu hỏi là để kiểm tra khả năng áp dụng các dữ liệu, các khái niệm, các quy luật, các phương pháp... vào hoàn cảnh và điều kiện mới. Việc trả lời các câu hỏi áp dụng cho thấy học viên có khả năng hiểu được các quy luật, các khái niệm... có thể lựa chọn tốt các phương án để giải quyết, vận dụng các phương án vào thực tiễn. Khi đặt câu hỏi cần tạo ra những tình huống mới khác với điều kiện đã học trong bài học. Các cụm từ để hỏi thường là: Làm thế nào? Giải quyết khó khăn về... như thế nào? Làm rõ những phương pháp...? Xác định nguyên nhân của mâu thuẫn/ tranh chấp...?

- Câu hỏi phân tích: Mục tiêu của loại câu hỏi này là để kiểm tra khả năng phân tích nội dung vấn đề, từ đó đi đến kết luận, tìm ra mối quan hệ hoặc chứng

minh một luận điểm. Việc trả lời câu hỏi này cho thấy học viên có khả năng tìm ra được mối quan hệ mới, tự diễn giải hoặc đưa ra kết luận. Việc đặt câu hỏi phân tích đòi hỏi học viên phải giải thích được các nguyên nhân từ thực tế. Các câu hỏi phân tích thường có nhiều lời giải (thể hiện sáng tạo). Các cụm từ để hỏi thường là: Tại sao anh/chị lại đi đến kết luận như vậy? Anh/chị có nhận xét gì về...? Hãy chứng minh...?

- Câu hỏi tổng hợp: Mục tiêu của câu hỏi loại này là để kiểm tra xem học viên có thể đưa ra những dự đoán, giải quyết vấn đề, đưa ra câu trả lời hoặc đề xuất có tính sáng tạo. Câu hỏi tổng hợp thúc đẩy sự sáng tạo của học viên.. Để trả lời câu hỏi tổng hợp khiến học viên phải: dự đoán, giải quyết vấn đề và đưa ra các câu trả lời sáng tạo. Cần nói rõ cho học viên biết rõ rằng các anh/chị có thể tự do đưa ra những ý tưởng, giải pháp mang tính sáng tạo, tưởng tượng của riêng mình. Tập huấn viên cần lưu ý rằng câu hỏi loại này đòi hỏi một thời gian chuẩn bị khá dài, vì vậy hãy để cho học viên có đủ thời gian tìm ra câu trả lời.

Ví dụ: Tập huấn viên đưa ra một tình huống hòa giải cụ thể và yêu cầu các học viên xây dựng kế hoạch hòa giải tình huống đó.

- Câu hỏi đánh giá: Mục tiêu của loại câu hỏi này là kiểm tra xem học viên có thể đóng góp ý kiến và đánh giá các ý tưởng, giải pháp,... dựa vào những tiêu chuẩn đã đề ra.

Ví dụ: Rút ra những nhận xét, đánh giá về quá trình hòa giải của một vụ, việc trong thực tế?

* Căn cứ vào hình thức thể hiện của câu hỏi có 2 loại: câu hỏi đóng và câu hỏi mở.

- Câu hỏi đóng là loại câu hỏi chứa đựng toàn bộ các phương án có khả năng trả lời. Người được hỏi chỉ việc đánh dấu vào những phương án mình chọn.

- Câu hỏi mở là loại câu hỏi không có sẵn các phương án trả lời trước, người trả lời đơn thuần chỉ nhận câu hỏi. Độ chính xác của thông tin thu được từ dạng câu hỏi này phụ thuộc rất nhiều vào trình độ hiểu biết, ý thức cá nhân và tâm trạng của người trả lời.

Nhìn chung, các cách phân chia dù theo tiêu chí nào cũng chỉ là tương đối. Phương pháp vấn đáp và các phương pháp khác đều hướng tới mục tiêu giúp học viên từng bước lĩnh hội nội dung tri thức, rèn luyện kỹ năng kỹ xảo, nâng cao năng lực cho học viên trong quá trình học tập.

Khi sử dụng phương pháp vấn đáp, tập huấn viên tổ chức hoạt động học tập, tạo điều kiện cho học viên tham gia vào xây dựng nội dung bài học một cách tích cực. Từ đó từng cá nhân học viên sẽ tự biến những kiến thức mình chưa có, chưa

biết thành vốn riêng của bản thân. Đồng thời tập huấn viên cũng đánh giá được khả năng nhận thức của từng học viên. Nói cách khác là tập huấn viên tạo được sự tranh luận nhiều chiều trong lớp học nhằm tăng khả năng tìm tòi, học hỏi sâu về lĩnh vực, chủ đề, tăng phần nói của người học, giảm phần nói của tập huấn viên. Nếu người học tham gia hỏi đáp, họ sẽ cùng suy nghĩ để tìm ra vấn đề và như vậy việc học sẽ tốt hơn cách học thụ động. Thông qua câu hỏi nêu ra tốt, tập huấn viên cũng có cơ hội để bổ sung thêm kiến thức cơ bản và kinh nghiệm sư phạm cho mình, giúp tập huấn viên nhìn nhận lại vấn đề, nội dung bài học một cách toàn diện, mới mẻ.

b. Ưu điểm, nhược điểm của phương pháp

* Ưu điểm:

- Tạo cho người học tính chủ động và sáng tạo trong quá trình đưa ra quyết định; kích thích tính tích cực, độc lập sáng tạo trong học tập của học viên.
- Bồi dưỡng cho học viên năng lực diễn đạt những vấn đề học tập bằng lời.
- Giúp tập huấn viên thu thập thông tin từ phía học viên để kịp thời điều chỉnh hoạt động dạy học.
- Tạo không khí học tập sôi nổi trong giờ học.

* Hạn chế:

- Tập huấn viên phải đầu tư nhiều thời gian và công sức, phải có năng lực sư phạm tốt.
- Nếu tập huấn viên chưa có nghệ thuật tổ chức, điều khiển phương pháp vấn đáp thì sẽ có một số hạn chế sau: Dễ làm mất thời gian, ảnh hưởng tới việc thực hiện kế hoạch bài học; Có thể biến vấn đáp thành cuộc đối thoại giữa tập huấn viên và một vài học viên, không thu hút toàn lớp tham gia vào hoạt động chung. Nếu câu hỏi đặt ra chỉ đòi hỏi nhớ lại tri thức một cách máy móc thì sẽ làm ảnh hưởng đến sự phát triển tư duy logic, tư duy sáng tạo của học viên.

c. Cách thức triển khai

Phương pháp này được tiến hành theo những bước cơ bản sau:

Bước 1: Trình bày ngắn gọn, giới thiệu về chủ đề. Đây là hoạt động tạo tâm thế, tạo sự thu hút, hấp dẫn đối với học viên. Yêu cầu đặt ra cho hoạt động này là phải nêu mục tiêu rõ ràng, mạch lạc để hoạt động sau không đi chệch hướng.

Ví dụ: Tập huấn viên có thể nêu một tình huống như sau: Năm 1965, bà Th và ông H có tiến hành đăng ký kết hôn, đến năm 2000 thì ly hôn. Từ đó đến nay, ông H thường xuyên tới nhà bà Th quấy rầy và nhục mạ bà, thậm chí ông còn hành hung bà. Bà Th yêu cầu hòa giải mâu thuẫn giữa bà và ông H.

Bước 2: Nêu câu hỏi. Tập huấn viên nêu câu hỏi cho học viên theo hướng mở, ngắn gọn, dễ hiểu, tạo sự tranh luận, hướng tới mục tiêu của bài học và gắn với thực tiễn cuộc sống. Tránh những câu hỏi đánh đố học viên hay những câu hỏi có thể hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau. Những câu hỏi có chất lượng là những câu hỏi có tác dụng kích thích hứng thú và tư duy của học viên. Những câu hỏi này mang tính thách thức gọi trí tò mò. Nó đòi hỏi học viên suy nghĩ và vận dụng những kiến thức đã học, đã biết để giải quyết. Bên cạnh việc xây dựng hệ thống câu hỏi có chất lượng, tập huấn viên cũng cần chú ý đến kỹ thuật nêu câu hỏi sao cho hiệu quả đạt được là tối ưu.

Ví dụ: Theo tình huống trên, tập huấn viên lần lượt nêu từng câu hỏi, sau mỗi câu hỏi mời một số học viên trả lời, các học viên khác bổ sung ý kiến. Các câu hỏi có thể sử dụng là: Hành vi của ông H có phải là bạo lực gia đình không? Văn bản pháp luật điều chỉnh mối quan hệ này? Phương hướng, cách giải quyết mâu thuẫn trên như thế nào?

Bước 3: Người học suy nghĩ. Tùy theo mức độ khó dễ của câu hỏi mà tập huấn viên dành ra một khoảng thời gian hợp lý để học viên suy nghĩ, cân nhắc trước khi đưa ra phương án, câu trả lời. Tập huấn viên cũng có thể gợi ý, dẫn dắt học viên suy nghĩ, gợi mở dần hướng trả lời.

Bước 4: Trao đổi đa chiều. Đây là phần trọng tâm của phương pháp. Tập huấn viên cần tạo được sự trao đổi, hỏi và đáp nhiều chiều trong lớp giữa tập huấn viên và học viên, giữa học viên với học viên, giữa học viên với tập huấn viên...xoay quanh chủ đề và câu hỏi được nêu ra.

Thành công của buổi học thể hiện ở việc tập huấn viên động viên, khuyến khích học viên tham gia một cách tích cực, chủ động, hứng thú, say mê vào hoạt động trao đổi đa chiều càng nhiều càng tốt. Câu hỏi ban đầu có thể được chia thành nhiều câu hỏi nhỏ để có thể trao đổi sâu hơn. Trao đổi ở đây là cùng hướng đến tri thức chứ không phải tranh luận để phân định thắng thua. Tất cả những ý kiến trao đổi cần được tập huấn viên tóm tắt ngắn gọn để học viên dễ theo dõi và đưa ra bình luận, nhận xét.

Bước 5: Tập huấn viên tóm tắt và kết luận. Đây là hoạt động cuối cùng trong quá trình sử dụng phương pháp vấn đáp. Tập huấn viên tổng hợp các ý kiến và chốt lại những kiến thức, kỹ năng quan trọng, cần nhớ. Phải tôn trọng và chấp nhận ý kiến thông minh của học viên. Phải biết uốn nắn, sửa chữa, bổ sung khi cần thiết với những ý kiến chưa thật đầy đủ và đúng đắn của học viên.

Ví dụ: Cũng theo tình huống đưa ra ở trên. Sau khi cả lớp trao đổi, thảo luận thì tập huấn viên tổng kết ý kiến và rút ra kết luận: Hành vi của ông H là hành vi bạo lực gia đình. Về căn cứ pháp luật: Áp dụng Điều 2 Luật Phòng, chống bạo lực

gia đình quy định những hành vi bạo lực gia đình bị nghiêm cấm và Khoản 1 Điều 4 Luật Phòng, chống bạo lực gia đình quy định nghĩa vụ của người có hành vi bạo lực gia đình: “Tôn trọng sự can thiệp hợp pháp của cộng đồng; chấm dứt ngay hành vi bạo lực”. Về đạo lý: Trước khi ly hôn, bà Th và ông H đã từng có thời gian là vợ chồng, từng có tình cảm sâu đậm với nhau. Nhưng do giữa hai người phát sinh mâu thuẫn, không thể chung sống với nhau được nữa nên phải ly hôn. Vì vậy, ông H hãy nghĩ về những điều tốt đẹp trước đây giữa hai người mà có hành vi ứng xử tốt đẹp với vợ cũ. Bên cạnh đó, ông H nên nghĩ tới con cái, việc ông có hành vi quấy rầy, nhục mạ và hành hung vợ cũ sẽ gây ảnh hưởng không tốt tới sự phát triển bình thường của con cái. Tuy không còn là vợ chồng với bà Th nữa nhưng giữa hai người còn có con chung, do đó ông H phải có nghĩa vụ quan tâm, chăm sóc, cấp dưỡng nuôi con và không nên có hành vi quấy rầy vợ cũ sẽ gây ảnh hưởng đến tâm lý bà Th, làm ảnh hưởng đến việc bà Th làm việc nuôi con. Về cách giải quyết: Tổ chức cho bà Th và ông H gặp gỡ, trao đổi với nhau để giải tỏa những mâu thuẫn, bức xúc giữa hai người; Có thể mời thêm người có uy tín trong dòng họ của ông H cùng tham gia hòa giải; Có thể mời thêm các con đã thành niên của ông H và bà Th tham dự để các con khuyên giải cha chấm dứt hành vi bạo hành đối với mẹ; Phân tích cho ông H thấy các hành vi của ông không những trái đạo đức, truyền thống của người Việt Nam mà còn trái pháp luật và có thể bị xử lý theo pháp luật.

d. Một số lưu ý đối với phương pháp vấn đáp

- Tập huấn viên cần chuẩn bị thật tốt hệ thống câu hỏi. Các câu hỏi có liên quan chặt chẽ với nhau, câu hỏi trước là tiền đề cho câu hỏi sau, câu hỏi sau là sự kế tục và phát triển kết quả của câu hỏi trước. Mỗi câu hỏi là một cái “nút” của từng bộ phận mà học viên cần lần lượt tháo gỡ thì mới được kết quả cuối cùng.

- Để tăng thêm hiệu quả của việc sử dụng phương pháp vấn đáp, tập huấn viên cần tổ chức đối thoại theo nhiều chiều giữa người học và người dạy, người học và người học, người dạy và người học...

1.3.3. Phương pháp học tập theo nhóm

a. Định nghĩa

Học tập theo nhóm được hiểu là các học viên được sắp xếp thành các nhóm để trao đổi, thảo luận thống nhất với nhau cách giải quyết một hoặc nhiều vấn đề liên quan đến chủ đề buổi học mà tập huấn viên đặt ra.

Phương pháp học tập theo nhóm nhằm giúp cho học viên chủ động tiếp thu kiến thức, tạo cơ hội cho học viên chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm, ý kiến để giải quyết vấn đề liên quan chủ đề của buổi tập huấn; cơ hội để học viên được giao lưu, học hỏi lẫn nhau, biết cách hợp tác cùng giải quyết nhiệm vụ chung.

b. Ưu điểm, nhược điểm của phương pháp

Khi học tập theo phương pháp này, mỗi thành viên trong nhóm phải suy nghĩ và nêu ý tưởng, quan điểm cách giải quyết vấn đề mà nhóm được giao; từ đó có sự trao đổi, thảo luận trong nhóm để thống nhất cách giải quyết vấn đề đúng nhất, tối ưu nhất, hiệu quả nhất.

- Ưu điểm:

Thứ nhất, học tập theo nhóm giúp phát huy trí tuệ tập thể, tiết kiệm được thời gian, từ đó nâng cao hiệu quả công việc

Trong quá trình học tập theo nhóm, mỗi thành viên tham gia đóng góp ý kiến, cung cấp thông tin liên quan đến các vấn đề cần giải quyết. Các thông tin được chia sẻ sẽ được bổ sung và làm phong phú nguồn tư liệu cần thiết phục vụ cho nội dung vấn đề nhóm cần giải quyết. Cũng chính trong quá trình học tập theo nhóm, các ý tưởng khác nhau sẽ được đề xuất, tạo nên sự đa dạng trong việc kiếm tìm các giải pháp cho vấn đề cần giải quyết để nhóm có cơ sở đánh giá giải pháp tối ưu nhất cho giải quyết vấn đề.

Thứ hai, nâng cao hiệu quả giao tiếp, tương tác giữa các học viên.

Phương pháp học tập theo nhóm yêu cầu các thành viên trong nhóm phải suy nghĩ, đưa ra giải pháp, trao đổi thông tin, thảo luận, đóng góp ý kiến và thống nhất về cách giải quyết vấn đề. Do đó, buộc các thành viên phải giao tiếp, tương tác với nhau nhiều hơn. Các học viên đến từ nhiều nơi khác nhau, nếu được học tập theo nhóm là cơ hội tốt để làm quen, chia sẻ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm công tác.

Thứ ba, nâng cao tinh thần học tập của học viên.

Nếu như không học theo nhóm, do thời gian có hạn, chỉ một số học viên được trình bày ý kiến trước cả lớp. Do đó, việc tương tác giữa tập huấn viên và học viên đạt hiệu quả không cao và có thể bỏ qua nhiều ý tưởng, cách giải quyết vấn đề tốt của nhiều học viên do chưa được trình bày ý kiến.

Nếu học theo nhóm, các học viên được bày tỏ quan điểm tại nhóm, sau đó cả nhóm thống nhất ý kiến và cử đại diện trình bày trước tập huấn viên và cả lớp. Vì vậy, làm việc nhóm khuyến khích tất cả các thành viên trong nhóm nghiên cứu, phát biểu ý kiến, qua đó rèn luyện khả năng trình bày của học viên, tạo sự chú ý trong học tập và tiếp thu kiến thức hiệu quả hơn.

- Nhược điểm:

Để việc học theo nhóm hiệu quả, đạt mục tiêu của buổi giảng, tập huấn viên cũng cần nhiều thời gian chuẩn bị và tiến hành tổ chức việc học theo nhóm.

Trong một số trường hợp, có học viên ỷ lại vào các thành viên khác của nhóm hoặc trưởng nhóm mà không đưa ra ý kiến, không tham gia vào quá trình giải quyết nhiệm vụ chung của nhóm, thụ động trong làm việc nhóm.

c. Cách thức triển khai

Học tập theo nhóm được tổ chức theo các bước sau:

- Bước 1: Phân nhóm

Đối tượng của buổi học là các hòa giải viên ở cơ sở. Do đó, về cơ bản kỹ năng, nghiệp vụ và sự hiểu biết của hòa giải viên là tương đồng. Tập huấn viên cần phân bổ số lượng, cơ cấu thành viên trong một nhóm hợp lý để việc học đạt hiệu quả. Thông thường, số lượng thành viên của 1 nhóm không nên quá ít, cũng không nên quá nhiều. Với số lượng học viên từ 100-150 người/lớp, có thể phân thành 10 nhóm, mỗi nhóm từ 10-15 học viên.

- Bước 2: Đặt vấn đề yêu cầu các nhóm xử lý

Tập huấn viên có thể đặt ra một hoặc một số vấn đề yêu cầu các nhóm giải quyết. Theo đó, tập huấn viên có thể yêu cầu tất cả các nhóm giải quyết một vấn đề hoặc mỗi nhóm sẽ giải quyết một vấn đề theo chủ đề của bài học.

Tùy thuộc vào chủ đề của buổi tập huấn, tập huấn viên cần đổi, đưa ra các vấn đề cần các nhóm trao đổi, giải quyết. Lựa chọn vấn đề thảo luận phải hấp dẫn, có tính chất kích thích tính tích cực chủ động làm việc của học viên. Vấn đề thảo luận phải là vấn đề chính của bài giảng, vấn đề có thể có nhiều hướng khai thác khác nhau, nhiều cấp độ nhận thức khác nhau. Thường là loại cấp độ phát hiện và suy luận.

Việc lựa chọn vấn đề thảo luận cần chú ý:

- + Phải đặt ra nhiệm vụ cụ thể của từng nhóm bằng câu hỏi. Câu hỏi phải rõ ràng, không mập mờ, đánh đố.
- + Phải có hướng dẫn cụ thể về yêu cầu và định hướng cách thức làm việc.
- + Thời gian thảo luận phải tương ứng với nội dung yêu cầu của vấn đề thảo luận.

Ví dụ: Tập huấn viên đưa ra 1 tình huống cần hòa giải như: Ông M có cho ông N ở nhờ trên thửa đất của mình đã nhiều năm. Đến nay, do phục vụ nhu cầu kinh tế gia đình, nên ông M yêu cầu ông N di dời nhà ở và trả lại thửa đất cho ông nhưng ông N yêu cầu ông M hỗ trợ tiền thành quả 200.000.000 đồng và tiền di dời 2.000.000 đồng, tổng cộng số tiền 202.000.000 đồng thì ông N mới thực hiện di dời và trả đất. Ông M thì cho rằng ông N phải chuyển đi và ông M không phải bồi

thường gì. Hai bên tranh chấp không thể tự thỏa thuận được nên đề nghị tổ hòa giải giải quyết.

Từ tình huống trên đặt ra một số vấn đề là phương án hòa giải và cách thức trình bày với các bên để đạt hòa giải thành?

Trong trường hợp này, tập huấn viên có thể chia nhóm, yêu cầu tất cả các nhóm cùng phải đưa ra phương án hòa giải. Trong đó, tập huấn viên cần đưa ra yêu cầu cụ thể về nội dung trả lời gồm: (i) căn cứ pháp lý và (ii) lập luận, phân tích giải thích sao cho đảm bảo hài hòa quyền lợi các bên, giữ hòa khí cho hai bên.

- Bước 3: Quy định thời gian làm việc nhóm, thời gian trình bày

Hoạt động nhóm cần diễn ra xen kẽ với hoạt động thuyết giảng của giảng viên (chẳng hạn, cuối một buổi giảng, sau khi kết thúc một chủ đề hay trước khi chuyển sang một chủ đề mới). Điều này, sẽ giúp học viên đỡ nhàm chán và kịp thời nắm bắt mức độ tiếp thu của học viên, từ đó định hướng điều chỉnh, bổ sung kiến thức, tài liệu tham khảo cho học viên.

Với những chủ đề mà đòi hỏi sự vận dụng kiến thức của cả buổi giảng thì giảng viên có thể cho làm việc nhóm vào những tiết cuối khi kết thúc buổi học.

Trên cơ sở các vấn đề đặt ra, tập huấn viên quy định thời gian làm việc nhóm hợp lý, đảm bảo chương trình, kế hoạch bài giảng đã đặt ra và mục tiêu bài giảng. Đồng thời, quy định thời gian tối đa và tối thiểu dành cho mỗi nhóm trình bày để học viên chủ động và đảm bảo sự công bằng và phát huy cách làm khoa học, hiệu quả.

Ví dụ, đối với tình huống nêu trên, các nhóm cần thời gian tra cứu văn bản pháp luật, đưa ra phương án hòa giải đảm bảo hài hòa quyền và lợi ích cho các bên tranh chấp; thảo luận, định hướng cách trình bày đối với các bên tranh chấp. Do đó, thời gian thảo luận có thể kéo dài từ 15-20 phút là phù hợp.

- Bước 4: Đại diện các nhóm trình bày, các nhóm trao đổi, thảo luận

Để có căn cứ đánh giá hiệu quả việc học theo nhóm, tập huấn viên yêu cầu các nhóm cử đại diện trình bày kết quả. Nếu tất cả các nhóm đều thảo luận 1 vấn đề, thì có thể cho một số nhóm trình bày, số còn lại sẽ bổ sung hoặc trao đổi nếu có ý kiến khác. Nếu mỗi nhóm được giao giải quyết một vấn đề thì từng nhóm trình bày, các nhóm bổ sung, trao đổi thêm. Việc phân bổ nhóm trình bày như trên sẽ giúp tiết kiệm thời gian mà vẫn nắm bắt được kết quả làm việc của các nhóm.

Hãy tạo không khí lớp học sôi nổi bằng cách cho các thành viên trong lớp được thảo luận về vấn đề mà các nhóm trình bày. Giảng viên chỉ đóng một vai trò như là cầu nối để các học viên làm việc với nhau.

Khi một nhóm thuyết trình, các nhóm còn lại chú ý theo dõi và sau đó sẽ tiến hành nhận xét, đặt ra những câu hỏi. Những nhóm có câu hỏi hay và nhận xét chính xác thì cũng sẽ được khuyến khích. Nhưng để đảm bảo cho mọi thành viên trong lớp đều chú ý lắng nghe, giảng viên có thể chỉ bắt kỳ thành viên của các nhóm còn lại sẽ nhận xét và đưa ra câu hỏi.

Trường hợp tập thể nhóm không thống nhất, cá nhân có thể bảo lưu ý kiến đưa ra tập thể lớp để trao đổi, thảo luận.

Trường hợp các nhóm còn lại đặt ra nhiều câu hỏi, để tránh tình trạng thời gian trả lời câu hỏi quá dài, giảng viên có thể chọn ra những câu hỏi hay để nhóm thuyết trình trả lời. Những câu hỏi còn lại có thể cho nhóm trả lời sau và gửi lại cho cả lớp và giảng viên.

Ngoài những vấn đề đã được chuẩn bị trước, giảng viên có thể đặt ra những câu hỏi bất ngờ. Những câu hỏi gợi sức sáng tạo từ phía học viên. Trong quá trình thảo luận, giảng viên đi tới từng nhóm, lắng nghe, gợi mở và thăm dò xem nhóm nào làm việc hiệu quả hơn.

- Bước 5: Kết luận của tập huấn viên

Tổng kết đánh giá là khâu cuối cùng của hoạt động thảo luận. Sự đánh giá và kết luận của giảng viên cũng tác động không nhỏ đến chất lượng làm việc nhóm. Sau khi các nhóm làm việc cho ra các sản phẩm, giảng viên đánh giá chi tiết mặt tốt, chưa tốt của sản phẩm, so sánh các sản phẩm của các nhóm với nhau để học viên nhận ra được những ưu, khuyết của mình, sau đó giảng viên nêu lên kết luận (đưa ra chân lý khoa học) thì học viên sẽ hiểu sâu sắc và nắm vững vấn đề. Ngược lại, nếu giảng viên không đánh giá sản phẩm và sự làm việc của học viên sẽ khiến học viên mất đi hứng thú và động lực làm việc và như vậy hoạt động nhóm sẽ không thể có hiệu quả.

Trong việc làm nhóm, giảng viên vẫn phải có một nhiệm vụ quan trọng là tổng kết lại các vấn đề đã thảo luận, đánh giá những ý kiến đúng sai và giải quyết mọi thắc mắc của học viên xung quanh vấn đề đó. Việc tổng kết này rất quan trọng vì sẽ giúp cho học viên nắm được những kiến thức cơ bản cần thiết.

d. Một số lưu ý đối với phương pháp học tập theo nhóm

Học tập theo nhóm là cách hiệu quả để khuyến khích sự sáng tạo và tích cực tham gia của mọi thành viên. Để phương pháp tổ chức làm việc nhóm phát huy tối đa hiệu quả, tập huấn viên cần lưu ý một số điểm như sau:

- Tập huấn viên cần xây dựng cơ cấu nhóm hợp lý. Có thể cơ cấu nhóm theo hướng đa dạng các thành viên về độ tuổi, nơi công tác, giới tính,.. Các thành viên ở các độ tuổi, giới tính hay dân tộc,... khác nhau sẽ có những điểm mạnh và điểm

yếu khác nhau, những mối quan tâm, kinh nghiệm công tác và độ chín chắn trong suy nghĩ khác nhau, nên nhóm có thể có cái nhìn đa chiều với mỗi vấn đề, giúp buổi thảo luận sôi nổi, thu hút hơn.

- Tập huấn viên cần chuẩn bị kỹ nội dung câu hỏi thảo luận cũng như cơ sở vật chất phục vụ làm việc nhóm để đảm bảo thời gian, mục tiêu, kế hoạch bài giảng.

Nội dung học tập theo nhóm cần phải gọi ra sự tranh luận và bám sát mục tiêu bài giảng đồng thời phải gắn với thực tế hoạt động của học viên. Khi tiến hành học theo nhóm, tập huấn viên cần yêu cầu mỗi nhóm cử nhóm trưởng và thư ký nhóm. Tập huấn viên cần quan tâm tới tất cả các nhóm xem đã xác định được vấn đề cần thảo luận của mỗi nhóm chưa, nếu các nhóm chưa xác định được vấn đề cần phải gợi ý để các nhóm xác định chính xác vấn đề. Tập huấn viên quan sát các nhóm và hướng dẫn kiểm soát về thời gian làm việc của các nhóm.

Về cơ sở vật chất, tập huấn viên cần phối hợp đơn vị tổ chức để chuẩn bị đầy đủ các phương tiện, công cụ cho học tập theo nhóm. Ví dụ, phải sắp xếp bàn ghế theo từng nhóm, chuẩn bị giấy bút, bảng, mic, máy chiếu (trường hợp các nhóm trình bày bằng slide),... tránh trường hợp mất nhiều thời gian để sắp xếp chỗ ngồi,...

- Tập huấn viên cần tạo nên một không khí lớp học thật sôi nổi và thoải mái bằng cách tăng cường sự đối thoại giữa giảng viên và học viên sao cho thu hút được sự tham gia tích cực của tất cả các thành viên nhóm; mỗi thành viên nhóm cần đóng góp ý kiến, suy nghĩ nhằm đa dạng hóa các phương án giải quyết vấn đề, từ đó lựa chọn được phương án tối ưu nhất, đồng thời làm cho buổi thảo luận sôi nổi hơn, đạt hiệu quả tốt hơn.

- Nên cho toàn bộ nhiệm vụ, kết quả sản phẩm của tất cả các nhóm lên bảng phụ hoặc máy chiếu để các học viên biết nhiệm vụ, kết quả làm việc nhóm của nhóm mình cũng như nhóm bạn, từ đó có sự so sánh khái quát về bài học.

- Kịp thời khen thưởng, điều chỉnh tế nhị để phát huy được tính tích cực chủ động của học viên, lôi cuốn được các học viên tham gia học.

1.3.4. Phương pháp tổ chức phiên hòa giải giả định

a. Định nghĩa

Để tiếp thu kiến thức một cách có hiệu quả, học viên không chỉ đọc, nghe, quan sát mà còn phải tự mình tham gia vào bài giảng. Đặc biệt, đối với các hòa giải viên ở cơ sở thì việc tổ chức, thiết kế bài học để rèn luyện các kỹ năng thực hành, kỹ năng giải quyết tình huống cho học viên là thực sự cần thiết, trong đó, “đóng vai” vào thực hiện một phiên hòa giải là một phương pháp hiệu quả. Nếu áp dụng phương pháp này trong bồi dưỡng kỹ năng cho hòa giải viên ở cơ sở thì sẽ tạo

được bầu không khí sôi nổi, hấp dẫn và thu hút học viên, hiệu quả mang lại rất rõ rệt.

Phương pháp tổ chức thực hiện phiên hòa giải giả định là phương pháp bồi dưỡng bằng cách giao cho học viên giải quyết một tình huống cụ thể thông qua việc đóng vai.

Đây là phương pháp bồi dưỡng gây được sự chú ý và thu hút học viên vào buổi tập huấn mà học viên chủ động lĩnh hội kiến thức, kinh nghiệm, đồng thời là phương pháp hiệu quả nhất để bồi dưỡng kỹ năng tiến hành một phiên hòa giải, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống - kỹ năng cần thiết và quan trọng đối với hòa giải viên ở cơ sở.

Để thực hiện phương pháp này, tập huấn viên phải xây dựng tình huống/ kịch bản; tổ chức phân vai nhân vật, đóng và diễn phiên hòa giải trước các hòa giải viên tại lớp bồi dưỡng, tập huấn. Thông qua phiên hòa giải giả định, các hòa giải viên tham dự được bồi dưỡng kiến thức pháp luật, kỹ năng, nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở.

b. Ưu điểm, nhược điểm của phương pháp

- Ưu điểm:

+ Học viên được rèn luyện thực hành trước kỹ năng ứng xử, xử lý tình huống trước khi thực hiện trong thực tiễn.

+ Tạo không khí sôi nổi trong buổi tập huấn, gây hứng thú và chú ý cho học viên.

+ Tạo điều kiện làm nảy sinh óc sáng tạo của học viên.

+ Giúp học viên tiếp thu, lĩnh hội một cách nhanh chóng, dễ dàng nhất các kỹ năng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở. Có thể thấy ngay tác động và hiệu quả của lời nói hoặc việc làm của các vai diễn. Học viên dễ dàng nắm bắt được cách xử lý tình huống qua vai diễn của người khác, hiểu thêm cách nhìn nhận vấn đề của người khác.

+ Giúp cho buổi tập huấn của tập huấn viên trở nên sinh động, hấp dẫn và có ý nghĩa. Bên cạnh đó, mối quan hệ giữa tập huấn viên – học viên sẽ trở nên gần gũi hơn.

+ Giúp học viên dễ dàng nắm bắt được cách xử lý tình huống, từ đó có thể tự điều chỉnh, thay đổi cách xử lý tình huống tốt hơn.

- Nhược điểm:

+ Tập huấn viên phải kết hợp với Ban tổ chức chuẩn bị cơ sở vật chất cần thiết, phải chu đáo, tốn thời gian, công sức để phục vụ việc “đóng vai” và “diễn

xuất”, như bàn, ghế, dụng cụ, tài sản mâu thuẫn, tranh chấp, phương tiện các bên mâu thuẫn, tranh chấp sử dụng khi nảy sinh xung đột...

+ Việc sử dụng phương pháp này sẽ tốn nhiều thời gian và nguồn lực, công tác chuẩn bị; tuy nhiên số lượng học viên được tham gia vai diễn chỉ là số ít, phần còn lại ngồi xem.

+ Tập huấn viên phải tổ chức và kiểm soát tốt phiên hòa giải giả định, nếu không, học viên dễ xem phương pháp này như một trò chơi hoặc không mang lại hiệu quả mong muốn do cách giải quyết không tốt của các diễn viên.

+ Tâm lý e ngại, ngượng ngùng của học viên có thể làm giảm hiệu quả của phương pháp này. Mặt khác, đôi khi tình huống vai diễn vượt ra ngoài khả năng diễn xuất cũng như tầm hiểu biết của học viên.

c. Cách thức triển khai

- Bước 1: Xây dựng kế hoạch tổ chức phiên hòa giải giả định

Tập huấn viên cần phối hợp, thống nhất Ban tổ chức để lập kế hoạch tổ chức tập huấn dưới hình thức thực hành phiên hòa giải giả định, trong đó xác định rõ cần chuẩn bị dụng cụ, thiết bị gì để phục vụ cho phiên hòa giải giả định (âm thanh, bàn ghế, âm chén, trà nước, công cụ khác tùy thuộc vào tình huống/kịch bản).

- Bước 2: Xây dựng tình huống (viết kịch bản)

Đây là khâu quan trọng nhất, tập huấn viên xây dựng tình huống/kịch bản phải đáp ứng mục tiêu tập huấn. Tình huống phải cụ thể, các thông tin, dữ liệu trong tình huống phải được cân nhắc, suy nghĩ kỹ lưỡng, nêu được nhiều vấn đề, nhiều khía cạnh của cuộc sống. Tình huống/kịch bản không nhất thiết phải có lời thoại (phần này có thể để học viên tự sáng tạo). Nội dung tình huống/kịch bản nêu trọng tâm về kiến thức, năng lực giải quyết vấn đề, kỹ năng giao tiếp; bảo đảm sao cho các “vai diễn” được thể hiện giống với vụ việc được hòa giải thật. Do đó, tình huống/kịch bản phải là sản phẩm có tính hoàn chỉnh cao, phản ánh tương đối đầy đủ các tình tiết của vụ việc hòa giải đã diễn ra trên thực tế.

- Bước 3: Tổ chức phân vai

Căn cứ vào tình huống/kịch bản, tập huấn viên chọn học viên phù hợp với vai diễn. Cần giao nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể để học viên nắm được ý tưởng của kịch bản, yêu cầu của vai diễn cần thực hiện công việc gì, động tác gì. Có thời gian cho học viên chuẩn bị.

Tập huấn viên cũng cần xác định thời gian thực hiện phiên hòa giải đối với các học viên. Thời gian này không nên quá ngắn (dưới 20 phút) vì sẽ hạn chế việc thể hiện mục tiêu của tập huấn, chưa bộc lộ hết các tình tiết thực tế phát sinh. Tuy nhiên, cũng không nên quá dài (trên 45 phút) sẽ dẫn đến dài dòng, dàn trải, thiếu

tập trung. Để xác định thời gian, tập huấn viên có thể tham khảo ý kiến của các học viên được phân vai sau khi họ đã trao đổi, hội ý với nhau về việc phối hợp diễn xuất.

- Bước 4: Chuẩn bị, tạo không khí cho lớp tập huấn

Kê, xếp lại bàn ghế cho phù hợp, tạo khoảng không thích hợp để bố trí dụng cụ, thiết bị thực hiện phiên hòa giải.

Tạo không khí thoải mái cho toàn thể học viên, các học viên không được phân vai có trách nhiệm xem, quan sát để kết thúc phiên hòa giải đưa ra nhận xét, góp ý, vì vậy phải trật tự, tập trung theo dõi các học viên diễn xuất.

- Bước 5: Tổ chức phiên hòa giải giả định

Tập huấn viên nêu chủ đề, tình huống/kịch bản, giới thiệu các vai diễn tham gia và giới thiệu về hình thức tổ chức phiên hòa giải giả định.

Các học viên thực hành phiên hòa giải theo kịch bản. Tập huấn viên phải theo dõi diễn xuất, kịp thời can thiệp đúng lúc khi nội dung đi chệch hướng hoặc quá dài dòng.

- Bước 6: Kết luận, rút kinh nghiệm

Kết thúc phiên hòa giải giả định, tập huấn viên cần trao đổi với học viên về phiên hòa giải vừa diễn ra, đề nghị học viên nêu nhận xét, suy nghĩ của họ về các vấn đề sau:

* Diễn biến tại phiên hòa giải giả định có giống với diễn biến của phiên hòa giải trên thực tế không?

* Cách xử lý tình huống của hòa giải viên có phù hợp, có đúng pháp luật không, cần bổ sung gì, loại bỏ yếu tố gì?

* Kỹ năng giao tiếp của hòa giải viên

Ngôn từ sử dụng, thái độ, phong cách, xung hô của hòa giải viên có phù hợp không?

Tập huấn viên lưu ý, đề nghị học viên không nhận xét về vai diễn đạt hay không đạt, diễn xuất có tốt hay không tốt.

Tập huấn viên nên dành thời gian để học viên được phát biểu, trao đổi thoải mái, khi có nhận xét chưa đúng, chưa rõ, nên tiến hành trao đổi tiếp để đi đến kết luận; nếu nảy sinh những vấn đề cơ bản liên quan trực tiếp đến kỹ năng, các bước tiến hành phiên hòa giải thì tập huấn viên cần tổ chức thảo luận nhóm.

Cuối cùng, tập huấn viên nhận xét về phiên hòa giải giả định: Khái quát lại một số vấn đề chính cho học viên về: vụ việc tranh chấp, mâu thuẫn cần hòa giải

trong tình huống giả định thuộc phạm vi hòa giải không; trình tự các bước hòa giải viên tiến hành hòa giải như thế nào? Hòa giải viên đã tìm hiểu, vận dụng các quy định nào của pháp luật liên quan, các đạo lý tốt đẹp (nếu có) để tiến hành hòa giải; nêu lên được những điều học tập (thông tin pháp luật, kỹ năng) và những kinh nghiệm rút ra.

d. Một số lưu ý đối với phương pháp tổ chức thực hiện phiên hòa giải giả định

- Yêu cầu khi xây dựng tình huống/kịch bản: Phải hấp dẫn, kịch tính, gần gũi đời thường và bảo đảm tính nhân văn, ý nghĩa trong cuộc sống (có thể lựa chọn vụ việc hòa giải có thật trên thực tế hoặc lấy các vụ việc điển hình trong Tài liệu này); tình huống phải để mở cách giải quyết và có nhiều cách giải quyết.

- Phân vai phải phù hợp với năng lực, sở trường của học viên; không giao cho học viên phụ trách vai diễn vượt quá khả năng, tầm hiểu biết của họ; nên để học viên tự xung phong hoặc phân công nhau đảm nhận.

- Cần quy định rõ thời gian diễn xuất và thời gian thảo luận.

- Nên có hóa trang và đạo cụ đơn giản để tăng tính hấp dẫn.

- Trong khi học viên diễn xuất, tập huấn viên phải chú ý lắng nghe, ghi chép lại những phần làm tốt, phần làm chưa tốt, để cuối buổi tổng kết, đánh giá, nhận xét rút kinh nghiệm.

2. Kỹ năng tập huấn

2.1. Kỹ năng tổ chức hội nghị tập huấn

Để tổ chức một hội nghị tập huấn/bồi dưỡng cần thực hiện các bước cơ bản sau:

Bước 1: Xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị.

Bước 2: Thực hiện kế hoạch (chuẩn bị điều kiện cơ sở vật chất; mời giảng viên; mời/triệu tập hòa giải viên; tập huấn cho hòa giải viên; tổng kết, đánh giá, báo cáo kết quả tập huấn).

2.1.1. Xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị tập huấn

Lập kế hoạch là liệt kê tất cả công việc cần làm, các mục tiêu cần hướng đến theo một trình tự và được thực hiện trong khoảng thời gian cụ thể.

Để bảo đảm tổ chức hội nghị thành công, đạt mục tiêu đề ra, công tác chuẩn bị tổ chức một hội nghị tập huấn rất quan trọng, không thể bỏ qua hoặc xem nhẹ. Theo đó, cần dự kiến thời gian, địa điểm tổ chức hội nghị, nội dung phổ biến, quán triệt tại hội nghị, đối tượng tham dự Hội nghị (số lượng, ai, ở đâu), giảng viên tại

Hội nghị, nguồn kinh phí tổ chức Hội nghị...Có thể tham khảo mẫu kế hoạch tổ chức tập huấn sau:

Cơ quan/đơn vị tổ chức

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

Số: /KH-

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 20...

KẾ HOẠCH

Tổ chức lớp tập huấn...⁵ cho hòa giải viên tại...⁶

(Căn cứ tổ chức hội nghị tập huấn)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

2. Yêu cầu

II. NỘI DUNG

1. Thời gian, địa điểm tổ chức tập huấn

1.1. Thời gian:

1.2. Địa điểm:

2. Số lượng, thành phần đại biểu tham dự

2.1. Số lượng học viên:

2.2. Thành phần tham dự:

3. Nội dung, phương pháp tổ chức lớp

3.1. Nội dung: Gồm ... chuyên đề:

3.2. Phương pháp tập huấn:

4. Báo cáo viên

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phân công thực hiện

2. Kinh phí

⁵ Nội dung chính tập huấn, ví dụ: kiến thức pháp luật dân sự, hôn nhân gia đình; hoặc kỹ năng hòa giải ở cơ sở

⁶ Nơi dự kiến diễn ra lớp tập huấn

Nơi nhận:

-
- Lưu..

**Chức danh người có thẩm
quyền ký văn bản của cơ quan/đơn
vị**

Nguyễn Văn X

Công tác chuẩn bị tổ chức hội nghị tập huấn cần giao cho một hoặc một số công chức phụ trách, tập huấn viên cần tập trung vào nội dung và phương pháp trình bày tại hội nghị.

Trước khi xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị tập huấn, công chức phụ trách nên chuẩn bị những yếu tố sau đây:

- Đánh giá nhu cầu tập huấn
- Đánh giá nhu cầu của hòa giải viên
- Đánh giá trình độ nhận thức của hòa giải viên về nội dung sẽ giảng dạy
- Đánh giá mong muốn của hòa giải viên/tính cam kết khi tham gia tập huấn
- Cần xác định đối tượng hòa giải viên (thành phần, giới tính, độ tuổi, kinh nghiệm hòa giải...)

Những thông tin trên là yếu tố cần để giúp tập huấn viên lượng giá đầu vào cho một hội nghị tập huấn cũng như thuận lợi trong việc thiết kế chia nhóm thảo luận và phát huy sự tham gia của hòa giải viên, khai thác kinh nghiệm thực tiễn của hòa giải viên. Việc khai thác các thông tin trên có thể thực hiện bằng sử dụng phiếu hỏi, hoặc phỏng vấn sâu hoặc tìm hiểu trước khi tiến hành tập huấn.

Trên cơ sở thời lượng khóa tập huấn, cần xác định mục tiêu khoá tập huấn, chương trình tập huấn:

Bất cứ một chương trình tập huấn, bồi dưỡng nào cũng phải cần có một mục đích cụ thể. Dựa trên kết quả của phân tích nhu cầu học tập để xây dựng nên mục đích chương trình. Khi đã xác định được mục đích của chương trình, chúng ta sẽ xác định được một cách cụ thể những vấn đề khác như mục đích của khóa học; phương hướng dự định của khóa học; các đối tượng học viên của khóa học.

- Mục tiêu cần: đảm bảo tính cụ thể, vừa sức, khả thi, đo lường được và có khung thời gian rõ ràng.

- Chương trình cần: nêu rõ thời gian, người thực hiện cho từng nội dung, hoạt động diễn ra trong khóa tập huấn.

- Các tài liệu phát tay, tài liệu đọc, slide bài trình chiếu, câu hỏi thảo luận, bài tập tình huống... cần được chuẩn bị đầy đủ trước khi tiến hành tập huấn.

Tập huấn viên cần được xác định rõ ràng, được thông báo đầy đủ về học viên, địa điểm và chuẩn bị đầy đủ các phương tiện giảng dạy.

Về địa điểm, nên chọn địa điểm phù hợp với việc đi lại của người học, với yêu cầu của hội nghị tập huấn, với điều kiện kinh phí và công tác tổ chức khóa tập huấn.

Phòng học cần đủ lớn để thực hiện các hoạt động như trò chơi, làm việc nhóm; song không nên quá lớn sẽ làm không gian loãng và ngược lại phòng quá hẹp sẽ không đủ điều kiện thực hiện các hoạt động của khóa học. Cần lưu ý bảo đảm về điều kiện ánh sáng: cửa sổ, ánh sáng ban ngày; đèn chiếu sáng; màn hình/bảng viết; chỗ ngồi..., cũng như các điều kiện tiện nghi khác như nơi nghỉ giải lao, nước uống.

Yêu cầu chung về lớp tập huấn:

- Dịch vụ chung (cần có nước uống để giải khát cho học viên; nếu điều kiện cho phép có thể có hoa quả, bánh kẹo khi nghỉ giải lao).

- Điều kiện thuận tiện cho học viên có thể đến dễ dàng.

- Có thể sử dụng điện thoại hay internet.

- Có nơi nghỉ giải lao.

- Có chỗ để xe và có người trông xe...

Về các công cụ trực quan:

- Máy chiếu và màn hình, cần lưu ý: Không phải tất cả màn hình đều phù hợp với máy chiếu; máy chiếu có độ phân giải thấp thường khó đọc; khó đặt thiết bị trong phòng đông người; phụ thuộc vào nguồn điện.

2.1.2. Thực hiện kế hoạch tổ chức hội nghị tập huấn

Trên cơ sở Kế hoạch tổ chức lớp tập huấn, công chức phụ trách cần chủ động tham mưu tổ chức thực hiện Kế hoạch. Việc tổ chức các hoạt động tập huấn phụ thuộc vào địa điểm được bố trí. Vì thế, cần xem trước (khảo sát trước) địa điểm, cân nhắc cách bố trí phòng học cũng như cách tổ chức các hoạt động sao cho phù hợp. Việc sắp xếp phòng học có ảnh hưởng lớn tới thành công của các tiết học và hoạt động của lớp. Có nhiều phương án lựa chọn khác nhau để sắp xếp chỗ ngồi và phòng học. Mỗi kiểu bố trí phòng học đều có những ưu điểm và nhược điểm riêng.

Ví dụ:

Với kiểu kê bàn/ghế theo hàng có ưu điểm: Có thể xếp được nhiều học viên. Mọi người đều hướng lên bảng. Nhược điểm: Học viên không tiện trao đổi trực diện với nhau. Giảng viên khó theo dõi hoặc thấy những người ở phía sau. Giảng viên khó đến gần chỗ học viên. Phải sắp xếp lại bàn ghế nếu muốn chia nhóm trao

đổi, thảo luận. Học viên thường chọn những chỗ cuối lớp, tạo khoảng cách với giảng viên. Kiểu sắp xếp này quá trang nghiêm, giống lớp học ở trường phổ thông.

Với kiểu kê bàn ghế hình chữ U sẽ có ưu điểm: Giảng viên có thể đến gần học viên, thuận tiện trong quá trình trao đổi trực diện với học viên. Nhược điểm: Học viên cùng dãy bàn dài không nhìn thấy nhau. Xếp được ít người. Phải sắp xếp lại bàn ghế nếu muốn chia nhóm để thảo luận, trao đổi.

Với kiểu kê bàn ghế hình tròn (kiểu bàn tiệc), có ưu điểm: Học viên được chia thành nhóm. Giảng viên có thể đến gần học viên, học viên tiện trao đổi, thảo luận với nhau, do đó dễ sử dụng kiểu kê này nếu muốn kết hợp bài thuyết giảng/ thuyết trình và làm việc nhóm. Nhược điểm: Xếp được ít người. Nếu tập huấn viên đứng thuyết trình trên bục thì một số học viên bị quay lưng vào tập huấn viên, sẽ giảm hiệu quả hoặc học viên phải kê lại ghế. Học viên không thể trao đổi trực diện một cách đầy đủ với tất cả các học viên còn lại...

Phòng học cần bố trí sao cho tất cả mọi người đều phải nhìn được thấy màn hình hoặc bảng viết (trong trường hợp tập huấn viên sử dụng slide trình chiếu).

- Bảng viết: Nên có sự chuẩn bị trong trường hợp xảy ra sự cố mất điện hoặc tập huấn viên muốn trao đổi, trình bày trên bảng viết.

Sau khi tổ chức hội nghị tập huấn, một trong những công việc cần được thực hiện là tổng kết, đánh giá, báo cáo về kết quả tập huấn nhằm nhận diện được toàn diện, khách quan những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế, bài học kinh nghiệm để việc tổ chức các lớp tập huấn sau đạt kết quả tốt hơn. Để có sự đánh giá khách quan về chất lượng, hiệu quả của lớp tập huấn nên có mẫu phiếu khảo sát, đánh giá chất lượng khóa tập huấn để hòa giải viên tự nhận xét, đánh giá.

2.2. Kỹ năng chuẩn bị nội dung tập huấn

2.2.1. Lập kế hoạch bài giảng

Kế hoạch bài giảng là tập hợp những hoạt động dạy và học phải diễn ra hoặc có thể diễn ra trong buổi giảng một cách hợp lý với mục tiêu bài học và thời gian tương ứng mà tập huấn viên chuẩn bị trước khi giảng dạy.

Việc lập kế hoạch bài giảng giúp tập huấn viên đưa ra được các hoạt động, phương pháp cụ thể để đạt được mục tiêu. Đồng thời, qua việc lập kế hoạch, tập huấn viên sẽ lựa chọn được những phương án tối ưu nhất thực hiện buổi giảng đạt hiệu quả, khả thi và đưa ra những phương án đối phó với các trường hợp có thể sẽ gặp phải trong khi giảng dạy.

Như vậy, việc lập kế hoạch bài giảng giúp tập huấn viên thực hiện buổi giảng khoa học, hiệu quả, đạt mục tiêu bài học; đảm bảo thời gian, tiến độ.

** Xác định đối tượng và mục tiêu của bài giảng*

Để lập kế hoạch bài giảng nhằm mang lại một buổi giảng khoa học và hiệu quả, tập huấn viên cần xác định đối tượng và mục tiêu của bài giảng để định hướng kế hoạch bài giảng phù hợp.

- Xác định đối tượng bài giảng: đối tượng bài giảng chính là các tập huấn viên cấp huyện.

- Xác định mục tiêu bài giảng:

Việc xác định đúng mục tiêu bài giảng có ý nghĩa quan trọng, quyết định phương pháp giảng, nâng cao chất lượng giảng dạy, mang đến hiệu quả cao cho buổi học.

Tập huấn viên phải đặt mục tiêu bài giảng của mình trên cơ sở lấy đối tượng bài giảng làm trung tâm. Một bài giảng cần đạt được những mục tiêu:

+ Về kiến thức: người học tiếp thu được những nội dung kiến thức pháp luật gì trong bài giảng, họ biết và hiểu được những gì?

+ Về kỹ năng: người học có hiểu, có thể vận dụng được các kỹ năng đề cập trong bài giảng không? Cách thức vận dụng kỹ năng và kiến thức vào thực tiễn hoạt động như thế nào?

+ Về tinh thần và thái độ: thái độ của học viên như thế nào đối với bài giảng và họ có mong muốn gì sau khi học xong.

Trong phạm vi bồi dưỡng cho các đối tượng học viên là các tập huấn viên cấp huyện thì giảng viên - tập huấn viên cấp tỉnh cần xác định đúng mục tiêu bài giảng. Các tập huấn viên cấp huyện là đội ngũ các cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước về hòa giải ở cơ sở của Phòng Tư pháp; cán bộ, công chức thuộc tổ chức chính trị - xã hội tham gia công tác hòa giải ở cơ sở; báo cáo viên pháp luật, tuyên truyền viên pháp luật; tập huấn viên, giảng viên pháp luật tại trường trung cấp, giảng viên trường chính trị cấp huyện, các luật gia, luật sư, trợ giúp viên pháp lý và các hòa giải viên giỏi. Những đối tượng này đã có sự hiểu biết nhất định về công tác hòa giải ở cơ sở và các lĩnh vực pháp luật chuyên ngành. Vì vậy, có thể bài giảng nên tập trung vào bồi dưỡng kỹ năng và đưa ra các tình huống cụ thể để trao đổi, thảo luận.

** Xác định phương pháp giảng*

Một trong những yếu tố ảnh hưởng đến kết quả và chất lượng của bài giảng là phương pháp mà tập huấn viên sử dụng. Phương pháp giảng dạy được coi là phù hợp khi đáp ứng được ít nhất các tiêu chí dưới đây:

- Làm tích cực hóa học viên: Phương pháp đó phải đảm bảo học viên được huy động và tham gia tích cực vào quá trình tiếp thu và chiếm lĩnh các tri thức và kỹ năng.

- Chuyển tải được những tri thức cần thiết của nội dung bài giảng đến học viên: Phương pháp đó phải đảm bảo chuyển tải được các nội dung cơ bản đến học viên và tạo ra sự tiếp thu thuận lợi ở học viên.

- Tính khả thi: Một phương pháp giảng dạy không thể coi là phù hợp nếu nó đòi hỏi các điều kiện thực hiện quá cao so với cơ sở vật chất hiện có của cơ sở giảng dạy.

Hiện nay có rất nhiều phương pháp giảng dạy, vì vậy, tập huấn viên cần lựa chọn phương pháp phù hợp với đối tượng và mục tiêu bài giảng. Trong cùng một bài giảng, tập huấn viên có thể sử dụng nhiều phương pháp sao cho phù hợp với từng vấn đề và mục tiêu đặt ra.

** Xác định các hoạt động của tập huấn viên và học viên*

Để buổi học được thành công, tập huấn viên cần xác định trước các hoạt động cụ thể mà tập huấn viên và học viên sẽ thực hiện trong quá trình chuẩn bị, diễn ra, kết thúc buổi học. Phải xác định được, tập huấn viên sẽ làm gì, học viên làm gì, tập huấn viên và học viên tương tác, trao đổi nội dung gì, thông qua hoạt động gì,...

- Nếu có thể, trước khi buổi học diễn ra, tập huấn viên cần gửi tài liệu cần thiết liên quan đến bài giảng, chương trình buổi học cho học viên để họ có thời gian nghiên cứu, chuẩn bị những vấn đề cần trao đổi lại với tập huấn viên.

- Chuẩn bị cơ sở vật chất liên quan đến bài giảng: Tập huấn viên phải soạn giáo án, chuẩn bị slide bài giảng, các hình ảnh và video để làm sinh động bài giảng, chương trình buổi học; giấy bút, các công cụ, phương tiện phục vụ lớp học (máy tính, máy chiếu, micro...).

- Trong buổi học, tập huấn viên phải đưa ra các hoạt động cụ thể: Mở đầu bài giảng (giới thiệu chủ đề, dẫn dắt vào bài giảng), giới thiệu nội dung cơ bản bài giảng; thảo luận, làm việc nhóm; kết luận;...

2.2.2. Biên soạn bài giảng

- Xác định nguồn tài liệu

Trên cơ sở mục tiêu bài giảng đã được xác định, tập huấn viên cần thu thập các tài liệu liên quan đến chủ đề bài giảng. Việc thu thập tài liệu được thực hiện thông qua các sách, báo, đề tài nghiên cứu, website chính thống. Tập huấn viên nắm bắt được càng nhiều tài liệu sẽ truyền đạt cho học viên được nhiều kiến thức một cách đa dạng, phong phú hơn. Đồng thời, qua đây, tập huấn viên có thể giới

thiệu đến học viên các địa chỉ có thể tìm tài liệu tham khảo để nghiên cứu, tìm hiểu thêm các vấn đề có liên quan đến bài giảng.

- Tiến hành biên soạn

Khi đã có nguồn tài liệu đảm bảo, tập huấn viên tiến hành biên soạn bài giảng. Hiện nay, việc ứng dụng công nghệ thông tin được chú trọng trong công tác giảng dạy. Vì vậy, để đa dạng hóa các hình thức giảng dạy và thu hút học viên, các tập huấn viên nên sử dụng powerpoint để giảng dạy. Tập huấn viên có thể chuẩn bị tài liệu để phát cho học viên riêng và chuẩn bị slide bài trình bày để giảng dạy.

Theo đó, bài giảng được biên soạn theo các bước sau:

Bước 1: Lập đề cương bài giảng

Bước 2: Tiến hành biên soạn các phần

Bước 3: Đọc, kiểm tra lại bài giảng

Bước 4: Chuẩn bị slide trình chiếu.

Để phần giảng dạy được thu hút, tập huấn viên có thể chuẩn bị thêm các video, clip đã được cơ quan có thẩm quyền công bố trên mạng liên quan đến hòa giải ở cơ sở để trình chiếu tại lớp. Từ các tình huống đó, đặt ra các vấn đề học viên trao đổi, thảo luận và rút ra các kinh nghiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Tránh trường hợp nói quá nhiều, dẫn đến học viên chán nản.

2.3. Một số kỹ năng cần thiết khi tập huấn

Quá trình giảng bài (trực tiếp thực hiện việc tập huấn, bồi dưỡng cho hòa giải viên) tập huấn viên có thể vận dụng các kỹ năng sau:

2.3.1. Kỹ năng mở đầu/kết thúc ấn tượng

a) Kỹ năng mở đầu ấn tượng

Mở đầu là phần quan trọng nhất của một buổi tập huấn, đây là bước tiếp xúc đầu tiên giữa tập huấn viên với học viên vì vậy cần mở đầu thật ấn tượng. Việc tạo ấn tượng tốt phần mở đầu có ý nghĩa quan trọng vào thành công của buổi tập huấn. Việc mở đầu bài tốt sẽ lôi cuốn, kích thích hứng thú, sự tập trung của học viên và nêu rõ chủ đề của buổi tập huấn. Vì vậy, tập huấn viên không nên qua loa phần mở đầu mà phải có sự chuẩn bị kỹ lưỡng để thu hút sự quan tâm, lắng nghe của học viên.

Có hai cách mở đầu là mở đầu trực tiếp và mở đầu gián tiếp:

- Mở đầu trực tiếp: Tập huấn viên nói thẳng về chủ đề và nội dung của buổi tập huấn. Điều này sẽ có tác dụng rút ngắn thời gian và giúp cho học viên nhận biết

ngay nội dung chính của buổi tập huấn để có sự tập trung cần thiết, như giới tên bài và mục tiêu cần đạt được.

Ví dụ: “Kính thưa các đồng chí, tôi tên là A, chức vụ... đang công tác tại..., hôm nay tôi vinh dự được Ban Tổ chức mời đến đây để trao đổi với các đồng chí về cách tiếp cận các bên mâu thuẫn để nắm bắt thông tin và cách xem xét, xác minh, đánh giá vụ việc mà mình được phân công hòa giải. Bài trình bày của tôi gồm 3 phần. Đầu tiên là... Phần thứ 2 là... Phần thứ 3 là... Cuối cùng là...”.

- Mở đầu gián tiếp: Tập huấn viên đưa ra một vấn đề hoặc nội dung nào đó rồi dẫn dắt học viên đến với chủ đề của buổi tập huấn. Việc mở đầu gián tiếp sẽ tạo ấn tượng và thu hút học viên tập trung ngay từ những phút đầu tiên.

Có nhiều cách mở đầu gián tiếp, như nêu lên một sự kiện bất thường liên quan đến chủ đề bài dạy; đưa ra một vài con số thống kê, chiếu một đoạn phim hoặc kể một câu chuyện có liên quan; đặt câu hỏi vấn đáp (đó là những câu hỏi gắn với kinh nghiệm, nội dung đã học và nội dung liên quan tới bài mới hoặc đó là câu hỏi mang tính thách đố); đưa ra những dụng cụ trực quan....

+ Mở đầu bằng một sự kiện bất thường, tình huống gây sốc

Những tình huống gây sốc, bất thường sẽ tác động rất mạnh tới cảm xúc của các học viên, thu hút họ quan tâm ngay.

Ví dụ: “Thời gian vừa qua, nhiều vụ thảm án rúng động dư luận xã hội xảy ra trên địa bàn một số địa phương như Hà Nội, Cần Thơ, Bình Phước, Yên Bái chỉ vì mâu thuẫn tranh chấp đất đai mà anh em, hàng xóm chém giết lẫn nhau. Có quan điểm cho rằng, nếu như mâu thuẫn, tranh chấp này được hòa giải ngay tại cơ sở thì sẽ không dẫn đến sự việc nghiêm trọng đó. Ý kiến của các đồng chí về vấn đề này như thế nào. Hôm nay chúng ta cùng làm rõ vị trí, vai trò và phạm vi của công tác hòa giải ở cơ sở. Xin tự giới thiệu tôi tên là A, đang công tác tại..., chúng ta bắt đầu buổi làm việc”.

+ Mở đầu bằng cách đưa ra một con số thống kê

Việc sử dụng những con số cụ thể để làm dẫn chứng sẽ tác động mạnh đến học viên, sẽ lưu giữ trong trí nhớ của họ lâu hơn và khiến họ có thêm niềm tin vào một vấn đề nào đó, đây là một phương pháp thuyết phục người nghe hiệu quả ngay từ khi mới bắt đầu. Tập huấn viên hãy lựa chọn một con số ấn tượng và có độ chính xác cao.

Ví dụ: “Theo thống kê của Bộ Tư pháp, năm 2019 cả nước có 96.896 tổ hòa giải ở cơ sở, các tổ hòa giải này đã tiến hành hòa giải 114.818 vụ việc. Qua số liệu này các đồng chí thấy điều gì ạ?... Trung bình mỗi tổ hòa giải chỉ hòa giải từ 01 – 02 vụ việc một năm. Vậy làm thế nào để tăng số lượng các vụ việc được hòa giải,

để người dân tin tưởng tổ hòa giải và nhờ chúng ta – những hòa giải viên đứng ra giải quyết tranh chấp cho họ, không chỉ là tranh chấp nhỏ mà cả những tranh chấp lớn như thừa kế, vay nợ dân sự, tranh chấp đất đai, tài sản có giá trị lớn? Hôm nay tôi và các đồng chí cùng tìm hiểu chủ đề “Kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, giải thích, thuyết phục, vận động các bên thỏa thuận với nhau”. Xin giới thiệu toàn hội nghị tôi tên là A, chức vụ..., hiện đang công tác tại...Chúng ta cùng bắt đầu trao đổi”.

+ Mở đầu bằng cách chiếu một đoạn phim hoặc kể một câu chuyện

Khi mới bắt đầu, tập huấn viên có thể chiếu 1 đoạn phim hoặc kể một câu chuyện có thật, câu chuyện hư cấu để dẫn dắt người nghe vào chủ đề chính của buổi tập huấn. Với cách mở đầu này sẽ khơi gợi sự chú ý của học viên vào nội dung của buổi tập huấn.

Ví dụ: tập huấn viên có thể chiếu hoặc kể 1 câu chuyện về bạo lực gia đình. Để dẫn dắt học viên xác định vụ việc có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở không.

“Trước khi bắt đầu buổi tập huấn hôm nay, tôi xin kể một câu chuyện như sau: Do có mâu thuẫn từ trước, Bà B dẫn theo con trai, con gái, con dâu đến nhà ông P – anh rể bà B để chửi bới, đe dọa đòi ông P phải cắt ½ diện tích đất nhà ông P cho bà B (vì vợ ông P là chị gái bà B vừa qua đời do bị bệnh hiểm nghèo, nay ông P đi với người phụ nữ khác). Trước những lời lẽ xúc phạm của mẹ con bà B, ông P giận dữ vợ 1 cốc thủy tinh trên bàn đập mạnh xuống đất, mảnh vỡ thủy tinh bắn vào mắt phải của bà B gây chảy máu, con trai bà B thấy vậy liền cầm cây gậy ở góc nhà đập mạnh 2 nhát vào sườn ông P. Trước khi đưa bà B đi bệnh viện, các con bà B còn đập phá đồ đạc trong nhà ông P gồm tủ kính, bàn ghế, ly tách, vỡ tan tành. Kết quả bà B bị thương phải khoét bỏ mắt phải, ông P bị gãy 01 xương sườn. Theo các đồng chí, khi được đề nghị hòa giải vụ việc này, các đồng chí có tiếp nhận không? Vì sao? Câu trả lời sẽ có sau khi chúng ta cùng nghiên cứu chuyên đề: Phạm vi hòa giải ở cơ sở”.

+ Mở đầu bằng cách đặt câu hỏi

Những câu hỏi phù hợp và hay sẽ khiến học viên phải động não suy nghĩ, điều này giúp khởi tạo tư duy của học viên đối với vấn đề liên quan về nội dung của buổi tập huấn.

Ví dụ, chủ đề tập huấn là hướng dẫn ghi chép biên bản, lập biên bản hòa giải thành, không thành; phổ biến về thủ tục yêu cầu tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở, tập huấn viên có thể đưa ra câu hỏi như sau: “Để bắt đầu buổi tập huấn, tôi xin đặt một câu hỏi: Biên bản hòa giải thành ở cơ sở do các đồng chí lập có giá trị pháp lý không?”.

+ Mở đầu bằng dụng cụ trực quan

Những phương tiện, dụng cụ có liên quan đến chủ đề buổi tập huấn được tập huấn viên sử dụng làm “câu nôi” cho buổi tập huấn của mình.

Ví dụ khi tập huấn về vị trí, vai trò của công tác hòa giải ở cơ sở, tập huấn viên đưa ra một viên kim cương và một cục than đá và hỏi học viên: giữa viên kim cương và than đá, các đồng chí chọn cái nào? Đa số học viên sẽ trả lời chọn viên kim cương, số ít sẽ chọn than đá. Tập huấn viên hỏi tiếp: các đồng chí có biết sự giống và khác nhau giữa kim cương và than đá là gì không? Viên kim cương mang bán sẽ được rất nhiều tiền để phục vụ cuộc sống, còn cục than đá khi nhóm lửa lên sẽ cháy rục, mang hơi ấm đến mỗi gia đình, các đồng chí – những hòa giải viên ở cơ sở cũng như những viên than đá kia, bên ngoài thì bình thường như những người bình thường trong xã hội, nhưng bên trong các đồng chí là trái tim rục cháy, yêu thương đồng bào, hàng xóm, các đồng chí mang ngọn lửa nhiệt huyết của mình để giữ bình yên cho làng xóm, đó là những giá trị nhân văn được bà con ghi nhận, tôn trọng. Trong buổi tập huấn hôm nay, tôi xin trình bày với các đồng chí chủ đề vị trí, vai trò của công tác hòa giải ở cơ sở.

+ Mở đầu bằng một câu chuyện hài ước, liên tưởng

Để thu hút người nghe ngay từ phút đầu tiên, tập huấn viên có thể kể một câu chuyện cười, thậm chí lấy mình ra làm tình huống hài ước. Tuy nhiên cách này chỉ phù hợp với người có năng khiếu gây cười cho người khác, còn người thiếu tính chuyên nghiệp không nên sử dụng bởi có thể tạo ra sự khiên cưỡng.

Ngoài những cách trên, còn có một số cách mở đầu khác như mở đầu bằng cách trích dẫn lời nói của một danh nhân hay người nổi tiếng, mở đầu bằng cách đặt ra câu đố, mở đầu bằng một bài hát hoặc nêu cảm tưởng của bản thân...

Tập huấn viên cần lưu ý: Tùy vào chủ đề, nội dung của buổi tập huấn, đặc điểm học viên và thế mạnh của mình để lựa chọn cách mở đầu phù hợp. Tuy nhiên, cho dù là mở đầu bằng cách nào thì cũng phải đảm bảo những yêu cầu sau:

- Mở đầu bài dạy ngắn gọn, súc tích từ 3 đến 5 phút;
- Thể hiện sự nhiệt tình, tạo sự gần gũi, thân thiện và sự hài hước đúng mực;
- Nên đứng ở giữa lớp và gần với học viên.
- Không được mở đầu quá dài dòng; mở đầu không ăn nhập với chủ đề và không nên mở đầu bằng những câu xin lỗi, thể hiện sự thiếu tự tin của tập huấn viên.

b) Kỹ năng kết thúc ấn tượng

Phần kết luận của buổi tập huấn là phần quan trọng, không thể thiếu để tập huấn viên nhấn mạnh lại chủ đề hoặc thông điệp mà mình muốn truyền tải. Tuy nhiên vào cuối buổi tập huấn, đa số học viên thường tỏ ra lơ là bởi họ đã lĩnh hội

đầy đủ nội dung của buổi tập huấn, thậm chí một số còn muốn nhanh chóng rời khỏi hội trường để ra về. Vậy làm thế nào để học viên ngồi yên và chú ý cho tới khi tập huấn viên kết thúc buổi tập huấn. Tập huấn viên không nên để buổi thuyết trình của bạn giảm nhiệt dần hoặc kết thúc khi học đang tỏ ra nhàm chán, hãy kết thúc buổi tập huấn một cách ấn tượng và đưa ra kết luận chắc chắn để truyền cảm hứng cho học viên.

Có nhiều cách kết thúc buổi tập huấn và không có cách nào là hoàn hảo, hiệu quả nhất, vì hiệu quả tùy thuộc vào cách tập huấn viên sử dụng chúng như thế nào. Dưới đây là những phương pháp kết thúc buổi tập huấn và tùy từng trường hợp cụ thể, tập huấn viên áp dụng sao cho phù hợp để gây ấn tượng nhất.

- Tóm lược nội dung trước khi kết thúc.

Đây là phương pháp hết sức phổ biến, lời tóm lược thường được đặt ngay trước câu cảm ơn học viên. Lưu ý duy nhất cho phương pháp này là tập huấn viên hãy cố gắng tránh giọng điệu thuyết giảng, dạy đời học viên. Tập huấn viên không cần biểu lộ nhiều cảm xúc khi tóm lược bài nói của mình, chỉ cần nói vắn tắt những ý chính đã truyền tải xuyên suốt bài giảng.

Ví dụ: “Thưa các đồng chí, tôi vừa trình bày xong với các đồng chí về trình tự, thủ tục yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở. Có đồng chí nào có ý kiến gì không? Nếu không ai có ý kiến gì, tôi xin kết thúc buổi tập huấn ở đây. Xin cảm ơn sự chú ý lắng nghe của các đồng chí, xin kính chúc các đồng chí sức khỏe, hạnh phúc và thành công”.

- Kêu gọi hành động

Đây là cách kết thúc khá dễ dàng, nhưng tập huấn viên hãy nhớ chỉ kêu gọi hành động nếu điều bạn yêu cầu vừa thẳng thắn nhưng cũng lại ý nhị, tinh tế. Nếu yêu cầu của tập huấn viên không thẳng thắn, mà cứ vòng vo tam quốc thì sẽ không thúc đẩy được người nghe hành động.

Ví dụ: “Thưa các đồng chí, cả buổi sáng (chiều) nay chúng ta cùng tìm hiểu cách thức tổ chức một phiên hòa giải. Tôi hy vọng rằng sau buổi tập huấn này các đồng chí sẽ hòa giải thành nhiều hơn nữa các vụ, việc tranh chấp trong cộng đồng, làng xóm để mang hạnh phúc đến mọi nhà và cũng là hạnh phúc của chính mình. Xin kính chúc các đồng chí sức khỏe, hạnh phúc”.

- Kết thúc buổi tập huấn đầy xúc cảm

Nếu tập huấn viên có thể truyền đạt cảm xúc của mình tới học viên, thì đây là một phương pháp vô cùng hữu hiệu, mà thậm chí bạn chẳng cần “kêu gọi hành động”, học viên vẫn sẽ làm theo những gì tập huấn viên muốn. Phương pháp này

cực kỳ hiệu quả, nhưng nó phụ thuộc vào khả năng truyền đạt cảm xúc, cũng như sự thấu hiểu tâm lý học viên của tập huấn viên.

Ví dụ: “Tôi rất ấn tượng với cách hòa giải của bác Chủ Văn Hương, ở làng Gióng, xã Phù Đổng, huyện Gia Lâm, Hà Nội. Do hai anh em ruột trong làng có mâu thuẫn về đất đai thừa kế trong nhiều năm, bác Hương đã mời cả hai người đến ngôi Đền thờ Thánh Gióng của làng để hòa giải. Dưới sự chứng kiến của “Ngài” (tức là Thánh Gióng) cũng như sự tâm tư, chia sẻ, động viên của bác Hương mà hai anh em họ đã hóa giải mâu thuẫn, nhường nhịn nhau và gắn chặt tình anh em. Với tôi, đây không chỉ thành công hòa giải một vụ tranh chấp mà cao hơn nữa là hòa giải viên lan tỏa được ngọn lửa yêu thương, tình cảm gia đình tới các bên tranh chấp, để các bên gạt giá trị vật chất sang một bên mà thay vào đó là truyền thống đạo lý, là tình thân, rất sâu sắc các đồng chí ạ...Câu chuyện tôi vừa kể cũng là lời kết của buổi tập huấn hôm nay, chúc các đồng chí luôn mạnh khỏe, hạnh phúc”.

- Sử dụng một hình ảnh ấn tượng

Phương pháp này tương đối khó vì đòi hỏi tập huấn viên phải tìm được một hình ảnh ấn tượng, chứa đựng thông điệp mà tập huấn viên muốn gửi gắm tới các học viên.

Ví dụ: Tập huấn viên chiếu lên hình ảnh trẻ em bị tổn thương, trầm cảm khi bố mẹ suốt ngày to tiếng cãi nhau. Từ đó gửi gắm thông điệp tới người lớn không làm ảnh hưởng tới sự phát triển của trẻ và vai trò của hòa giải viên trong trường hợp như vậy.

- Kết thúc bằng một câu danh ngôn hay ca dao, tục ngữ

Tập huấn viên có thể kết thúc buổi tập huấn của mình bằng câu nói của những danh nhân nổi tiếng hoặc câu ca dao, tục ngữ khớp với nội dung buổi tập huấn.

Ví dụ: “Lênin nói rằng “Học, học nữa, học mãi”. Những nội dung kiến thức hôm nay chúng ta trao đổi ở đây còn rất hạn chế, để có kiến thức của chính mình cũng như tích lũy kinh nghiệm cho bản thân thì mỗi chúng ta phải không ngừng tự nghiên cứu, tự rèn luyện, tự học. Tôi xin kết thúc buổi tập huấn ở đây, trong quá trình công tác, nghiên cứu, tôi rất sẵn sàng trao đổi với các đồng chí về các nội dung liên quan đến phạm vi của buổi tập huấn hôm nay. Kính chúc các đồng chí mạnh khỏe, hạnh phúc và thành công hơn nữa”.

- Nói lời cảm ơn: Cảm ơn cũng là một cơ hội để tập huấn viên đào sâu mối liên kết với học viên. Thay vì chỉ đơn giản nói “cảm ơn các anh/chị rất nhiều” hay “cảm ơn vì đã chú ý lắng nghe”, tập huấn viên có thể nói một cách tình cảm và sâu sắc hơn như: “Tôi muốn cảm ơn các đồng chí rất nhiều vì đã ở đây cùng tôi và sự chú ý nhiệt tình của các anh/chị đến bài trình bày của tôi, tôi cảm thấy rất hạnh phúc. Các đồng chí là những hòa giải viên nhiệt tình!”.

- Kết thúc bài giảng hài hước

Đây là phương pháp ít được sử dụng nhất. Lý do là vì nó rất không ăn nhập với những chủ đề của buổi tập huấn cần sự nghiêm túc. Chính vì thế, tập huấn viên chỉ nên kết thúc buổi giảng bằng một tràng cười sảng khoái của học viên.

Ví dụ: “Hình như cái dạ dày của chúng ta đang biểu tình các đồng chí nhỉ. Buổi tập huấn của chúng ta kết thúc ở đây, chúc các đồng chí có bữa trưa (tối) ngon miệng, vui vẻ”.

2.3.2. Kỹ năng sử dụng lời nói

Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ lời nói là khả năng dùng từ ngữ, âm lượng, ngữ điệu trong những ngữ cảnh cụ thể để đạt được mục đích và tạo hiệu quả khi giao tiếp. Ngôn ngữ lời nói được xem như là một trong những phương tiện giao tiếp có hiệu quả nhất trong tập huấn. Một tập huấn viên có kỹ năng sử dụng ngôn ngữ lời nói tốt khi chuyển tải nội dung có hiệu quả và cuốn hút người nghe. Để đạt được yêu cầu này, tập huấn viên nên lưu ý những vấn đề sau:

- Sử dụng ngôn từ quen thuộc, dễ hiểu.
- Dùng câu văn ngắn gọn, đủ ý và rõ nghĩa.
- Tốc độ nói vừa phải, không quá nhanh để người nghe kịp theo dõi, không quá chậm để tạo cảm giác ê a.
- Âm lượng nói không quá to hoặc quá nhỏ để đủ mọi người đều nghe rõ. Nếu khi cần thì có thể sử dụng loa để đảm bảo âm lượng.
- Nhịp điệu nói không nên đều đều dẫn đến cảm giác buồn ngủ. Nên ngắt, ngừng, nghỉ, giọng điệu cần thay đổi lên xuống. Nhấn mạnh những điểm chính và phù hợp với nội dung để tạo điểm nhấn và cuốn hút người nghe.
- Kết hợp nhuần nhuyễn và có nghệ thuật giữa ngôn ngữ hình thể và lời nói.

2.3.3. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể

Khi tập huấn viên đứng trên bục phát biểu là tất cả học viên nhìn vào, vì vậy họ tập trung vào các ăn mặc và phong thái của tập huấn viên và từ đó có những đánh giá nhất định về tập huấn viên. Vì vậy tập huấn viên phải gây ấn tượng tốt đối với học viên. Việc tạo ấn tượng này thể hiện qua ngôn ngữ cơ thể, như cử chỉ, điệu bộ, hành động, nét mặt thay vì sử dụng lời nói. Ngôn ngữ cơ thể là một trong những phương tiện giao tiếp hỗ trợ đắc lực cho ngôn ngữ lời nói trong tập huấn và khuyến khích giao tiếp hai chiều có sự tham gia của học viên. Sử dụng có hiệu quả ngôn ngữ cơ thể chính là một nghệ thuật thu hút người khác.

* *Phong cách*

Nếu tập huấn viên có vai trò tạo dựng hình mẫu thì bạn cần phải có phong cách phù hợp với những chuẩn mực trong xã hội. Tập huấn viên nên có phong cách thoải mái, tự tin, thân thiện, cởi mở và gần gũi. Để có thể thực hiện tốt vai trò của một người hướng dẫn, tập huấn viên phải năng động, linh hoạt và lịch sự. Tính hài hước để gây ấn tượng và cuốn hút học viên là một trong những lợi thế của nhiều tập huấn viên. Tập huấn viên nên tránh thể hiện sự thiếu tự tin, cứng nhắc, xa cách, lạnh lùng, buồn tẻ và quá nghiêm trang. Điều tối kỵ là thể hiện sự thiếu lịch sự hay khiếm nhã, bất cần và trịnh thượng.

** Trang phục*

Tập huấn viên nên mặc những trang phục chỉnh tề, màu sắc hài hòa, giản dị, phù hợp với đối tượng và phong tục tập quán của địa phương để tạo cảm giác thoải mái và tự tin khi giao tiếp với học viên.

Mặc những trang phục thiếu kín đáo, không phù hợp sẽ làm phân tán sự chú ý của học viên, tạo cảm giác thiếu tự tin cho chính bản thân tập huấn viên và thiếu tôn trọng học viên.

** Nét mặt*

Khi trình bày, tập huấn viên phải thể hiện sự biểu cảm của mình đối với từng lời nói, cử chỉ và từng nhóm học viên. Tươi cười trong những tình huống khó xử hoặc kết thúc một câu trả lời/một phần trao đổi là nguyên tắc quan trọng cần ghi nhớ.

Tập huấn viên nên tránh các biểu hiện nét mặt như cau có, đăm chiêu, lạnh nhạt, vô cảm, sẽ gây khó chịu cho học viên. Nét mặt thể hiện “ta đây - không ai biết hơn mình” sẽ tạo cảm giác khó gần đối với học viên. Nét mặt thiếu sự nghiêm túc “không đàng hoàng” sẽ tạo cho học viên cảm giác thiếu tôn trọng.

** Giao tiếp bằng mắt*

Tập huấn viên khi giao tiếp bằng mắt với học viên nên nhìn vào vùng miệng hơn là vùng trán của người đó để tỏ ra thân mật hơn. Chỉ nên nhìn vào mỗi người trong 02 - 04 giây và chọn lúc thích hợp để rời mắt khỏi đối tượng. Khi đứng trước một nhóm nhỏ nên để mắt lần lượt đến từng người một. Khi đứng trước một nhóm lớn nên để mắt đến từng nhóm nhỏ trong thời gian ngắn 5-10 giây.

Không nhìn cao quá (nhìn lên trần nhà) hoặc nhìn xuống thấp (nhìn sàn nhà) sẽ không tạo được sự chú ý của học viên. Đặc biệt, tránh nhìn chằm chằm quá lâu vào một người vì như vậy là bất lịch sự hoặc mang tính chất khiêu khích. Nếu nhìn ngắn hoặc liếc quá nhanh thì sẽ tạo cho học viên cảm giác là bạn bực mình hoặc mất tự tin. Một điều tối kỵ là tránh ánh mắt tức giận, kể cả những tình huống khó xử.

** Cử động tay*

Cử động tay có thể sử dụng để minh họa cho lời nói. Thao tác cơ bản của bàn tay là phác họa một hình ảnh tượng trưng để minh họa khi nói và tạo nhịp điệu đồng thời với nhịp điệu của lời nói. Thả lỏng hai vai và hai cánh tay để tạo ra các cử chỉ lịch thiệp và tự tin. Mở rộng hai bàn tay, các ngón tay khi bắt đầu nói để tỏ ra mình tự tin và tôn trọng người nghe và khuyến khích sự tham gia của học viên. Để ngửa lòng bàn tay và khép các ngón tay khi làm các động tác. Nên thay đổi kiểu thao tác của hai bàn tay để tránh sự nhàm chán. Khi không phác họa các động tác minh họa cho lời nói thì nên thả lỏng hai tay và để ở tư thế ngang bụng.

Nên tránh các cử chỉ tay như: chỉ một ngón tay như ra lệnh hay chỉ trích người nghe; vung vẩy hai cánh tay hoặc “không biết để tay vào đâu”; chắp hai tay như thể cầu xin người nghe mình; khép chặt hai tay vào thân tạo cảm giác thiếu tự tin; vuốt tóc, gỡ đầu, vuốt mặt, lau kính, sửa lại quần áo hoặc lặp đi lặp lại nhiều lần một kiểu thao tác tay.

** Cách cầm tài liệu (sử dụng trong trường hợp không có máy vi tính, máy chiếu hỗ trợ buổi tập huấn bằng power point)*

Tập huấn viên nên có một bản tài liệu tóm tắt ngắn gọn trong tay để tăng thêm sự tự tin và tỏ ra tôn trọng người nghe, nhất là để tránh những phút lúng túng đột xuất xảy ra. Tài liệu nên tóm tắt các ý chính lên hai mặt và cầm gọn được trong lòng bàn tay. Chỉ cần cầm bằng một tay, dành một tay làm động tác cần thiết để tỏ ra tự chủ hơn. Thỉnh thoảng nhìn vào từng phần của tài liệu trước khi nói để không bỏ sót nội dung.

Tránh cầm cả một tờ giấy, một tập giấy hay phiếu ghi có thể gây ra tiếng sột soạt khó chịu và cầm tài liệu bằng cả hai tay. Không nên cầm tài liệu chi tiết và đọc tất cả các nội dung có trong tài liệu. Tránh chuyển tài liệu từ tay này sang tay kia trong khi nói, khiến người nghe mất tập trung chú ý hoặc cuộn tài liệu thành cái ống rồi vung vẩy khi nói. Tránh cầm tài liệu nhưng lại không nhìn hoặc không sử dụng tài liệu.

** Tư thế đứng*

Tập huấn viên khi viết nên đứng ở phía bên trái bảng. Khi nói thì nên đứng ở giữa bảng và hướng về phía học viên. Đứng thoải mái trên hai chân, thả lỏng người và chủ yếu do vùng khớp hông chi phối. Với nam, hai gót cách nhau khoảng 30-40cm, rộng bằng vai, với nữ thì bằng khoảng 1/2 của nam.

Tránh đứng ở vị trí thiếu trung tâm vì như vậy sẽ không quan sát bao quát lớp. Tránh đứng ở vị trí có thể che khuất bảng hoặc tầm nhìn của học viên. Tránh đứng quay lưng về phía học viên và đứng chân trước chân sau, dựa vào bàn hoặc tường.

* Di chuyển

Tập huấn viên chỉ di chuyển khi có mục đích cụ thể. Ví dụ: nếu thấy có ai lơ đãng, hãy tiến đến gần người/nhóm đó để khiến họ tập trung trở lại. Lúc đầu có thể đứng cách xa, rồi tiến dần đến với từng người để lắng nghe và trả lời, để tỏ ra quan tâm đến họ. Sau đó nên đi giạt lùi về phía bên. Dừng lại mỗi chỗ vài giây rồi chuyển sang chỗ khác để tạo không khí sinh động.

Không nên di chuyển quá nhiều trong khi trình bày và tránh đi hết chỗ này đến chỗ khác làm phân tán chú ý của người nghe. Không nên vừa đi lại vừa nói, quay lưng lại với người nghe mà tiếp tục nói, chỉ di chuyển đến một vị trí cố định gây ra cảm giác thiên vị ở học viên. Cần lưu ý là nếu không di chuyển, chỉ đứng một chỗ cũng tạo cảm giác cứng nhắc và thiếu linh hoạt.

2.3.4. Kỹ năng lắng nghe

Trong bài trình bày của mình, tập huấn viên nên dành thời lượng nhất định để trao đổi với học viên, có thể tập huấn viên đặt câu hỏi để học viên trả lời hoặc ngược lại, tập huấn viên đề nghị học viên hỏi, đưa ý kiến thắc mắc, trao đổi nội dung liên quan chủ đề của buổi tập huấn. Sự sẵn lòng và khả năng lắng nghe của tập huấn viên sẽ quyết định phần lớn mức độ tương tác trong các buổi tập huấn. Lắng nghe là sẵn sàng đón nhận và hiểu một thông điệp từ người khác trực tiếp qua giao tiếp hoặc gián tiếp qua quan sát. Sự lắng nghe của tập huấn viên thể hiện sự tôn trọng đối với học viên và cũng là một cách thức đánh giá hiệu quả của buổi tập huấn. Việc học viên phát biểu, trao đổi lại với tập huấn viên thể hiện họ tập trung vào nội dung của bài trình bày, họ tiếp thu kiến thức gì và nhận thức ra sao.

Khi lắng nghe, tập huấn viên cần tập trung và lưu thông tin trong trí nhớ hoặc bằng cách ghi chép. Sau khi nghe ý kiến, tập huấn viên hãy phân tích thông tin và đưa những câu hỏi nếu cần thiết hoặc trao đổi, chia sẻ lại những vấn đề mà học viên trao đổi để làm rõ thêm nội dung thông tin.

Tập huấn viên cần lưu ý một số vấn đề sau:

- Thái độ khi lắng nghe (được thể hiện bằng ngôn ngữ hình thể):
 - + Bày tỏ thái độ tập trung, quan tâm và thích thú lắng nghe bằng cách nhìn và hướng về học viên, im lặng hoặc ghi chép ý chính, gật đầu đồng ý, tán thưởng hoặc tỏ ra ngạc nhiên, vui sướng.
 - + Kiên nhẫn cho học viên đủ thời gian để nói những điều họ muốn nói, kể cả những điều mình không đồng ý.
 - + Tôn trọng và khách quan lắng nghe những gì học viên đang nói chứ không phải những gì mình cần vì việc đánh giá, đặt câu hỏi hay phản hồi sẽ tiến hành sau.

+ Tránh ngắt lời thường xuyên khi học viên nói.

- Phản hồi cho học viên:

+ Sau khi học viên ngừng nói, nên tóm lại những điểm chính mà học viên vừa trình bày.

+ Đặt câu hỏi làm rõ vấn đề khi học viên kết thúc để chứng tỏ mình nắm vững thông điệp.

+ Nhận xét và đưa ra phản hồi thích hợp cho họ hoặc khuyến khích các học viên khác tham gia vào thảo luận.

+ Để hoàn thiện quá trình lắng nghe thì cần thiết phải phân tích, xử lý thông tin để đưa ra kết luận hợp lý.

2.3.5. Kỹ năng quan sát

Để có thể chủ động trong mọi tình thế, tập huấn viên cần phải biết được những gì đang diễn ra trong lớp học. Chính vì vậy, tập huấn viên cần phải rèn luyện kỹ năng quan sát. Quan sát là một quá trình tích cực đòi hỏi người tập huấn viên sử dụng tất cả các giác quan để đánh giá không khí của lớp học. Mục đích của quá trình quan sát trong tập huấn đảm bảo cho môi trường học đạt trạng thái tốt nhất.

Tập huấn viên nên quan sát những yếu tố sau:

- Từng học viên để đánh giá kiến thức, thái độ, kỹ năng và thu thập thông tin phản hồi từ họ.

- Sự tương tác giữa các học viên để đánh giá kỹ năng và quan hệ xã hội.

- Các tập huấn viên khác hoặc trợ giảng để phối hợp nhịp nhàng với nhau trong quá trình tập huấn.

- Môi trường xung quanh và môi trường xã hội để đánh giá tác động của nó đến hiệu quả tập huấn.

- Các nhóm để xây dựng mối quan hệ giữa các học viên và giúp họ xóa bỏ đi ngăn cách được tạo ra từ sự khác nhau về trình độ, địa vị, tuổi tác, giới tính và ranh giới địa lý.

Tập huấn viên có kỹ năng quan sát tốt khi thu thập thông tin đầy đủ và đưa ra kết luận chính xác. Để làm được điều đó, tập huấn viên cần lưu ý:

- Phạm vi quan sát: Cần quan sát từ phạm vi bao quát nhiều góc độ, khía cạnh đến phạm vi hẹp từng cá nhân, từng nhóm nhỏ, từng sự kiện.

- Thời gian tiến hành quan sát: Cần liên tục từ khi bắt đầu đến khi kết thúc quá trình tập huấn và trong một số trường hợp đặc biệt khác.

- Thái độ khi quan sát: Nên có thái độ khách quan, thoải mái, thân thiện, cởi mở, vui vẻ khi quan sát. Bày tỏ ánh mắt trù mến, động viên và khích lệ.

- Tránh định kiến: Nên có cái nhìn khách quan và tránh để cho những tình cảm cá nhân ảnh hưởng đến đánh giá con người và công việc.

- Ghi chép thông tin quan sát: Cần kết hợp với lắng nghe, suy ngẫm, ghi chép để nâng cao hiệu quả quan sát.

2.3.6. Kỹ năng đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi

a) Kỹ năng đặt câu hỏi

Trong tập huấn, câu hỏi thường được sử dụng để thu thập thông tin về kiến thức và nhu cầu của học viên. Câu hỏi còn được sử dụng để thăm dò hoặc làm sáng rõ một vấn đề và giúp học viên ôn tập lại bài học.

Các câu hỏi thường hay được sử dụng trong tập huấn là câu hỏi đóng, câu hỏi mở, câu hỏi dẫn dắt và câu hỏi hùng biện.

Các cách đặt câu hỏi: thường có hai cách đặt câu hỏi là hỏi trực tiếp cho cá nhân nào đó và đưa câu hỏi cho tập thể. Nếu sử dụng quá nhiều cách đặt câu hỏi cho cá nhân thì sẽ tạo ra không khí nặng nề và học viên sẽ có cảm giác là khi nào sẽ đến lượt mình bị hỏi. Dần dần, nó sẽ trở thành không khí chất vấn hoặc kiểm tra hơn là đối thoại. Nếu đặt câu hỏi cho tập thể quá nhiều thì sự quan tâm của học viên sẽ giảm vì thông thường một vài học viên sẽ nói nhiều hơn và sẽ lấn át những người khác. Do vậy, nên sử dụng hài hòa hai cách đặt câu hỏi trên. Ban đầu có thể đặt câu hỏi cho tập thể và tiếp theo là những câu hỏi cho cá nhân để đảm bảo tất cả học viên đều tham gia.

Đặc điểm một câu hỏi hay là:

- Cấu trúc ngắn gọn, rõ ràng, chỉ nên diễn đạt một nội dung.
- Ngôn ngữ thông dụng, dễ hiểu.
- Nội dung phù hợp với chủ đề đối thoại và trình độ của đối tượng được hỏi.
- Tạo được sự quan tâm của người nghe.

Để có những câu hỏi hay, tập huấn viên cần lưu ý:

- Chuẩn bị câu hỏi: tránh đặt câu hỏi quá khó để đánh đố (cân nhắc thời gian và tình huống).

- Khi đưa câu hỏi: Cần nói to, rõ ràng để đảm bảo tất cả mọi người đều nghe được, có thể nhắc lại câu hỏi. Dành đủ thời gian cho người được hỏi suy nghĩ câu trả lời. Thái độ vui vẻ, cởi mở, tôn trọng, khuyến khích người trả lời.

- Khi học viên trả lời: Mời học viên trả lời và cảm ơn khi họ trả lời xong. Đánh giá câu trả lời, khen ngợi những câu trả lời chính xác. Nhắc lại câu trả lời hoặc phần trả lời đúng để tăng mức độ tiếp thu và sự tin tưởng của học viên. Bổ sung hoặc trả lời lại nếu câu trả lời còn thiếu hoặc chưa chính xác. Nếu cần có thể mời các học viên khác bổ sung cho câu trả lời.

- Cần tránh trả lời câu hỏi thay cho học viên, cả nhóm trả lời đồng thanh và lặp đi lặp lại một câu hỏi.

b) Kỹ năng trả lời câu hỏi

Trong buổi tập huấn, cũng có thể có học viên có ý kiến và đưa ra câu hỏi đối với tập huấn viên, vì vậy, tập huấn viên cần có kỹ năng trả lời câu hỏi. Khi đưa các câu trả lời đúng, dễ hiểu, đáp ứng được thắc mắc của học viên, tập huấn viên đã làm tăng hiệu quả của buổi tập huấn.

Để làm được điều này, tập huấn viên cần chú ý:

- Luôn tạo điều kiện thuận lợi để khuyến khích học viên đặt câu hỏi.

- Thái độ vui vẻ, cởi mở, tôn trọng và cầu thị khi học viên hỏi.

- Luôn ghi nhận câu hỏi của học viên bằng cách cảm ơn và khi trả lời câu hỏi nên đưa ra các nhận xét như: “Câu hỏi của anh/chị rất thú vị”; “Đó là một câu hỏi rất hay”; “Cảm ơn anh/chị đã đề cập đến vấn đề này”...

- Khi học viên đưa câu hỏi nên mời từng người có ý kiến hoặc nêu câu hỏi, chú ý lắng nghe để hiểu rõ câu hỏi, nếu chưa rõ hoặc hiểu chưa đúng thì hỏi lại và đề nghị mọi người tiếp tục cho ý kiến hoặc nêu câu hỏi.

- Không thách thức hoặc bắt đầu đếm các câu hỏi mà học viên đưa ra.

Trong tập huấn có thể học viên sẽ đưa ra nhiều câu hỏi cùng một lúc. Do vậy, trả lời câu hỏi nên theo trình tự sau:

(i) Ghi nhận các câu hỏi bằng cách ghi chép lại.

(ii) Phân loại câu hỏi để có quyết định trả lời.

(iii) Trả lời: Nên bày tỏ thái độ thiện chí với người hỏi và trả lời thẳng vào vấn đề, có trọng tâm, ngắn gọn, dễ hiểu, sử dụng các hình ảnh minh họa nếu cần. Nên đưa ra ví dụ cụ thể để chứng minh. Xác định xem người hỏi đã thỏa mãn với câu trả lời hay chưa và cảm ơn.

+ Câu hỏi hay, phù hợp chủ đề thì trả lời hoặc nêu câu hỏi cho học viên trả lời.

+ Câu hỏi khó và hay thì có thể đưa câu hỏi ra cho tập thể cùng thảo luận, hỏi trợ giúp của đồng nghiệp hoặc nếu thực sự tập huấn viên không thể có ngay câu trả lời thì hẹn trả lời vào dịp sau.

- Câu hỏi thách đố thì nên mời người đưa câu hỏi cho ý kiến, chia sẻ câu trả lời.

- Câu hỏi ngoài thẩm quyền trả lời hoặc chất vấn một cách tiêu cực thì không nên trả lời và nêu rõ lý do tại sao không trả lời.

- Câu hỏi dễ, lặp lại ý đã nêu nên trả lời tóm tắt.

- Câu hỏi lạc đề thì không nên trả lời mà nêu lại trọng tâm, phạm vi đối thoại, hoặc gợi ý cho người đối thoại đặt lại câu hỏi và tế nhị chỉ ra sự không phù hợp của câu hỏi.

Khi trả lời cần tránh gây phản ứng tiêu cực từ người nghe. Trả lời ngay từng câu hỏi một sẽ tạo ra kiểu chất vấn và không huy động được sự tham gia của học viên để họ cùng chia sẻ kinh nghiệm và học hỏi lẫn nhau. Không nên trả lời các câu hỏi vượt quá khả năng và quyền hạn của mình.

2.3.7. Kỹ năng hướng dẫn

Tập huấn viên cần lưu ý những điều sau:

- Tập huấn viên cần tạo sự tin tưởng cho người được hướng dẫn, thể hiện là người có uy tín chuyên môn, có hiểu biết sâu rộng và thực tiễn phong phú.

- Yêu cầu người được hướng dẫn mang theo sổ tay để có thể ghi chép những ý tưởng và hành vi được khuyến khích thực hiện.

- Mở đầu buổi hướng dẫn nhẹ nhàng, vui vẻ để tạo hưng phấn cho người được hướng dẫn, sau đó giải thích nội dung và tác dụng của buổi tập huấn mới.

- Tập huấn viên cần vận dụng tốt kỹ năng quan sát, lắng nghe để nắm được mức độ tiếp nhận bài giảng của người được hướng dẫn.

- Tập huấn viên đi vào vấn đề chính bằng cách đặt những câu hỏi để nắm được mức độ hiểu biết của người được hướng dẫn về vấn đề sẽ truyền đạt, từ đó chọn ra những nội dung quan trọng nhất để truyền đạt theo thứ tự ưu tiên.

- Cần tập trung lắng nghe, xâu chuỗi những điều mà người được hướng dẫn trả lời để phát hiện ra những suy nghĩ của người ấy (chẳng hạn những mong muốn sau khi quá trình hướng dẫn kết thúc...) nhằm tạo cho người được hướng dẫn những cảm xúc gắn kết với các kết quả làm việc mà người ấy hướng tới, thúc đẩy họ quyết tâm hành động.

- Đặt thêm câu hỏi nhằm khám phá những trở ngại đối với người được hướng dẫn trong việc hướng tới những mục tiêu mà người ấy đã xác định được và tự tin vận dụng những điều đã được truyền đạt vào công việc thực tế.

- Sau mỗi buổi tập huấn đều có tài liệu để người được hướng dẫn ôn lại những điều đã được truyền đạt, đồng thời bảo đảm rằng tiến độ của quá trình tập huấn đi theo đúng kế hoạch đã được vạch ra ban đầu.

2.3.8. Kỹ năng huy động học viên tham gia tích cực

Sự tham gia tích cực của học viên là một trong những yếu tố quan trọng tạo nên thành công của quá trình tập huấn. Kỹ năng huy động học viên tham gia tích cực được sử dụng để thu hút, tăng hứng thú, tạo cảm hứng và nâng cao ý thức học tập của học viên. Sử dụng kỹ năng này còn giúp tạo cơ hội để quá trình truyền thông tin hai chiều được diễn ra, tạo môi trường và sân chơi thoải mái nhưng có hiệu quả cao trong tập huấn.

Sự tham gia của học viên quyết định đến môi trường học tập và hiệu quả của giao tiếp hai chiều. Trong nhiều trường hợp, không khí lớp học bị trầm và thụ động, để giải quyết tình huống này và huy động được sự tham gia tích cực của học viên, tập huấn viên cần lưu ý một số giải pháp sau:

- Kết hợp hợp lý các phương pháp tập huấn có sự tham gia của người học: Ưu tiên sử dụng các phương pháp tập huấn đòi hỏi học viên thực sự tham gia vào quá trình tập huấn như phương pháp thảo luận nhóm, phương pháp đóng vai, phương pháp vấn đáp, quan sát thực tế.

- Để cho học viên đảm nhận một phần công việc tập huấn như ghi chép các ý kiến lên bảng, giải thích một vấn đề hoặc trình bày một ý tưởng/quan điểm, thể hiện các tình huống dùng trong tập huấn, điều hành các hoạt động khởi động, ôn bài, đánh giá...

- Tạo cơ hội cho học viên giao tiếp với tập huấn viên: Để học viên đặt câu hỏi cho tập huấn viên và ngược lại trả lời câu hỏi của tập huấn viên. Cho phép tranh luận giữa học viên và tập huấn viên về những suy nghĩ, quan điểm trái ngược nhau để từ đó thống nhất tìm ra cái mới. Để học viên nói lên những suy nghĩ của họ về nội dung và phương pháp vừa trao đổi hay phản hồi về những vấn đề có liên quan.

- Tạo cơ hội cho học viên giao tiếp với nhau: Sử dụng nhiều bài tập/hoạt động nhóm và thực hành. Để học viên nhận xét đánh giá lẫn nhau về kết quả học tập, thực hành và bài tập. Cho phép tranh luận giữa học viên để họ có thể chia sẻ kinh nghiệm của mình. Sử dụng các hình thức khởi động phù hợp để huy động được sự tham gia của tất cả các thành viên trong lớp.

- Sử dụng các kỹ năng để quan sát phân loại học viên, sử dụng phương pháp thích hợp đối với từng nhóm người để khuyến khích họ tham gia.

+ Đối với các học viên có năng lực và tích cực: Họ là những hạt nhân “châm ngòi nổ” cho sự tham gia của học viên trong quá trình tập huấn. Do vậy sớm phát hiện và huy động sự tham gia của họ ngay từ đầu để tạo không khí sôi nổi cho các hoạt động của lớp và động lực cho các học viên khác.

+ Đối với các học viên nhút nhát và yếu: Không nên bắt ép hoặc thúc ép họ ngay từ đầu mà nên cho họ thêm thời gian làm quen với hình thức tập huấn mới, sau đó đưa cho họ nhiều cơ hội để được thể hiện và tham gia tích cực.

+ Đối với các học viên thiếu thiện chí (bảo thủ, lạc hậu): Cần khéo léo, mềm mỏng và cương quyết khi cần thiết. Khuyến khích họ tham gia vào hoạt động nhóm, không nên áp đặt, ra lệnh hoặc lên án họ. Tuy nhiên, nếu họ tiếp tục gây cản trở thì cần phải nhắc nhở.

Sau khi đã xác định được khả năng của học viên, tập huấn viên có thể phân công trách nhiệm cụ thể mỗi thành viên trong nhóm/lớp phù hợp với năng lực và để họ tự nguyện tham gia theo khả năng của mình. Cần giao nhiệm vụ cho học viên cao hơn khả năng của họ một chút để họ cố gắng vươn lên và nâng cao trình độ nhận thức của họ.

2.3.9. Kỹ năng giải quyết xung đột, quan điểm trái chiều của học viên

Trong tập huấn, xung đột là tình trạng không hòa hợp hay bất đồng về quan điểm, mục đích giữa những nhóm học viên. Xung đột thường hay xảy ra trong các tình huống như thảo luận/làm việc theo nhóm, trả lời các câu hỏi của học viên và học viên trả lời câu hỏi, học viên thực hành và nhận xét đánh giá kết quả thực hành và giao tiếp ở “môi trường ngoài lớp học”. Xung đột có thể xảy ra do những nguyên nhân chung chung hoặc không liên quan đến nội dung tập huấn như tính cách, vị trí xã hội, trình độ, giới tính và độ tuổi. Xung đột cũng có thể xảy ra trong tập huấn nếu sự chuẩn bị của tập huấn viên chưa tốt như câu hỏi không rõ nghĩa, thiếu nguyên vật liệu thực hành, những học viên có mâu thuẫn với nhau từ trước...

* Xung đột có thể phân loại dựa trên các tiêu chí sau:

- Xung đột riêng tư (mang tính cá nhân): xảy ra khi có những học viên không ưa nhau hoặc có xích mích từ trước mà không liên quan đến tập huấn.

- Xung đột chuyên môn: trong tập huấn thường xảy ra khi học viên có quan điểm khác nhau về vấn đề mà tập huấn viên vừa trình bày hoặc học viên khác vừa phát biểu.

- Xung đột gay gắt: Xung đột này cần sự can thiệp từ bên ngoài nếu không sẽ bất lợi cho lớp tập huấn.

- Xung đột bị động: Xung đột không được biểu hiện ra ngoài nhưng vẫn ảnh hưởng đến mọi người trong lớp tập huấn.

Không phải tất cả xung đột đều tiêu cực. Xung đột nghề nghiệp có thể tạo ra một lý do chính đáng để có những cuộc thảo luận bổ ích. Xung đột mang tính tích cực và có thể giải quyết được có thể được sử dụng cho một mục đích cụ thể nào đó trong quá trình tập huấn. Các xung đột có tính tiêu cực và không thể giải quyết được thì cần tránh và hạn chế trong quá trình tập huấn.

Để tránh các xung đột tiêu cực và không thể giải quyết được, tập huấn viên cần lưu ý những kỹ năng sau:

- Xác định trước các vấn đề tiềm ẩn và hướng giải quyết để tránh xung đột nảy sinh.

- Xác định chuẩn mực để tham chiếu khi cần thiết và thông báo trước các thông tin như chương trình, luật lệ, nội quy, yêu cầu công việc cụ thể, nhiệm vụ và quyền lợi.

- Thường xuyên ghi lại và xem xét những thỏa thuận đã đạt được, nhắc nhở và sử dụng tốt kỹ năng cho và nhận phản hồi tích cực.

- Sử dụng lợi thế của các tình huống đã xảy ra từ trước bằng cách chia sẻ với học viên những xung đột đã xảy ra ở nơi khác như một hình thức thông báo trước.

- Sắp xếp và tổ chức nhóm hợp lý, tránh sự khác nhau quá lớn về nhu cầu, sở thích và kiến thức trong nhóm hoặc tránh cho các cá nhân đã có mâu thuẫn với nhau trong cùng một nhóm...

- Sử dụng tính hài hước đúng lúc để xoa dịu không khí xung đột và tránh làm người khác mất uy tín.

- Sử dụng kỹ thuật yêu cầu từng bên lắng nghe tích cực người khác nói, phản hồi ý kiến và cảm xúc mong muốn của người khác, từ đó nói ra những suy nghĩ của mình.

* Xử lý xung đột cá nhân có thể theo trình tự sau:

- Những người liên quan trực tiếp trình bày ý kiến của mình để nhìn lại tình huống của mình.

- Hai bên cùng nhìn nhận tình huống từ các góc độ cá nhân để hiểu rõ hơn tình cảnh/quan điểm của người khác.

- Hai bên cùng nhìn nhận tình huống từ góc độ chung để tìm tiếng nói chung.

- Cùng thảo luận để đưa ra các giải pháp: đôi bên cùng có lợi, thỏa hiệp, kết hợp hoặc quyết định đúng/sai. Có thể huy động sự can thiệp, tư vấn của tập huấn

viên, nhóm trưởng, những người có uy tín và tiếng nói trong tập thể hoặc của tập thể.

- Đưa ra giải pháp cuối cùng, thăm dò xem cách giải quyết đã hợp tình hợp lý chưa.

Tập huấn viên có thể sử dụng việc bỏ phiếu để thống nhất ý kiến đưa ra quyết định giải quyết xung đột trong lớp tập huấn.

2.3.10. Kỹ năng xử lý một số tình huống khó

Không chỉ có những xung đột cá nhân mà nhiều tình huống khó giải quyết cũng thường xảy ra trong quá trình tập huấn. Sau đây là một số tình huống thường gặp và gợi ý hướng giải quyết.

a) Tình trạng yên lặng kéo dài

Đây là tình huống mà không khí trong lớp như bị đóng băng trong thời gian dài. Học viên im lặng cho dù tập huấn viên cố đưa ra nhiều câu hỏi hoặc các tình huống để lôi cuốn họ. Sự im lặng này bắt đầu gây khó chịu cho mọi người. Một số cách giải quyết với những lý do cụ thể như sau:

- Nếu học viên không hiểu tập huấn viên đang nói gì, cần thay đổi phương pháp đang sử dụng và nội dung.

- Nếu học viên ngại không muốn nói trước đám đông, cần đưa ra những câu hỏi cho cá nhân để phá tan sự e ngại.

- Nếu học viên mệt mỏi, có thể thay đổi không khí bằng cách khởi động lại bằng các trò chơi hoặc nghỉ giải lao. Trong trường hợp gần hết giờ có thể mời học viên nghỉ sớm hơn thường lệ.

- Nếu im lặng là đặc thù về văn hóa và tính cách thì cần phải cho học viên thời gian để hiểu và quen với phương pháp tập huấn. Tập huấn viên cũng cần dành nhiều thời gian để hiểu học viên hơn.

b) Có nguy cơ thiếu thời gian vì mọi việc diễn ra quá chậm

Một số giải pháp cho tình huống này như sau:

- Nếu học viên không hứng thú tham gia: Tập huấn viên có thể cố tình đưa ra một thông tin sai dẫn đến nhiều ý kiến khác nhau của nhóm để đánh thức họ dậy. Tập huấn viên cũng có thể nêu ra một vấn đề thú vị để họ lắng nghe và rồi tham gia.

- Nếu nội dung và phương pháp không phù hợp, quá cao hoặc quá thấp đối với trình độ của học viên thì giải pháp là chỉnh sửa lại nội dung và phương pháp cho phù hợp với trình độ của học viên.

- Nếu tập huấn viên lên kế hoạch không tốt: nên điều chỉnh kế hoạch phù hợp hơn với tốc độ dạy và khả năng tiếp thu của học viên.

c) Thừa thời gian vì mọi việc diễn ra quá nhanh

Đôi khi mọi hoạt động trong lớp học diễn ra quá nhanh và có thể dẫn đến tình huống tập huấn viên kết thúc lớp học quá sớm. Một số giải pháp khi gặp tình huống này là:

- Kiểm tra mức độ hiểu của học viên đối với các nội dung trao đổi bằng cách đưa ra các câu hỏi cho các phần khác nhau.

- Đưa ra các câu hỏi sâu hơn để học viên trả lời và yêu cầu học viên cho ý kiến.

- Yêu cầu học viên chia sẻ ý kiến về những nội dung mà tập huấn viên cho là nhạy cảm.

- Đưa bài tập hoặc yêu cầu học viên thực hành.

- Có thể cho học viên nghỉ sớm sau khi tập huấn viên chắc chắn là họ hiểu vấn đề.

d) Người nói quá nhiều và lấn át người khác

- Đối với những người hiếu chiến: Trước khi trực tiếp can thiệp, hãy sử dụng những học viên khác giúp họ bình tĩnh lại.

- Đối với những người hay lấn át người khác: Nói chuyện với họ trong giờ nghỉ (giải lao), cảm ơn những ý kiến đóng góp và đề nghị họ giữ yên lặng hơn một chút để tạo điều kiện cho người khác có thể tham gia ý kiến. Nếu họ vẫn tiếp tục lấn át người khác thì yêu cầu họ giữ nhiệm vụ đặc biệt đó là giữ im lặng và đóng vai trò quan sát viên.

- Người nói nhiều: Cắt ngang lời người nói, tóm tắt những gì họ đã nói, sau đó chuyển tiếp ngay sang phần khác. Giới hạn thời gian nói cho mọi người. Khi chia nhóm cho họ vào một nhóm.

đ) Người luôn im lặng

Đôi khi một vài học viên trong lớp lại luôn luôn im lặng. Việc cần làm là tìm hiểu lý do tại sao. Có thể người đó đến chỉ để nghe và quan sát mà thôi, cũng có thể người đó quá nhút nhát. Tập huấn viên cần phải khuyến khích họ tham gia bằng cách:

- Trực tiếp hỏi họ vài câu và nên bắt đầu bằng những câu hỏi tương đối dễ.

- Có thể yêu cầu họ tham gia vào một số hoạt động của buổi tập huấn như ghi chép lên bảng, điều khiển lấy ý kiến nhận xét, thực hành...

e) Một người tỏ ra biết tất cả

Có lúc tập huấn viên gặp những học viên tỏ ra hiểu biết mọi điều, luôn sửa sai, phản đối, hỏi vặn những câu hỏi khó nhằm thách đố và tranh cãi. Tập huấn viên có thể sử dụng các cách sau để đưa họ về với không khí thân thiện của buổi tập huấn:

- Cử họ ghi chép ý kiến thảo luận.
- Cử họ làm trưởng nhóm thảo luận.
- Để người này ngồi một chỗ, ít chú ý đến.
- Nói chuyện với họ (trong giờ nghỉ) rằng mỗi người hãy giữ ý kiến riêng của mình, mọi chuyện sẽ được bàn định từng bước.
- Ghi nhận “sự thông thái” của họ và lịch sự đề nghị họ nhường cơ hội nói cho học viên khác.

g) Thảo luận lạc đề

Trong buổi tập huấn cũng trường hợp học viên trao đổi quá nhiệt tình, có thể dẫn đến lạc đề. Để giải quyết trường hợp này, tập huấn viên áp dụng các cách sau:

- Hỏi xem điều đó có liên quan gì đến chủ đề hay không, nếu không thì phải quay lại đúng chủ đề.
- Có thể nói “Vấn đề này rất thú vị nhưng thời gian không cho phép nên chỉ tập trung vào nội dung đã đề ra mà thôi”.
- Gắn vấn đề này vào danh sách những vấn đề chưa giải quyết.
- Nếu vẫn còn tiếp tục, tập huấn viên có thể dừng cuộc thảo luận và chuyển sang hoạt động khác.

h) Những vấn đề vượt quá khả năng, quyền hạn

Trong trường hợp học viên đưa ra câu hỏi hoặc câu thảo luận vượt quá khả năng trả lời của tập huấn viên (như đề nghị hòa giải viên được cấp chứng chỉ tập huấn hoặc hòa giải viên được trợ cấp chi phí ăn, ngủ, đi lại, sinh hoạt phí khi tham dự buổi tập huấn... hoặc đề xuất khác không thuộc nội dung kiến thức của buổi tập huấn), tập huấn viên hãy nói rằng vấn đề này vượt quá khả năng hoặc quyền hạn của mình; sẽ lật lại vấn đề này vào buổi học lần sau hoặc nhờ người có thẩm quyền trả lời.

i) Nảy sinh tranh cãi tiêu cực

Nhiều khi tranh cãi gay gắt phát sinh trong các hoạt động của lớp học. Có lúc những tranh cãi này tác động xấu đến lớp. Trong trường hợp này, tập huấn viên nên tạm thời thay đổi không khí bằng cách:

- Cho nghỉ giải lao và tạo tình huống cho các học viên chuyển chỗ.
- Yêu cầu những người khác cho ý kiến.
- Ngắt và chuyển tiếp sang các vấn đề, hoạt động khác.
- Trong trường hợp giải pháp thay đổi không khí lớp học không có kết quả thì tập huấn viên vận dụng kỹ năng giải quyết xung đột, quan điểm trái chiều của học viên ở trên.

k) Nói chuyện riêng

Khi một hoặc một số học viên nói chuyện riêng với nhau hoặc tranh luận về chủ đề của buổi tập huấn gây mất trật tự, tập huấn viên có thể áp dụng những cách sau để chấm dứt việc nói chuyện riêng một cách lịch sự:

- Đề nghị những người nói chuyện riêng chia sẻ thắc mắc để mọi người có thể nghe thấy ý kiến của họ.
- Di chuyển lại phía những người nói chuyện riêng.
- Mời người đang nói chuyện trả lời câu hỏi liên quan đến nội dung tập huấn viên đang trao đổi.
- Dừng nói trong giây lát để nhắc nhở tế nhị.

l) Những câu trả lời sai

Nhiều khi học viên trả lời sai câu hỏi tập huấn viên đưa ra. Trong trường hợp này, đừng làm học viên lúng túng khi nói rằng họ đã sai, tập huấn viên nên:

- Nói rằng đây là quan điểm của họ và cũng là một cách nhìn nhận vấn đề.
- Tóm tắt câu trả lời của họ, sử dụng những thông tin đúng họ đưa ra.
- Hỏi những người khác xem họ có đồng ý với ý kiến đó không.

m) Nhiều người đi muộn, về sớm

Tình huống này có thể xảy ra khi học viên có ít thời gian hoặc do ý thức chưa tốt. Để giải quyết tình huống này nên:

- Thống nhất nội quy của buổi tập huấn ngay từ khi bắt đầu;
- Xem xét, thống nhất lại thời gian và áp dụng hình thức phạt nếu cần thiết.

n) Nội dung nhiều người đã biết

Để tránh tình huống này xảy ra nên đánh giá nhu cầu học viên trước. Tuy nhiên khi đã xảy ra có thể giải quyết bằng cách:

- Đi nhanh và hệ thống lại các nội dung lý thuyết để dành thời gian cho học viên thực hành.

- Nhấn mạnh những nội dung lý thuyết trong cùng chủ đề nhưng mang tính chất nâng cao và tổng hợp hơn.
- Chuyển sang nội dung khác.

2.3.11. Kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong tập huấn

a) Sử dụng PowerPoint thiết kế bài giảng

PowerPoint là một phương tiện trình diễn sinh động bài giảng thông qua việc sử dụng máy tính, máy chiếu, màn hình làm công cụ phục vụ bài trình bày.

Bài trình bày sử dụng PowerPoint trình diễn là công cụ hữu hiệu để thể hiện màu sắc của văn bản, sự phong phú của hình ảnh, các dạng đồ thị và những đoạn âm thanh, video minh họa ...giúp học viên dễ nắm bắt vấn đề, đưa thêm những thông tin mà tập huấn viên cần truyền đạt để củng cố kiến thức cho học viên, tổ chức các hình thức học tập mới...

Để thiết kế một số Slide hỗ trợ cho bài giảng sử dụng power point, tập huấn viên cần có một số kỹ năng sau:

- Lập kế hoạch xây dựng bài giảng điện tử.
- Kỹ năng cơ bản về kỹ thuật PowerPoint: Đó là các thao tác chèn, copy, xoá, sắp xếp, liên kết, đặt các hiệu ứng đơn giản ... do người thiết kế lựa chọn.
- Kỹ năng sử dụng các công cụ vẽ. Trong nhiều bài giảng, tập huấn viên cần đưa những hình ảnh minh họa cho bài giảng, cần có kỹ năng sử dụng các công cụ vẽ trong PowerPoint. Đó là các thao tác chọn kiểu vẽ, nét vẽ, màu vẽ, màu tô, kỹ thuật nhóm các đối tượng, sắp xếp, ... sao cho hình ảnh trực quan và hình thức đẹp.
- Kỹ năng khai thác các hiệu ứng điều khiển để mô tả.

b) Khai thác thông tin trên Internet

Hiện nay, nguồn tư liệu trên Internet ngày càng phong phú. Do đó, hình thành được kỹ năng khai thác thông tin trên Internet sử dụng các trang tìm kiếm phục vụ cho việc giảng dạy là nhiệm vụ cấp bách với mỗi tập huấn viên. Những hiểu biết cần thiết của người tập huấn viên:

- Biết cách khai thác thông tin từ một số website chính thức và hợp pháp của Việt Nam, của nước ngoài. Biết cách khai thác thông tin dưới dạng text, hình ảnh, ảnh flash, video, các file .ppt, .swf... phục vụ cho giảng dạy thông qua các website tìm kiếm.
- Biết cách sử dụng email để gửi đính kèm tư liệu tìm được đến các đồng nghiệp, học viên.

Những kỹ năng cần thiết:

- Tìm kiếm thông tin trên các website: google.com, msn.com, yahoo.com bằng các lựa chọn kiểu và từ khoá thích hợp.

- Nắm được nội dung chính các website cần thiết đối với người tập huấn viên viên: <http://www.moj.gov.vn>; <http://pbgdpl.moj.gov.vn>...

- Tìm kiếm và lưu trữ hình ảnh, ảnh flash, đoạn video, bài soạn trên PowerPoint, đề kiểm tra, tư liệu khác...

- Có kỹ năng download và sử dụng các phần mềm.

c) Ứng dụng một số phần mềm khác thiết kế nội dung bài giảng

Một số phần mềm thiết kế bài giảng đòi hỏi tính chuyên nghiệp hơn. Ví dụ, khi cần chỉnh sửa một đoạn phim download từ trên mạng, có thể sử dụng phần mềm Movie Maker. Phần mềm này cho phép cắt, ghép các đoạn phim, chèn thêm văn bản, âm thanh hay đưa thêm những hiệu ứng hiển thị. Phần mềm Gif Animation cho phép tạo một clip ảnh đặt ở chế độ hiển thị khác nhau chỉ trong một file. Phần mềm Saveflash, flashcacher hỗ trợ download ảnh flash, SwichPoint hỗ trợ chèn ảnh flash trong PowerPoint. Ghép nối thí nghiệm với máy tính có thể dùng phần mềm Visual basic hoặc Delphi...

MỤC LỤC

I. TẬP HUẤN VIÊN VÀ VAI TRÒ, NHIỆM VỤ CỦA TẬP HUẤN VIÊN HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ.....	2
1. Tập huấn viên hòa giải ở cơ sở.....	3
2. Vai trò, nhiệm vụ của tập huấn viên.....	3
2.1. Người lựa chọn nội dung, phương pháp tập huấn, bồi dưỡng.....	4
2.2. Giáo viên.....	4
2.3. Người cung cấp nguồn tư liệu.....	4
2.4. Người hướng dẫn, tư vấn.....	5
2.5. Người đánh giá.....	5
2.6. Người bạn đồng hành.....	5
II. KIẾN THỨC VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ.....	5
1. Vị trí, vai trò, bản chất của hòa giải ở cơ sở.....	5
2. Chính sách, thể chế về hòa giải ở cơ sở.....	6
3. Những nội dung cơ bản của Luật Hòa giải ở cơ sở và các văn bản hướng dẫn thi hành.....	6
4. Quy trình thực hiện một buổi hòa giải ở cơ sở.....	6
5. Kiến thức cần vận dụng trong quá trình thực hiện hòa giải ở cơ sở.....	6
6. Kỹ năng hòa giải ở cơ sở.....	7
III. PHƯƠNG PHÁP VÀ KỸ NĂNG TẬP HUẤN.....	7
1. Phương pháp tập huấn.....	7
1.1. Khái niệm phương pháp tập huấn.....	7
1.2. Nội dung cần lưu ý khi tập huấn cho hòa giải viên.....	9
1.3. Các phương pháp tập huấn cho hòa giải viên.....	13
1.3.1. Phương pháp thuyết trình/thuyết giảng.....	13
1.3.2. Phương pháp vấn đáp.....	18
1.3.3. Phương pháp học tập theo nhóm.....	24
1.3.4. Phương pháp tổ chức phiên hòa giải giả định.....	29

2. Kỹ năng tập huấn.....	33
2.1. Kỹ năng tổ chức hội nghị tập huấn.....	33
2.2. Kỹ năng chuẩn bị nội dung tập huấn.....	37
2.3. Một số kỹ năng cần thiết khi tập huấn.....	40
2.3.1. Kỹ năng mở đầu/kết thúc ấn tượng.....	40
2.3.2. Kỹ năng sử dụng lời nói.....	46
2.3.3. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể.....	46
2.3.4. Kỹ năng lắng nghe.....	49
2.3.5. Kỹ năng quan sát.....	50
2.3.6. Kỹ năng đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi.....	51
2.3.7. Kỹ năng hướng dẫn.....	53
2.3.8. Kỹ năng huy động học viên tham gia tích cực.....	54
2.3.9. Kỹ năng giải quyết xung đột, quan điểm trái chiều của học viên.....	55
2.3.10. Kỹ năng xử lý một số tình huống khó.....	57
2.3.11. Kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong tập huấn.....	61