

ỨNG DỤNG LÝ THUYẾT “REDRESSIVE ACTION” VÀO GIẢNG DẠY ĐỂ GIẢM XUNG ĐỘT VĂN HÓA TRONG LỚP HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI: PHÂN TÍCH PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN KHOA TIẾNG ANH

Lưu Chí Hải¹

Email: luuchihai67@hou.edu.vn

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 26/05/2025

Ngày phản biện đánh giá: 15/08/2025

Ngày bài báo được duyệt đăng: 29/08/2025

DOI: 10.59266/houjs.2025.621

Tóm tắt: Trong môi trường giáo dục Việt Nam nói chung, giáo dục đại học nói riêng, phong cách nhận xét của giảng viên có thể vô tình dẫn đến những xung đột văn hóa trong lớp học, đặc biệt trong một nền văn hóa coi trọng thể diện như Việt Nam. Nghiên cứu này ứng dụng hai lý thuyết: “Redressive Action” (Brown & Levinson, 1987) và “Communication Accommodation” (Giles, 1973) để khảo sát phản hồi của sinh viên khoa Tiếng Anh - Đại học Mở Hà Nội đối với cách giảng viên đưa ra nhận xét. Khảo sát 86 sinh viên cho thấy đa số mong muốn nhận phản hồi tích cực, sử dụng lời khen trước góp ý, ngôn ngữ hài hòa hoặc gián tiếp. Sinh viên cũng thường điều chỉnh phản hồi một cách lịch sự, thể hiện sự thích nghi với quyền lực giảng viên. Nghiên cứu khẳng định rằng áp dụng các chiến lược phản hồi giảm nhẹ không chỉ giảm xung đột mà còn nâng cao động lực học tập, sự tự tin và hiệu quả tiếp thu. Từ kết quả, bài báo đề xuất đào tạo kỹ năng phản hồi cho cả giảng viên và sinh viên, xây dựng lớp học cởi mở, dân chủ và khuyến khích giao tiếp hai chiều.

Từ khóa: Đe dọa thể diện, phản hồi học thuật, xung đột văn hóa, thể diện, sự điều chỉnh trong giao tiếp, giảng dạy đại học

I. Đặt vấn đề

Trong nền văn hóa đa dạng, phong phú và coi trọng thể diện, sự tôn trọng trong giao tiếp đã ảnh hưởng sâu sắc đến môi trường giáo dục của chúng ta. Trong giáo dục đại học, sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên - đặc biệt khi trực tiếp

hoặc công khai - có thể là hành vi đe dọa thể diện đối với sinh viên và giảng viên. Do đó, áp dụng các chiến lược giảm nhẹ như “redressive action” (Brown & Levinson, 1987) là cần thiết để xây dựng môi trường học tích cực, bình đẳng và tôn trọng hơn.

¹ Trường Đại học Mở Hà Nội

Hành động giảm nhẹ là lý thuyết được phát triển trong khung lý thuyết của Brown và Levinson (1987) về lịch sự trong giao tiếp, cung cấp những chiến lược giúp người nói giảm thiểu nguy cơ gây tổn hại thể diện người nghe. Trong môi trường sư phạm, việc sử dụng ngôn ngữ của giảng viên trên lớp học có thể tác động tới cảm xúc của sinh viên, từ đó ảnh hưởng đến động lực và kết quả học tập.

Sinh viên khoa Tiếng Anh, Trường Đại học Mở Hà Nội, với chuyên ngành ngôn ngữ và có mức độ nhạy cảm cao với các yếu tố giao tiếp, vấn đề này càng trở nên đáng quan tâm. Việc phân tích phản hồi của sinh viên sẽ cung cấp cái nhìn ban đầu và xác thực về những kỳ vọng, cảm nhận và phản ứng của người học trước phong cách phản hồi của giảng viên.

Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và hạn chế xung đột văn hóa trong giao tiếp sư phạm tại Trường Đại học Mở Hà Nội, nghiên cứu này áp dụng lý thuyết hành động giảm nhẹ để đo mức độ tiếp nhận và phản hồi của sinh viên đối với cách sử dụng ngôn ngữ học thuật của giảng viên.

II. Cơ sở lý thuyết

Nghiên cứu này được xây dựng dựa trên ba khung lý thuyết chính: 1) Lý thuyết hành vi đe dọa thể diện (Face-Threatening Acts - FTA); 2) Lý thuyết hành động làm dịu (Redressive Action); 3) Lý thuyết điều chỉnh trong giao tiếp (Communication Accommodation Theory - CAT)

Ba lý thuyết này góp phần lý giải cách giảng viên và sinh viên tương tác thông qua phản hồi trong lớp học đại học, đặc biệt trong bối cảnh văn hóa đề cao thể diện và tôn ti trật tự như ở Việt Nam.

2.1. Hành vi đe dọa thể diện

Goffman (1967) định nghĩa “thể diện” (face) trong giao tiếp như là hình ảnh cá nhân mà mỗi người cố gắng bảo vệ trong tương tác xã hội. Dựa trên nền tảng đó, Brown and Levinson (1987: 62) phát triển lý thuyết lịch sự, trong đó nhấn mạnh rằng các hành vi ngôn ngữ có thể mang tính đe dọa đến “thể diện” của người đối thoại, gọi là face-threatening acts.

Lý thuyết này chia thể diện thành hai loại:

- Thể diện dương tính (positive face): chiến lược lịch sự dương tính đưa ra tầm quan trọng đối với thể diện của người nghe, giảm thiểu mối đe dọa tiềm tàng của một FTA và tăng cường sự thân thiết của mối quan hệ giữa người nói và người nghe. Lịch sự dương tính là một sự đền bù cho thể diện dương tính của người nghe.

- Thể diện âm tính (negative face): Chiến lược lịch sự âm tính cũng nhận diện thể diện của người nghe, nhưng nó cũng thừa nhận rằng người nói đang áp đặt lên người nghe ở một vài cách nào đó. Theo Brown & Levinson, các chiến lược lịch sự âm tính được ưa chuộng và sử dụng phổ biến hơn bởi lẽ nó an toàn hơn để đảm bảo tính hòa hợp và sự quyết định của người nhận, chứ không phải là sự biểu lộ quan tâm của người nói.

Khi thực hiện hành vi có nguy cơ đe dọa thể diện, người nói thường sử dụng các chiến lược politeness strategies để giảm mức độ gây tổn thương, bao gồm:

- Bày tỏ sự đồng cảm, khen ngợi (nhắm đến thể diện tích cực)
- Dùng từ ngữ giảm nhẹ, tránh mệnh lệnh (bảo vệ thể diện tiêu cực)

- Tránh đề cập trực tiếp đến vấn đề
- Gián tiếp hóa lời nói thông qua gợi ý, câu hỏi

Ví dụ: Thay vì nói “Bài làm này sai hoàn toàn”, một giảng viên có thể nói: “Em có nghĩ rằng có cách diễn đạt khác rõ nghĩa hơn không?”

Lý thuyết lịch sự là nền tảng để phát triển khái niệm Redressive Action, giúp người nói tránh tạo ra cảm giác đe dọa và duy trì sự hài hòa trong mối quan hệ giao tiếp - đặc biệt cần thiết trong môi trường giáo dục đề cao thể diện và sự tôn trọng như Việt Nam.

2.2. Lý thuyết giảm thiểu tác động tiêu cực “Redressive Action”

Khái niệm “Redressive action” là các hành vi giao tiếp được sử dụng nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực của FTA. Theo Brown và Levinson (1987), đây là những chiến lược ngôn ngữ được người nói áp dụng để “chữa cháy” hoặc làm dịu hậu quả của hành vi đe dọa thể diện.

Một số chiến lược giảm nhẹ xung đột bao gồm:

- Sử dụng lời khen trước khi góp ý (e.g., “Bài của em rất tốt, tuy nhiên phần thân bài cần rõ ý hơn.”);
- Thay vì mệnh lệnh hay phê bình trực tiếp, đưa ra gợi ý;
- Dùng giọng điệu nhẹ nhàng, thân thiện;
- Đặt câu hỏi thay vì chỉ ra lỗi sai (e.g., “Em có nghĩ rằng câu này cần rõ nghĩa hơn không?”);
- Sử dụng ngôn từ hài hòa, nhẹ nhàng làm giảm tác động như “có thể”, “một chút”, “hơi...”.

Việc áp dụng chiến lược redressive không chỉ giúp duy trì hình ảnh tích cực của người học mà còn tạo ra môi trường giao tiếp thân thiện, từ đó giảm xung đột văn hóa trong lớp học, nhất là trong những môi trường giáo dục đề cao tôn ti trật tự và sự tôn sư trọng đạo như ở Việt Nam.

2.3. Lý thuyết sự điều chỉnh trong giao tiếp

Lý thuyết sự điều chỉnh trong giao tiếp được Giles (1973) phát triển nhấn mạnh rằng trong giao tiếp, người nói thường điều chỉnh phong cách nói của mình để phù hợp với người đối thoại nhằm tạo sự gần gũi, hợp tác hoặc thể hiện quyền lực.

Có hai xu hướng chính trong CAT:

Hội nhập (Convergence): người giao tiếp điều chỉnh ngôn ngữ và hành vi để phù hợp hơn với đối tượng (e.g., giảng viên điều chỉnh ngôn từ, giọng điệu để giảm áp lực với sinh viên);

Phân kì (Divergence): người giao tiếp giữ khoảng cách để nhấn mạnh sự khác biệt (e.g., dùng ngôn ngữ học thuật cứng nhắc để thể hiện quyền uy).

Khi giảng viên điều chỉnh ngôn ngữ theo hướng hội nhập - như nói nhẹ nhàng, dùng từ dễ hiểu, khuyến khích trao đổi - sinh viên sẽ tiếp nhận phản hồi dễ hơn. Cách tiếp cận này phù hợp với chiến lược “redressive”, cùng hướng đến xây dựng giao tiếp tích cực và giảm rào cản văn hóa trong lớp học.

2.4. Bối cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam

Hiện nay, trong nền giáo dục đại học của chúng ta, nhiều sinh viên vẫn mang

theo phong cách học tập bị động, truyền thống, nặng nề nghi và thường tránh xung đột trực tiếp với giảng viên. Trong bối cảnh đó, nếu phản hồi của giảng viên quá trực tiếp, không tính đến yếu tố thể diện, có thể gây xung đột thụ động hoặc mất kết nối trong giao tiếp học thuật.

Việt Nam thuộc nền văn hóa Á Đông, mang đậm tính Nho giáo, coi trọng tôn ti trật tự và quyền uy của giảng viên, khiến sinh viên thường ngại phản biện hay đặt câu hỏi. Việc phản hồi ý kiến giảng viên đôi khi bị xem là thiếu tôn trọng, dẫn đến tâm lý im lặng và e dè trong giao tiếp học thuật. Dù giáo dục Việt Nam ngày càng được tiếp cận với phương pháp giảng dạy hiện đại và khuyến khích phản hồi, sinh viên vẫn bị ảnh hưởng bởi lối học thụ động từ truyền thống.

Việc áp dụng điều chỉnh giao tiếp theo hướng hội nhập giúp sinh viên tự tin, tiếp thu hiệu quả và giảm nguy cơ xung đột văn hóa, từ đó tạo nên môi trường học tập tích cực và tôn trọng.

III. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Sự phản hồi của sinh viên khoa Tiếng Anh - trường Đại học Mở Hà Nội đối với cách giảng viên sử dụng chiến lược *redressive* khi đưa ra nhận xét hoặc phê bình trong lớp học, đặc biệt trong những tình huống có khả năng gây xung đột văn hóa hoặc đe dọa thể diện.

Khách thể nghiên cứu: Sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh, Trường Đại học Mở Hà Nội.

Số lượng mẫu khảo sát: 86 sinh viên đã có ít nhất 2 hoặc 3 học kỳ được lựa chọn ngẫu nhiên và có trải nghiệm

nhận phản hồi học thuật trong giao tiếp trên lớp học.

Thời gian khảo sát: Tháng 4 năm 2025.

3.2. Công cụ thu thập dữ liệu

Bảng khảo sát: là công cụ thu thập dữ liệu chính gồm 11 câu hỏi được chia làm 3 phần:

Phần I: Thông tin cá nhân

Phần II: Phản hồi của sinh viên về cách giảng viên đưa ra nhận xét

Phần III: Gợi ý cải thiện và mức độ ủng hộ ứng dụng “Redressive” trong giảng dạy

3.3. Phương pháp nghiên cứu và phân tích dữ liệu

Dữ liệu định tính: Phần lí thuyết được thu thập qua các công trình nghiên cứu của các tác giả đã đề cập tạo khung lí thuyết nhằm xác định các chủ đề nổi bật liên quan đến cảm xúc, mong muốn và đề xuất từ sinh viên.

Dữ liệu định lượng: Phân tích bằng phần mềm Excel với các thống kê mô tả như: tần suất, tỷ lệ phần trăm (%), trên biểu đồ minh họa.

IV. Kết quả và thảo luận

Kết quả thu thập được trên dữ liệu trong bảng câu hỏi được trình bày và thảo luận những phát hiện cốt lõi của nghiên cứu. Mục tiêu chính là khám phá cảm nhận của sinh viên ngành tiếng Anh tại khoa Tiếng Anh về nhận xét của giảng viên trong các lớp học, với trọng tâm là các chiến lược làm giảm xung đột văn hóa và sự điều chỉnh giao tiếp được lý giải thông qua lý thuyết trên. Kết quả được tổ chức theo các câu hỏi nghiên cứu và khung lý thuyết đã trình bày ở

phần II.

4.1. Kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các phản hồi phổ biến của sinh viên đối với nhận xét của giảng viên, mức độ sử dụng “redressive action”, cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến cách sinh viên phản ứng và kỳ vọng nhằm giảm xung đột văn hóa trong lớp học.

Câu hỏi 1-2: Đối tượng tham gia khảo sát

86 sinh viên khoa Tiếng Anh, Đại học Mở Hà Nội tham gia khảo sát, gồm 91,7% năm 3, 4,2% năm 2 và 4,1% năm 4 trở lên; trong đó 87% là nam và 13% là nữ. Việc tập trung vào sinh viên năm 3 phù hợp với mục tiêu nghiên cứu do họ đã trải nghiệm nhiều hình thức phản hồi, và sự chênh lệch giới tính phản ánh đặc thù của ngành học.

Những thông tin trên giúp cung cấp bối cảnh cần thiết để phân tích kết quả nghiên cứu bởi yếu tố giới tính và kinh nghiệm học tập của sinh viên.

Câu hỏi 3: “Bạn có từng nghe về khái niệm ‘Redressive’ trong giao tiếp chưa?”

Nhóm 1: “Có, nhưng tôi không hiểu rõ lắm” gồm 36%

Nhóm 2: “Có, tôi biết rõ về khái niệm này” chiếm tỉ lệ 28% sinh viên.

Nhóm 3: 36% sinh viên chọn “Không, đây là lần đầu tôi nghe về nó”.

Kết quả trên là tín hiệu tích cực cho thấy khái niệm này bước đầu được tiếp cận trong môi trường học thuật, song vẫn cần thêm chiến lược phản hồi phù hợp để giảm xung đột trong lớp học.

Câu hỏi 4: Phản ứng của sinh viên

khi nhận phản hồi từ giảng viên về bài tập hoặc bài kiểm tra.

i. Bình thường, miễn là phản hồi rõ ràng: 18 %, phản ánh thái độ trung lập.

ii. Mất tự tin hoặc khó chịu: 25%) chọn phương án này.

iii. Áp lực, nhưng vẫn hữu ích cho việc học: 29%

iv. Thoải mái, vì giúp tôi học hỏi từ lỗi sai: 28%.

Khoảng 1/2 sinh viên phản hồi tích cực hoặc chấp nhận được với nhận xét của giảng viên, cho thấy vai trò quan trọng của phản hồi trong việc tạo động lực học tập. Tuy nhiên, khoảng 1/4 sinh viên vẫn cảm thấy khó chịu hoặc mất tự tin, phản ánh kỳ vọng kỹ năng phản hồi chiến lược ở cả giảng viên và sinh.

Câu hỏi 5: Bạn có thích khi giảng viên khen ngợi trước khi góp ý về điểm chưa tốt trong bài làm không?

i. 79% chọn “Có, điều đó giúp tôi tiếp thu dễ dàng hơn”.

ii. 12% “Thẳng thắn, trực tiếp”.

iii. 9% “Không quan trọng, miễn đúng trọng tâm”.

Phần lớn sinh viên mong muốn lời góp ý có tính chất giảm thiểu tác động tiêu cực, làm dịu cảm giác bị phê bình. Đây là bằng chứng rõ cho tính phù hợp với lý thuyết điều chỉnh giao tiếp.

Câu hỏi 6: “Khi giảng viên sửa lỗi của bạn trước lớp, bạn có cảm thấy e ngại hoặc khó chịu không?”

i. 36% sinh viên cảm thấy bình thường.

ii. “Có, nhưng không thường xuyên” chiếm 32%.

iii. “Có, nhiều lần” chiếm 12% số sinh viên.

iv. “Không, tôi thích cách đó vì giúp tôi học nhanh hơn” 20%

Tỷ lệ thống kê trên thể hiện việc sửa lỗi trực tiếp trước lớp không hoàn toàn gây ảnh hưởng tiêu cực đến đa số sinh viên, nhưng giáo viên vẫn nên lưu ý đến những sinh viên nhạy cảm hơn để điều chỉnh phương pháp phản hồi phù hợp.

Câu hỏi 7: “Bạn thích giảng viên sửa lỗi của mình theo cách nào nhất?”

Câu hỏi khảo sát số 7 cho kết quả cụ thể như sau:

i. “Chỉ ra lỗi sai trực tiếp để tôi nhớ lâu hơn” khoảng 46% sinh viên.

ii. “Dùng lời khen trước khi góp ý” được sinh viên lựa chọn với khoảng 35%.

iii. “Hỏi ý kiến sinh viên khác để cùng phân tích lỗi sai” chiếm khoảng 13%.

iv. Khoảng 6% sinh viên lựa chọn đưa ra gợi ý để tôi tự nhận ra lỗi sai.

Tỉ lệ kết quả trên cho thấy sự đa dạng trong kỳ vọng của sinh viên về cách nhận phản hồi từ giảng viên. Điều này cho thấy việc áp dụng chiến lược giảm nhẹ là cần thiết.

Câu hỏi 8: Mức độ đồng thuận với việc giảng viên dùng lời khen trước khi phê bình (%)

i. 68% sinh viên chọn “Có, điều đó giúp tôi tiếp thu phản hồi dễ dàng hơn”.

ii. 16% chọn “Không, tôi thích nhận phản hồi trực tiếp”.

iii. 16% còn lại cho biết “Không quan trọng với tôi”.

Đa số sinh viên cảm thấy thoải mái hơn khi phản hồi được đặt trong bối cảnh tích cực. Một phần nhỏ (16%) thể hiện sự thẳng thắn và mong muốn được đi vào vấn đề và số sinh viên còn lại không quan tâm.

Điều này cho thấy sử dụng chiến lược giảm nhẹ trong giao tiếp là cần thiết.

Câu hỏi 9: Cách giảng viên đưa ra phản hồi có ảnh hưởng đến động lực học tập? (%)

Kết quả khảo sát cho câu hỏi này là:

Tổng số 100% người tham gia (86%) chọn “Không”, có nghĩa là hầu hết sinh viên nghĩ rằng cách phản hồi của giảng viên ảnh hưởng đến động lực học tập của sinh.

Nhận xét và liên hệ với các câu hỏi trước:

Kết quả này thể hiện nghĩa cốt lõi, củng cố các biểu đồ trước đó về cảm xúc và mong muốn của sinh viên khi bị sửa lỗi:

- Câu hỏi 3 chỉ ra một bộ phận sinh viên cảm thấy e ngại hoặc khó chịu khi bị sửa lỗi công khai.

- Trong câu hỏi 4 và 5 cho thấy sinh viên thích giảng viên dùng lời khen, hoặc sửa lỗi theo cách tích cực và trực tiếp.

- Câu hỏi số 9 này khẳng định rằng cách giảng viên phản hồi không chỉ ảnh hưởng đến cảm xúc, mà còn ảnh hưởng đến cả động lực học tập - một yếu tố cốt lõi trong thành công của người học ngoại ngữ.

Kết quả này cho thấy cảm xúc tiêu cực có thể làm giảm khả năng tiếp nhận ngôn ngữ đầu vào, từ đó giảm hiệu quả học tập.

Câu hỏi 10: “Nếu giảng viên phê bình quá trực tiếp (không dùng ‘Redressive’), bạn có cảm thấy bị áp lực không?”

i. 52%: Có, nhưng tôi vẫn tiếp thu được phản hồi.

ii. 24%: Có, và điều đó khiến tôi mất tự tin.

iii. 24%: Không, tôi thấy bình thường.

iv. 0%: Không, tôi thích cách đó hơn vì nó thẳng thắn.

Kết quả này khẳng định tầm quan trọng của chiến lược giao tiếp trong môi trường giáo dục, đặc biệt là tại Việt Nam, nơi văn hóa giao tiếp mang tính lịch sự và gián tiếp cao.

Câu hỏi 11: Bạn có muốn giảng viên sử dụng các chiến lược “Redressive” nhiều hơn khi đưa ra phản hồi không?

i. 68%: Có, điều đó giúp tôi tiếp thu tốt hơn: Tỷ lệ sinh viên (68%) ưa thích cách tiếp cận có tính “redressive”, tức là giảng viên khen ngợi trước khi góp ý - điều này giúp họ tiếp thu góp ý một cách tích cực và dễ chịu hơn

ii. 12%: Không, tôi thích nhận phản hồi trực tiếp: Một tỷ lệ nhỏ 12% sinh viên thích cách phản hồi trực tiếp, cho thấy phần lớn người học vẫn đề cao yếu tố tinh tế, lịch sự trong giao tiếp sư phạm.

iii. 20%: Không chắc: phản ánh rằng một bộ phận sinh viên vẫn chưa hình thành quan điểm rõ ràng, có thể do thiếu kinh nghiệm hoặc chưa gặp các tình huống đa dạng trong quá trình học.

Kết quả này cho thấy phần lớn người học ưa chuộng những hình thức phản hồi tích cực và ít mang tính đe dọa đến thể diện. Như vậy tỷ lệ này phù hợp với lý thuyết: Redressive Action và Communication Accommodation Theory.

4.2 Thảo luận

Nhìn từ góc độ khái quát, kết quả khảo sát cho thấy phần lớn sinh viên ngành tiếng Anh tại Đại học Mở Hà Nội có xu hướng phản hồi nhận xét của giảng

viên bằng những cách mang tính lịch sự, tích cực và giữ thể diện. Khi nhận được nhận xét từ giảng viên - dù là tích cực hay tiêu cực - đa số sinh viên chọn cách thể hiện sự hài hòa, đồng tình, hoặc hứa hẹn, thay vì phản bác hay tranh luận.

Song song với đó sinh viên cũng cho biết họ thường điều chỉnh cách sử dụng ngôn ngữ - dùng từ ngữ trang trọng hơn, câu cú mềm mại hơn - khi giao tiếp để phản hồi giảng viên, đặc biệt là trong các tình huống có thể gây mất mặt hoặc làm giảm uy tín của bản thân hoặc của giảng viên.

Phân tích kết quả theo lý thuyết

Kết quả trên được lý giải rõ ràng qua hai lý thuyết: Redressive Strategies và Communication Accommodation.

Theo Brown & Levinson, khi con người đối mặt với những hành động đe dọa thể diện, họ thường sử dụng các chiến lược giảm nhẹ để duy trì mối quan hệ xã hội hài hòa. Trong bối cảnh này, nhận xét từ giảng viên - đặc biệt là phê bình hoặc góp ý tiêu cực - có thể gây tổn thương đến “negative face” của sinh viên (mong muốn được tự do hành động mà không bị áp đặt). Do đó, việc sử dụng các cụm như “em cảm ơn cô ạ”, “em sẽ cố gắng hơn”, hay “em hiểu và sẽ sửa lỗi” được xem là chiến lược giảm nhẹ nhằm bảo vệ thể diện của cả hai bên và duy trì sự hài hòa trong quan hệ thầy - trò.

Ngược lại, theo CAT sinh viên có xu hướng hội tụ trong phong cách giao tiếp với giảng viên - tức là điều chỉnh cách nói, cách viết để phù hợp với kỳ vọng và phong cách của người có vị trí xã hội cao hơn. Điều này thể hiện ở việc sinh viên

sử dụng ngôn ngữ mang tính trang trọng hơn, lịch sự hơn, và tránh trực tiếp bày tỏ sự phản đối, cho dù họ có thể không hoàn toàn đồng tình với nhận xét của giảng viên. Đây là một dạng ngôn ngữ thích nghi, giúp giảm thiểu khoảng cách quyền lực và xây dựng mối quan hệ tích cực với giảng viên.

Mặc dù vậy, cũng cần lưu ý rằng sự phụ thuộc quá mức của sinh viên vào các chiến lược ‘làm dịu’ có thể cản trở việc đưa ra phản hồi chân thực, tạo tâm lý e ngại khi đặt câu hỏi, và làm suy giảm khả năng phát triển tư duy phản biện - những kỹ năng then chốt trong quá trình học ngôn ngữ. Điều này đặt ra yêu cầu cho giảng viên không chỉ là người đánh giá mà còn cần là người tạo không gian phản hồi cởi mở, khuyến khích sinh viên thể hiện quan điểm cá nhân một cách tự nhiên, không sợ phán xét.

Tóm lại, nghiên cứu cho thấy việc áp dụng các chiến lược hội tụ và chiến lược giảm nhẹ trong phản hồi nhận xét của giảng viên giúp sinh viên điều chỉnh cảm xúc, bảo vệ mối quan hệ học thuật. Những lý thuyết này phù hợp với văn hóa Việt Nam và gợi mở hướng phát triển phương pháp giảng dạy, góp phần tăng sự tự tin, tôn trọng và hài hòa trong lớp học.

V. Kết luận và khuyến nghị

Qua kết quả nghiên cứu và phân tích trên, bước đầu cho ta thấy rằng sinh viên ngành tiếng Anh tại Đại học Mở Hà Nội có kì vọng sử dụng các chiến lược giảm nhẹ và điều chỉnh giao tiếp một cách linh hoạt và phù hợp khi phản hồi nhận xét từ giảng viên. Những chiến lược này được giảng viên và sinh viên sử dụng nhằm duy

trì sự hòa hợp trong mối quan hệ thầy - trò, tránh xung đột căng thẳng, và giữ được thể diện cá nhân cũng như thể diện của giảng viên.

Kì vọng của sinh viên lựa chọn cách phản hồi nhẹ nhàng, lịch sự, gián tiếp và tích cực là minh chứng cho ảnh hưởng của các yếu tố văn hóa và cấu trúc quyền lực trong lớp học tại Việt Nam. Đồng thời, nó cũng phản ánh sự nhạy cảm trong giao tiếp của sinh viên khi đối mặt với những tình huống có khả năng gây xung đột hoặc đe dọa thể diện.

Bên cạnh những điểm tích cực, nghiên cứu cũng cho thấy sự đối lập trong phản hồi của sinh viên, như thiếu tự tin, ngại nêu ý kiến trái chiều và phụ thuộc vào các biểu thức truyền thống, hình thức. Điều này cho thấy cần điều chỉnh cách giảng viên phản hồi và cách sinh viên được hướng dẫn để phát triển kỹ năng giao tiếp học thuật hiệu quả hơn.

Dựa trên các phát hiện từ nghiên cứu nhằm giúp sinh viên học tập tốt hơn, nâng cao chất lượng tương tác trong lớp học và phát triển năng lực giao tiếp phản hồi, một số khuyến nghị sau đây được đề xuất:

1. Giảng viên cần điều chỉnh phong cách giao tiếp: Dựa theo CAT, giảng viên nên điều chỉnh phong cách giao tiếp của mình cho phù hợp với trình độ và tâm lý của sinh viên.

2. Áp dụng, lồng ghép các lý thuyết giao tiếp vào môi trường sư phạm: Phổ cập nội dung lý thuyết trên vào chương trình đào tạo nghiệp vụ sư phạm, giúp giảng viên có khả năng ứng xử linh hoạt trong lớp học đa dạng.

3. Cần khuyến khích phản hồi hai chiều và xây dựng một môi trường giao tiếp bình đẳng: Giảng viên nên tạo bầu không khí lớp học cởi mở, dân chủ, không đánh giá gay gắt, để sinh viên cảm thấy an tâm khi bày tỏ quan điểm.

4. Giới thiệu và phát triển các kỹ năng phản hồi: Một số môn học kỹ năng nên tích hợp phần rèn luyện khả năng đưa ra và phản hồi nhận xét trong môi trường học thuật.

5. Nghiên cứu cần được mở rộng ở nhiều cấp độ và ngành học khác nhau: nhằm so sánh sự thay đổi trong chiến lược phản hồi qua thời gian và bối cảnh khác nhau.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Brown, P., & Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge University Press.
- [2]. Carless, D. (2006). Differing perceptions in the feedback process. *Studies in Higher Education*, 31(2), 219-233. <https://doi.org/10.1080/03075070600572132>
- [3]. Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations* (2nd ed.). Sage Publications.
- [4]. Nicol, D. J., & Macfarlane-Dick, D. (2006). Formative assessment and self-regulated learning: A model and seven principles of good feedback practice. *Studies in Higher Education*, 31(2), 199-218. <https://doi.org/10.1080/03075070600572090>
- [5]. Giles, H., Coupland, N., & Coupland, J. (1991). *Contexts of accommodation: Developments in applied sociolinguistics*. Cambridge University Press.

THE APPLICATION OF REDRESSIVE ACTION THEORY IN TEACHING TO MITIGATE CULTURAL CONFLICTS IN UNIVERSITY CLASSROOMS: AN ANALYSIS OF STUDENT FEEDBACK FROM THE FACULTY OF ENGLISH, HANOI OPEN UNIVERSITY

Luu Chi Hai²

Abstract: *In the context of Vietnamese higher education, lecturers' feedback styles can unintentionally lead to cultural conflicts in the classroom, especially within a culture that places high value on face, such as Vietnam. This study applies two theoretical frameworks- Redressive Action (Brown & Levinson, 1987) and Communication Accommodation Theory (Giles, 1973)-to examine the responses of students from the Faculty of English, Hanoi Open University, to lecturers' feedback. A survey of 86 students reveals that most prefer receiving positive feedback, with praise preceding criticism, and favor harmonious or indirect language. Students also tend to adjust their responses politely, reflecting an awareness of and adaptation to the lecturer's authority. The findings affirm that employing redressive feedback strategies not only reduces cultural conflict but also enhances learning motivation, confidence, and comprehension. Based on these results, the paper proposes training in feedback skills for both lecturers and students.*

Keywords: *Face-threatening acts, face, redressive action, academic feedback, cultural conflict, communicative adjustment, university teaching*

² Hanoi Open University