

# NĂM 1 VÀ NĂM 2 KHOA TIẾNG ANH TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ, ĐẠI HỌC HUẾ

Trần Thị Thu Suong\*

Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế

*Nhận bài: 27/02/2019; Hoàn thành phản biện: 20/03/2019; Duyệt đăng: 22/04/2019*

**Tóm tắt:** Bài viết trình bày kết quả nghiên cứu về những khó khăn mà sinh viên năm 1 và năm 2 khoa tiếng Anh, trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế (ĐHNN, ĐHH) thường gặp khi nói tiếng Anh và những chiến thuật giao tiếp họ sử dụng để ứng phó với những khó khăn đó. Số liệu được thu thập từ bảng khảo sát. Kết quả cho thấy những khó khăn mà sinh viên thường gặp phải đó là thiếu từ vựng, thiếu cấu trúc câu, không tự tin khi giao tiếp và không hiểu rõ lời nói của người đối thoại. Liên quan đến những chiến thuật được sử dụng khi Nói thì 50 sinh viên thường xuyên sử dụng những chiến thuật giảm và thay thế ý định muốn diễn đạt (message reduction and alteration strategies) khi nói còn nhóm chiến thuật bỏ qua nội dung/thông điệp muốn diễn đạt (message abandonment strategies) được sử dụng ít nhất. Đối với Nghe thì chiến thuật sử dụng phi ngôn ngữ khi nghe (nonverbal strategies while listening) được sinh viên năm 1 sử dụng khá nhiều trong khi đó chiến thuật nắm ý chính (getting the gist strategies) được sinh viên năm 2 sử dụng khá phổ biến. Và chiến thuật người nghe ít chủ động (less active listener strategies) thì được cả sinh viên năm 1 và năm 2 không sử dụng thường xuyên.

**Từ khóa:** Chiến thuật giao tiếp, khó khăn trong khi giao tiếp tiếng Anh

## 1. Giới thiệu

Trong quá trình học tiếng Anh, bên cạnh việc trau dồi kiến thức ngữ pháp, từ vựng hay các kỹ năng đọc, viết thì kỹ năng nói đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển và hoàn thiện ngôn ngữ. Tuy nhiên, đối với người học tiếng Anh - không phải là ngôn ngữ mẹ đẻ - thì thật khó để có thể thông thạo ngôn ngữ này như người bản xứ và điều này đã được Ellis (2008, được trích dẫn bởi Alawi, 2015, tr.2) đề cập trong nghiên cứu của mình. Ông đã chỉ ra rằng rất ít hoặc hầu như không có người học nào đạt được 100% khả năng ngôn ngữ giống như người bản xứ.

Tuy nhiên, theo công trình nghiên cứu của Ardianto (2006, tr. 17), ông đã phát biểu rằng mặc dù gặp khó khăn trong giao tiếp, thay vì giữ im lặng thì người học sử dụng những cách khác nhau để có thể tiếp tục cuộc hội thoại. Những cách đó được gọi là chiến thuật giao tiếp (communication strategies). Faerch và Kasper (1983, được trích dẫn bởi Uglia, 2013, tr. 132) cho rằng chiến thuật giao tiếp như là công cụ đắc lực để giải quyết các cản trở hay khó khăn trong khi giao tiếp.

Vì vậy, chúng ta có thể thấy rằng việc sử dụng chiến thuật giao tiếp sẽ khiến người nói có thể cảm thấy thoải mái hơn khi giao tiếp bằng tiếng Anh mà không bận tâm nhiều về những hạn chế của họ trong kỹ năng này. Các chiến thuật liên quan đến dùng ngôn ngữ theo tác giả Bialystok (1990), Dörnyei (1995), Faerch và Kasper (1983), Dörnyei và Scott (1997), và Nakatani (2006) bao gồm yêu cầu giúp đỡ (appeal for help), yêu cầu lặp lại (appeal for repetition), nói vòng vo (circumlocution), dùng từ gần nghĩa (approximation), chuyển ngữ (language switching), hay hình thức diễn đạt phi ngôn ngữ (non-verbal expressions) như là dùng nét mặt, cử chỉ, điệu bộ, v.v... Vì vậy, tìm hiểu xem người học, đặc biệt là người học tiếng Anh như là một ngoại ngữ thường gặp khó khăn nào và sử dụng các chiến thuật khi nói tiếng Anh

\* Email: tranthithusuong.hue@gmail.com

như thế nào là rất quan trọng. Từ khi xuất hiện, thuật ngữ chiến thuật giao tiếp đã nhận được nhiều sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu ngôn ngữ trong nước cũng như trên thế giới. Chính vì vậy nhóm nghiên cứu đã tiến hành nghiên cứu để tìm hiểu những khó khăn nào mà sinh viên năm 1 và năm 2 thường gặp và chiến thuật nào mà đã được sử dụng khi đối mặt với những khó khăn đó quá trình giao tiếp.

## **2. Phương pháp và đối tượng nghiên cứu**

### **2.1. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp khảo sát được sử dụng để tìm ra những khó khăn mà sinh viên thường gặp phải trong quá trình giao tiếp bằng tiếng Anh và những chiến thuật giao tiếp được sử dụng để ứng phó với những khó khăn đó.

### **2.2. Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu bao gồm sinh viên năm 1 và năm 2 (năm học 2017-2018) của Khoa Tiếng Anh trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế. Có tất cả 69 sinh viên (năm 1 và năm 2) tham gia trả lời câu hỏi trong bảng khảo sát với tinh thần tự nguyện. Sau khi thu thập phiếu khảo sát, nhóm nghiên cứu đã chọn ra 25 bảng từ 35 bảng khảo sát của sinh viên năm 1 và 25 bảng từ 34 bảng của sinh viên năm 2 đạt yêu cầu.

Bảng khảo sát gồm có 4 phần: Phần 1 là thư ngỏ; phần 2 tập trung khảo sát những khó khăn mà sinh viên thường mắc phải khi giao tiếp bằng tiếng Anh; phần 3 đề cập những chiến thuật giao tiếp để giải quyết những khó khăn khi nói và nghe; phần 4 là phần thu thập những thông tin cá nhân của sinh viên. Sinh viên được yêu cầu chọn câu trả lời dựa vào thang độ Likert 5 điểm: Phần khó khăn: 1 (rất đồng ý), 2 (đồng ý), 3 (không rõ/biết), 4 (không đồng ý) và 5 (rất không đồng ý) và Phần chiến thuật giao tiếp: 1 (không bao giờ), 2 (hiếm khi), 3 (thỉnh thoảng), 4 (thường xuyên) và 5 (luôn luôn). Sinh viên mất khoảng 12 phút để hoàn thành khảo sát. Phần khó khăn trong bảng khảo sát được nhóm nghiên cứu tham khảo từ bài nghiên cứu của tác giả Bạch Quốc Hưng (2010) và phần chiến thuật giao tiếp được tham khảo từ Oral Communication Strategy Inventory (OCSI) của tác giả Nakatani (2006) và tham khảo phần dịch tiếng Việt của tác giả Bui Huyen Minh (2016).

Năm 1 và năm 2 là thời gian quan trọng để sinh viên rèn luyện và trau dồi các kỹ năng thực hành tiếng Anh, và đặc biệt là kỹ năng Nói. Vì vậy, nhóm nghiên cứu nhận thấy tính cần thiết trong lựa chọn đối tượng nghiên cứu là sinh viên năm 1 và năm 2 với mục đích tìm ra những khó khăn mà họ thường phải đối mặt và việc sử dụng các chiến thuật giao tiếp giữa hai nhóm này như thế nào.

Số liệu khảo sát thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS (phiên bản 22) để phân tích tần suất, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn cho mỗi câu hỏi và nhóm câu hỏi.

### 3. Kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Khó khăn sinh viên thường gặp khi giao tiếp

##### 3.1.1. Khó khăn liên quan đến thiếu ngôn ngữ

Bốn trở ngại liên quan đến vấn đề thiếu ngôn ngữ được thể hiện ở Bảng 1 là: thiếu từ vựng để diễn đạt ý tưởng (câu 1), thiếu cấu trúc câu để diễn đạt ý tưởng (câu 2), dùng từ vựng sai trong khi nói (câu 4) và dùng cấu trúc sai khi nói (câu 6).

**Bảng 1.** Khó khăn liên quan đến thiếu ngôn ngữ

N=50 (%)										
	Năm 1					Năm 2				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Câu 1</b>	10 (40%)	12 (48%)	2 (8%)	1 (4%)	0 (0%)	4 (16%)	19 (76%)	1 (4%)	1 (4%)	0 (0%)
<b>Câu 2</b>	3 (12%)	16 (64%)	3 (12%)	3 (12%)	0 (0%)	3 (12%)	18 (72%)	3 (12%)	1 (4%)	0 (0%)
<b>Câu 4</b>	3 (12%)	10 (40%)	9 (36%)	3 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	12 (48%)	10 (40%)	3 (12%)	0 (0%)
<b>Câu 6</b>	2 (8%)	14 (56%)	7 (28%)	2 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (36%)	13 (52%)	3 (12%)	0 (0%)

(1= rất đồng ý, 2=đồng ý, 3=không biết, 4=không đồng ý, 5=rất không đồng ý)

Từ Bảng 1, ta thấy rằng cả sinh viên năm 1 và năm 2 gặp khó khăn trong việc thiếu từ vựng. Cụ thể, một con số đáng chú ý khi có đến 22 (88%) sinh viên năm 1 và 23 (92%) sinh viên năm 2 thừa nhận họ thiếu từ vựng trong khi giao tiếp. Ngoài ra, không có sự chênh lệch nhiều giữa phần trăm sinh viên năm 1 (52%) và năm 2 (48%) thường gặp khó khăn trong việc dùng từ vựng sai trong khi giao tiếp (câu 4).

##### 3.1.2. Khó khăn về mặt tâm lý

Bảng 2 là kết quả liên quan đến sự tác động về mặt tâm lý trong quá trình giao tiếp của 50 sinh viên. Ở phần này, khó khăn được xem xét trong hai vấn đề là sợ mắc lỗi khi nói (câu 7) và thiếu tự tin khi nói (câu 8).

**Bảng 2.** Khó khăn về mặt tâm lý

N=50 (%)									
Năm 1					Năm 2				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4 (16%)	9 (36%)	6 (24%)	6 (24%)	0 (0%)	5 (20%)	10 (40%)	4 (16%)	5 (20%)	1 (4%)
3 (12%)	14 (56%)	2 (8%)	5 (20%)	1 (4%)	3 (12%)	16 (64%)	4 (16%)	2 (8%)	0 (0%)

Từ Bảng 2, ta thấy rằng phần lớn sinh viên nói rằng họ thường sợ mắc lỗi (câu 7) và thiếu tự tin khi nói tiếng Anh (câu 8). Cụ thể, hơn một nửa sinh viên (16=36%) cho rằng họ sợ nói sai và đa số sinh viên của cả năm 1 (68%) và năm 2 (76%) đều cảm thấy họ không tự tin khi nói tiếng Anh.

### 3.1.3. Khó khăn trong việc người học không thể hiểu rõ ý tưởng diễn đạt của người đối thoại

Khó khăn liên quan đến việc không hiểu rõ ý định diễn đạt của nhau trong khi giao tiếp gồm người nói khiến người nghe không hiểu rõ một vài ý tưởng của họ (câu 12) và người nói sử dụng một số từ vựng/cấu trúc mà người nghe không biết (câu 13).

**Bảng 3.** Khó khăn về việc người học không hiểu rõ ý tưởng của người đối thoại

N=50 (%)										
	Năm 1					Năm 2				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Câu 12</b>	1 (4%)	17 (68%)	5 (20%)	2 (8%)	0 (0%)	2 (8%)	13 (52%)	3 (12%)	6 (24%)	1 (4%)
<b>Câu 13</b>	0 (0%)	18 (72%)	6 (24%)	1 (4%)	0 (0%)	2 (8%)	13 (52%)	4 (16%)	5 (20%)	1 (4%)

Có thể thấy rằng không có sự khác biệt nhiều giữa kết quả của 50 sinh viên năm 1 và năm 2 ở cả hai khó khăn liên quan đến khía cạnh tương tác giữa những người đối thoại với nhau. Theo đó, có 18 sinh viên năm 1 (72%) và 15 sinh viên năm 2 (60%) không hiểu rõ một vài ý tưởng trong lời nói của người đối diện. Cũng cùng kết quả của khó khăn trên (câu 12), sinh viên năm 1 (72%) và sinh viên năm 2 (60%) đồng ý rằng họ không biết từ vựng hoặc cấu trúc mà người đối thoại với họ đang dùng.

### 3.1.4. Khó khăn về phát âm

Bảng 4 cho thấy khó khăn liên quan đến phát âm bao gồm phát âm sai khi nói (câu 5) và không biết sử dụng ngữ điệu, nhịp điệu khi nói (câu 9).

**Bảng 4.** Khó khăn về phát âm

N=50 (%)										
	Năm 1					Năm 2				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Câu 5</b>	5 (20%)	11 (44%)	4 (16%)	4 (16%)	1 (4%)	6 (24%)	7 (28%)	9 (46%)	3 (12%)	0 (0%)
<b>Câu 9</b>	2 (8%)	8 (32%)	6 (24%)	7 (28%)	2 (8%)	1 (4%)	14 (56%)	4 (16%)	6 (24%)	0 (0%)

Từ kết quả nghiên cứu thu thập được ở Bảng 4, ta cũng có thể thấy được con số tương đối lớn cả sinh viên năm 1 và năm 2 trong 50 sinh viên đều gặp khó khăn trong việc phát âm sai (câu 5). Có 16 (64%) sinh viên năm 1 và 13 (56%) sinh viên năm 2 gặp trở ngại trong việc thường xuyên phát âm sai (câu 5). Tuy nhiên, số lượng sinh viên năm 2 (46%) lớn gấp hai lần sinh viên năm 1 (16%) nói rằng họ không biết liệu mình phát âm sai hay đúng (câu 5).

## 3.2. Tần suất sử dụng chiến thuật giao tiếp khi nói và nghe của 50 sinh viên năm 1 và năm 2 trường ĐHNN, ĐHH

Trong bảng khảo sát của nghiên cứu này, sinh viên không chỉ được hỏi về những khó khăn thường gặp phải trong quá trình giao tiếp (mục 3.1) mà còn được hỏi về những chiến thuật giao tiếp. Các nhóm chiến thuật để giải quyết những khó khăn khi Nói sẽ được chia thành 8 nhóm

chính (A, B, C, D, E, F, G, H) và khi Nghe sẽ được chia thành 7 nhóm chính (I, J, K, L, M, N, O). Sau đây là kết quả tóm tắt từ số liệu bảng khảo sát liên quan đến các chiến thuật để giải quyết những khó khăn khi Nói và Nghe của sinh viên năm 1 và năm 2 trong quá trình giao tiếp.

**3.2.1. Việc sử dụng chiến thuật giao tiếp khi nói của sinh viên năm 1 và năm 2**

**Bảng 5.** Tổng quát việc sử dụng các cụm chiến thuật khi nói của sinh viên năm 1

Các cụm chiến thuật	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Xếp hạng tần suất
E. Những chiến thuật giảm và thay thế ý định muốn diễn đạt (messgae reduction and alteration strategies)	3.79	0.440	1
B. Những chiến thuật định hướng sự trôi chảy (fluency-oriented strategies)	3.71	0.607	2
F. Những chiến thuật sử dụng ngôn ngữ hình thể khi nói (nonverbal strategies while speaking)	3.70	0.866	3
H. Những chiến thuật đề cố gắng suy nghĩ bằng Tiếng Anh (attempt to think in English strategies)	3.64	0.715	4
D. Những chiến thuật định hướng sự chính xác (accuracy-oriented strategies)	3.52	0.563	5
A. Những chiến thuật kiểm soát cảm xúc ảnh hưởng từ xã hội (social-affective strategies)	3.50	0.498	6
C. Thương lượng ý nghĩa khi nói (negotiation for meaning while speaking)	3.42	0.603	7
G. Những chiến thuật bỏ qua nội dung/thông điệp muốn diễn đạt (message abandonment strategies)	2.80	0.728	8

**Bảng 6.** Tổng quát việc sử dụng các cụm chiến thuật khi nói của sinh viên năm 2

Các cụm chiến thuật	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Xếp hạng tần suất
E. Những chiến thuật giảm và thay thế ý định muốn diễn đạt (messgae reduction and alteration strategies)	3.85	0.570	1
F. Những chiến thuật sử dụng ngôn ngữ hình thể khi nói (nonverbal strategies while speaking)	3.60	0.736	2
A. Những chiến thuật kiểm soát cảm xúc ảnh hưởng từ xã hội (social-affective strategies)	3.56	0.402	3
B. Những chiến thuật định hướng sự trôi chảy (fluency-oriented strategies)	3.47	0.422	4
H. Những chiến thuật đề cố gắng suy nghĩ bằng Tiếng Anh (attempt to think in English strategies)	3.38	0.564	5
D. Những chiến thuật định hướng sự chính xác (accuracy-oriented strategies)	3.31	0.542	6
C. Thương lượng ý nghĩa khi nói (negotiation for meaning while speaking)	3.29	0.620	7
G. Những chiến thuật bỏ qua nội dung/thông điệp muốn diễn đạt (message abandonment strategies)	2.83	0.720	8

Kết quả tổng quát về việc sử dụng các chiến thuật khi nói của sinh viên được thể hiện ở Bảng 5 và Bảng 6. Phần lớn sinh viên đều sử dụng cụm chiến lược giảm và thay thế ý định muốn diễn đạt (Năm 1: M=3.79, SD=0.440 và Năm 2: M=3.85, SD=0.570) thường xuyên nhất. Với ưu tiên đứng thứ 2, các sinh viên năm 1 vận dụng cụm chiến thuật định hướng sự trôi chảy (M=3.71, SD=0.607). Theo Dornyei và Scott (1995), mong muốn phát âm đúng ngôn ngữ đích

hay bắt chước người bản xứ là những chiến thuật mà người học nên thử khi giao tiếp (trích dẫn bởi Zulkurnain và Kaur (2014, tr. 108). Tiếp theo đó, sinh viên năm nhất dùng chiến thuật ngôn ngữ hình thể ( $M=3.70$ ,  $SD=0.866$ ). Đối với các bạn năm 2, việc dùng ngôn ngữ cơ thể ( $M=3.60$ ,  $SD=0.736$ ) để vượt qua những khó khăn khi giao tiếp được sử dụng với tần suất cao chỉ đứng sau việc giảm hay thay thế ý định diễn đạt đã nêu ở trên. Chiến thuật này được đánh giá là hữu dụng để làm cho người nói và người nghe hiểu nhau hơn (Bavelas, Coats & Johnson 2002; Clark & Krych, 2004; Huang 2010, trích dẫn bởi Zulkurnain và Kaur, 2014, tr. 109). Và với mức ưu tiên thứ 3, các bạn năm 2 sử dụng các chiến thuật kiểm soát cảm xúc ảnh hưởng từ xã hội ( $M=3.56$ ,  $SD=0.402$ ). Cụm chiến thuật này liên quan đến nỗ lực của người học trong việc tự gây hứng thú trong các hoạt động nói tiếng Anh. O'Malley và Chamot (1999) chỉ ra rằng người học ngoại ngữ nên thử mắc lỗi và không ngần ngại mắc lỗi khi giao tiếp bằng ngôn ngữ đích (trích dẫn bởi Zulkurnain và Kaur, 2014, tr. 108).

### 3.2.2. Việc sử dụng chiến thuật giao tiếp khi nghe của sinh viên năm 1 và năm 2

**Bảng 7.** Tổng quát việc sử dụng các cụm chiến thuật khi nghe của sinh viên năm 1

Các cụm chiến thuật	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Xếp hạng tần suất
M. Những chiến thuật phi ngôn ngữ khi nghe (nonverbal strategies while listening)	3.74	0.709	1
O. Những chiến thuật định hướng từ vựng (word-oriented strategies)	3.65	0.696	2
I. Thương lượng ý nghĩa khi nghe (negotiation for meaning while listening)	3.56	0.424	3
J. Những chiến thuật duy trì sự trôi chảy (fluency-oriented strategies)	3.54	0.721	4
L. Những chiến thuật nắm ý chính (getting the gist strategies)	3.54	0.906	4
K. Những chiến thuật lướt (scanning strategies)	3.49	0.716	5
N. Những chiến thuật trở thành người nghe ít chủ động (less active listener strategies)	3.28	0.867	6

**Bảng 8.** Tổng quát việc sử dụng các cụm chiến thuật khi nghe của sinh viên năm 2

Các cụm chiến thuật	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Xếp hạng tần suất
L. Những chiến thuật nắm ý chính (getting the gist strategies)	3.68	0.557	1
J. Những chiến thuật duy trì sự trôi chảy (fluency-oriented strategies)	3.65	0.550	2
K. Những chiến thuật lướt (scanning strategies)	3.65	0.554	2
O. Những chiến thuật định hướng từ vựng (word-oriented strategies)	3.54	0.534	3
I. Thương lượng ý nghĩa khi nghe (negotiation for meaning while listening)	3.54	0.645	3
M. Những chiến thuật phi ngôn ngữ khi nghe (nonverbal strategies while listening)	3.42	0.862	4
N. Những chiến thuật trở thành người nghe ít chủ động (less active listener strategies)	3.06	0.808	5

Kết quả tổng quát của việc sử dụng các cụm chiến thuật khi nghe của sinh viên năm 1 và năm 2 được thể hiện ở Bảng 7 và Bảng 8. Nhìn chung, cả hai nhóm đều thường xuyên sử dụng

hầu hết các nhóm chiến thuật nói trên, cụ thể là năm trên tổng số bảy nhóm. Từ Bảng 8, ta có thể thấy rằng sinh viên năm 2 sử dụng các chiến thuật nắm bắt ý chính ( $M=3.68$ ,  $SD=0.557$ ) thường xuyên nhất, và thường chú ý đến cách phát âm, nhịp điệu, ngữ điệu của người nói; nội dung diễn đạt chính mà mình nắm bắt được (chiến thuật lướt ( $M=3.65$ ,  $SD=0.554$ )) cũng như cố gắng đáp lại với mục đích duy trì sự trôi chảy cho cuộc hội thoại ( $M=3.65$ ,  $SD=0.550$ ).

Còn đối với sinh viên năm 1, khi lắng nghe bạn mình nói, họ thường tập trung vào những từ quen thuộc hay những từ được nhấn mạnh, nói chậm, chú ý nhiều đến ánh mắt, cử chỉ, biểu hiện khuôn mặt của người nói (các cụm chiến thuật phi ngôn ngữ khi nghe ( $M=3.74$ ,  $SD=0.709$ ) và định hướng từ vựng ( $M=3.65$ ,  $SD=0.696$ )). Kết quả về chiến thuật định hướng từ vựng lại trái ngược với những gì Siti Rohani (2013) tìm ra: theo nghiên cứu của bà, sinh viên Indonesia không chú ý sử dụng chiến thuật này và nó trở thành một trong những chiến thuật được dùng ít nhất (trích dẫn bởi Zulkurnain và Kaur (2014), tr.109). Khi bàn về chiến thuật ứng phó khi không hiểu ý diễn đạt của người nói, nhóm nghiên cứu cũng nhận ra rằng sinh viên năm 1 sử dụng chiến thuật thương lượng khi nghe khá thường xuyên ( $M=3.56$ ,  $SD=0.424$ ) để thể hiện rõ điểm mình không hiểu và đề nghị bạn mình lặp lại những gì họ nói (ví dụ “What do you mean?”, “Can you explain that again?”). Họ dường như chú ý đến các ý và từ ngữ quen thuộc nhiều hơn, cũng như cần sự trợ giúp từ bạn mình nhiều hơn có lẽ vì khả năng nghe của các bạn còn yếu. Điều này liên quan đến nhận định của Wilkes-Gibbs và Clark (1992) khi họ nói rằng sự hiểu nhau trong quá trình giao tiếp đạt được khi những người đối thoại thảo luận và bàn luận về những điều được nói đến (trích dẫn bởi Zulkurnain và Kaur (2014), tr.109).

#### 4. Kết luận và kiến nghị

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra những khó khăn chính mà sinh viên năm 1 và năm 2 thường gặp là: thiếu từ vựng, thiếu cấu trúc câu, thiếu tự tin trong khi giao tiếp và không hiểu rõ ý tưởng của người đối thoại. Về chiến thuật giao tiếp khi Nói tiếng Anh, nhóm chiến thuật bỏ qua nội dung/thông điệp muốn diễn đạt (message abandonment strategies) được hai nhóm sinh viên sử dụng ít nhất. Bên cạnh đó, thì nhóm chiến thuật duy trì sự trôi chảy (fluency-oriented strategies) và chiến thuật sử dụng ngôn ngữ hình thể khi nói (nonverbal strategies while speaking) cũng được sinh viên năm 1 sử dụng khá thường xuyên còn đối với sinh viên năm 2 thì chiến thuật sử dụng ngôn ngữ hình thể khi nói (nonverbal strategies while speaking) và chiến thuật kiểm soát cảm xúc ảnh hưởng từ xã hội (social-affective strategies) cũng được các bạn dùng khá phổ biến. Đối với chiến thuật khi Nghe, việc sử dụng ngôn ngữ cơ thể (nonverbal strategies while listening), chiến thuật định hướng từ vựng (word-oriented strategies) và thương lượng ý nghĩa khi nghe (negotiation for meaning) được sinh viên năm 1 sử dụng khá nhiều trong khi đó chiến thuật nắm ý chính (getting the gist strategies), chiến thuật duy trì sự trôi chảy (fluency-oriented strategies) và chiến thuật lướt (scanning strategies) được sinh viên năm 2 sử dụng khá phổ biến. Và chiến thuật người nghe ít chủ động (less active listener strategies) thì được cả sinh viên năm 1 và năm 2 không sử dụng thường xuyên.

Kết quả của nghiên cứu này có thể giúp cho giáo viên có cái nhìn tổng quát về những khó khăn mà sinh viên phải đối mặt và tầm quan trọng của chiến thuật giao tiếp trong quá trình nói tiếng Anh vì vậy mà giáo viên có thể đưa những chiến thuật giao tiếp này vào trong những bài dạy của mình và tổ chức cho học sinh thực hành chúng. Bên cạnh đó, giáo viên cũng nên giúp học sinh nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của những chiến thuật giao tiếp để giúp học sinh

có thể trở thành một người nói tiếng Anh hiệu quả (resourceful speaker) bên cạnh cung cấp những kiến thức về ngôn ngữ.

Nhóm nghiên cứu cũng mong muốn những nghiên cứu liên quan đến những khó khăn giao tiếp của người học tiếng Anh sau này sẽ được tiến hành với số lượng người tham gia khảo sát nhiều hơn cũng như mở rộng phạm vi đối tượng nghiên cứu (không chỉ giới hạn ở sinh viên năm 1 và năm 2). Ngoài ra, khi tìm hiểu về những khó khăn và những chiến thuật sinh viên sử dụng thì có thể xem xét đến yếu tố như giới, tính cách, năng lực và kinh nghiệm học tiếng Anh của đối tượng tham gia để phân tích cụ thể và có cái nhìn xác đáng và tổng quát hơn. Bên cạnh đó, sự khác biệt của kết quả bảng khảo sát trước và sau khi sinh viên được phổ biến về chiến thuật giao tiếp cũng nên được quan tâm nghiên cứu.

### Tài liệu tham khảo

- Alawi, R.A.A. (2015). Communication strategies used by Omani EFL students. *Pyrex Journal of English and Literature*, 2(1), 1-11.
- Ardianto, P. (2016). Communication strategies in English conversations. *Journal of Foreign Language, Teaching & Learning*, 1(1), 16-25.
- Bạch Quốc Hưng (2010). *Nghiên cứu các chiến lược giao tiếp học viên tiếng Anh sử dụng để khắc phục những khó khăn giao tiếp trong những giờ học nói tại một vài trung tâm ngoại ngữ ở Huế*. Luận văn Thạc sĩ. Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế.
- Bialystok, E. (1990) *Communication strategies: A psychological analysis of secondlanguage use*, Oxford: Basil Blackwell.
- Bùi Minh Huyền. (2016). *Exploring English oral communication strategies used by Vietnamese students in transnational education advanced programs in Vietnam*. RMIT University, Hanoi, Vietnam.
- Dörnyei, Z. (1995). On the teachability of communication strategies. *TESOL Quarterly*, 29(1), 55-85.
- Dörnyei, Z., & Scott, M.L. (1997). Communication Strategies in a second language: Definitions and taxonomies. *Language Learning*, 47(1), 173-210.
- Faerch, C., & Kasper, G. (1983). *Strategies in interlanguage communication*. London: Longman.
- Huang, C.P. (2010). Exploring factors affecting the use of oral communication strategies. *龍華科技大學學報第三十期*, 86-104.
- Nakatani, Y. (2006). Developing an oral communication strategy inventory. *The Modern Language Journal*, 90(2), 151-168.
- Nakatani, Y. (2010). Identifying strategies that facilitate EFL learners' oral communication: A classroom study using multiple data collection procedures. *The Modern Language Journal*, 94, 117-136.
- Ugla, R.L. (2013). Study of the communication strategies used by Malaysian ESL students at tertiary level. *International Journal of English Language Education*, 1, 130-139.
- Zulkurnain, N., & Kaur, S. (2014). Oral English communication difficulties and coping strategies of diploma of hotel management students at UiTM. *3L: Language, linguistics and literature, The Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 20(3), 93-112.



## COMMUNICATION STRATEGIES USED TO DEAL WITH THE DIFFICULTIES SPEAKING ENGLISH BY EFL FIRST-YEAR AND SECOND-YEAR STUDENTS AT UNIVERSITY OF FOREIGN LANGUAGES, HUE UNIVERSITY

**Abstract:** The paper presents the research findings on the difficulties that first-year and second-year EFL students of English Department, University of Foreign Languages, Hue University often encountered in speaking English and the communication strategies they used to cope with those difficulties. The data were collected from the survey that was distributed directly to the EFL first-year and second-year students in the Speaking classes. The findings show that the major difficulties are lack of vocabulary, lack of structure, lack of confidence in communication, and lack of understanding of the speaker's words. For the strategies used, the 50 students who participated in the survey commonly use message reduction and alteration strategies when speaking, while message abandonment strategies are used the least in speaking English. For listening, nonverbal strategies are used frequently by first-year students, while getting the gist strategies are commonly used by students in the second year. And less active listener strategies are not used often by both first and second year students.

**Key words:** Communication strategies, difficulty in communicating in English