

NGOẠI NGỮ VỚI BẢN NGỮ

**VIỆC SỬ DỤNG VÀ CHỨC NĂNG CỦA GIAO TIẾP
PHI NGÔN TỪ TRONG HỖ TRỢ LÀM VIỆC NHÓM
CỦA SINH VIÊN VIỆT NAM****PHAN THỊ NGỌC LỆ***

TÓM TẮT: Giao tiếp phi ngôn từ là một phần thiết yếu của các tình huống giao tiếp. Việc dạy kết hợp các khía cạnh ngôn từ và phi ngôn từ của giao tiếp có tác động tích cực đến quá trình học ngôn ngữ nói chung và sự sẵn sàng giao tiếp của người học nói riêng. Xuất phát từ thực tiễn đó, bài viết này tập trung vào nghiên cứu việc sử dụng và chức năng của giao tiếp phi ngôn từ trong hỗ trợ làm việc nhóm, vốn là hình thức học tập rất phổ biến đối với sinh viên đại học trên toàn thế giới nói chung và tại Việt Nam nói riêng trong những năm gần đây. Qua việc kết hợp phương pháp định lượng và định tính, tôi khảo sát ý kiến của 50 sinh viên đến từ hai lớp thực hành tiếng tôi trực tiếp giảng dạy. Kết quả cho thấy, trong 7 nhóm các hành vi giao tiếp phi ngôn từ mang tính hỗ trợ, thì sinh viên Việt Nam thường xuyên sử dụng các hành vi thuộc 3 nhóm: thời gian giao tiếp, yếu tố thanh âm không lời và sự im lặng. Tôi hi vọng qua nghiên cứu này, sinh viên sẽ biết cách vận dụng những cách diễn đạt phi ngôn từ này để hỗ trợ việc làm nhóm một cách hiệu quả, từ đó cải thiện kỹ năng giao tiếp trong học tập và cuộc sống.

TỪ KHÓA: kỹ năng giao tiếp; giao tiếp phi ngôn từ; hỗ trợ; làm việc nhóm; sinh viên Việt Nam.

NHẬN BÀI: 02/06/2023.

BIÊN TẬP-CHỈNH SỬA-DUYỆT ĐĂNG: 09/08/2023

1. Dẫn nhập

Giao tiếp trong bất kỳ nền văn hóa nào cũng được chia thành hai loại, “giao tiếp ngôn từ và giao tiếp phi ngôn từ” (Robert, 2007, tr.8). Quan điểm này được nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới ủng hộ như Levine & Adelman (2006), Alan (2006), Chitode (2008). Trong khi khía cạnh ngôn từ của giao tiếp luôn được nhìn nhận một cách rõ ràng, thì khía cạnh phi ngôn từ lại có xu hướng bị lãng quên. Trên thực tế, mọi người đều sử dụng cả hai cách để giao tiếp, nhưng điều khiến giao tiếp phi ngôn từ kém nổi bật hơn là do người ta thường thực hiện kiểu giao tiếp này một cách vô thức. Chúng ta có thể thấy rất nhiều ví dụ trong cuộc sống, như bố mẹ cau mày để thể hiện sự không hài lòng với con trẻ hoặc giáo viên ra hiệu cho câu trả lời đúng bằng cách gật đầu. Trong hầu hết các tình huống, những cách diễn đạt này là tự động và có thể được hiểu một cách phổ biến mà không cần giải thích. Kết quả là, sự hiểu biết về giao tiếp phi ngôn từ cũng như tầm quan trọng trong giao tiếp của nó vẫn chưa được nhiều người hiểu biết đầy đủ.

Giao tiếp phi ngôn từ đóng một vai trò quan trọng trong tương tác xã hội của con người. Mọi nét mặt và cử chỉ đều góp phần tạo nên ý nghĩa chung của một câu nói. Do đó, ngôn ngữ cơ thể của chúng ta đi kèm với mọi hành động lời nói mà chúng ta thực hiện và ngay cả khi chúng ta không nói, hành vi phi ngôn từ của chúng ta liên tục truyền tải thông tin có thể có ý nghĩa. Cùng quan điểm trên, một số ấn phẩm gần đây trong lĩnh vực giảng dạy ngoại ngữ cho thấy rằng các hình thức giao tiếp phi ngôn từ rất quan trọng không chỉ đối với việc giảng dạy ngôn ngữ mà còn đối với việc nghiên cứu liên văn hóa (Knabe, 2007; Reimann, 2008, 2012; Strasser, 2008). Thêm vào đó, nhiều công trình nghiên cứu về phương pháp luận đã được xuất bản trên các tạp chí định hướng thực hành, đề xuất các cách tiếp cận khác nhau để đưa các hình thức giao tiếp phi ngôn từ vào các lớp học ngoại ngữ (Reimann, 2008; Bouchara, 2009; Özkul, 2012).

Trong số các ứng dụng khác nhau của giao tiếp phi ngôn từ, các biểu đạt mang tính hỗ trợ phi ngôn từ được sử dụng phổ biến hơn cả. Vì việc hỗ trợ đã trở thành một nhu cầu phổ biến trong bối cảnh giao tiếp trên toàn thế giới nên tần suất thể hiện sự hỗ trợ phi ngôn ngữ tăng lên đáng kể. Trong bối cảnh làm nhóm ở trường, người học thường tham gia hỗ trợ lẫn nhau. Đề khuyến khích một

* TS; Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội; Email: phanthingocle@yahoo.com.vn

người bạn hoàn thành công việc của mình, một sinh viên, thay vì nói “làm tốt lắm” hoặc “tốt lắm,” có thể chỉ cần giơ ngón tay cái lên và mỉm cười. Hành động ngắn gọn nhưng không kém phần hiệu quả.

Trong những năm gần đây, sinh viên đại học trên toàn thế giới nói chung và tại Việt Nam nói riêng ngày càng thích nghi hơn với kiểu học tập mới, học tập hợp tác, lấy làm việc nhóm là hình thức chính. Tương tác của sinh viên trong nhóm rõ ràng là không thể tránh được sự hỗ trợ lẫn nhau. Do đó, tôi nghĩ rằng một nghiên cứu về việc sử dụng các cách diễn đạt này là thực sự cần thiết để khuyến khích sự hiểu biết lẫn nhau cũng như thúc đẩy sự phát triển của các mối quan hệ giữa các sinh viên khi làm việc nhóm.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu về giao tiếp phi ngôn từ trong và ngoài nước

Trên thế giới, giao tiếp phi ngôn từ là một vấn đề còn khá mới mẻ và mới được thực sự quan tâm trong vài thập kỉ gần đây. Mặc dù ngay từ trước thế kỉ XX, Charles Darwin với công trình “Sự biểu hiện xúc cảm ở người và động vật” (1872) đã bắt đầu quan tâm đến những hệ mặt mã nằm trong các cử chỉ, nhưng từ đó đến nay vẫn chưa thực sự có nhiều công trình nghiên cứu đặc sắc về đề tài này. Cho đến những thập kỉ gần đây, một trong những nhà nghiên cứu tiên phong về giao tiếp phi ngôn từ có thể kể đến Birdwhistell (1955). Tác giả ước tính rằng trong một cuộc trò chuyện, có tới 65% những gì được truyền tải ở cấp độ xã hội và liên nhân được diễn đạt phi ngôn từ. Điều này cho thấy rằng, một phần đáng kể của bất kì thông điệp nào mà chúng ta gửi và nhận đều được mã hóa và giải mã phi ngôn từ. Do đó, mặc dù chỉ mới gần đây, nhưng các hiện tượng phi ngôn từ đã trở thành tâm điểm được quan tâm trong nhiều ngành khác nhau như nhân học, tâm lí học, xã hội học và ngôn ngữ học (Kendon, 2004). Giao tiếp phi ngôn từ đóng một vai trò quan trọng trong giao tiếp xã hội của con người. Về vấn đề này, Abercrombie (1968) tuyên bố, “*Chúng ta nói bằng các cơ quan thanh âm của mình, nhưng chúng ta hội thoại bằng toàn bộ cơ thể của mình*” (tr.55). Mọi biểu hiện trên khuôn mặt và mọi cử chỉ đều góp phần tạo nên ý nghĩa tổng thể của một câu nói. Do đó, ngôn ngữ cơ thể của chúng ta đi kèm với mọi hành động lời nói mà chúng ta thực hiện, và ngay cả khi chúng ta không nói, hành vi phi ngôn từ của chúng ta có thể liên tục truyền thông tin có ý nghĩa.

Trong những thập niên gần đây, cũng có khá nhiều tác giả nước ngoài đề cập tới phương tiện giao tiếp phi ngôn từ trong các công trình về ngôn ngữ cử chỉ trong văn hóa giao tiếp. Bài viết “Ngôn ngữ cử chỉ điệu bộ” của Atenla (1986) bàn đến vai trò, nguồn gốc của cử chỉ điệu bộ và khẳng định đặc tính dân tộc của loại phương tiện giao tiếp này. Pshenko (1989) trong bài viết “Huấn luyện các phương tiện á ngữ học ở các khóa tiếng Nga ngắn hạn” đã sử dụng thuật ngữ “phương tiện á ngữ học” để chỉ loại phương tiện không lời, ngôn ngữ cử chỉ - điệu mặt. Vendryes (1990) cho rằng “*mọi giác quan đều có thể là cơ sở để tạo ra ngôn ngữ. Có ngôn ngữ khứu giác và ngôn ngữ xúc giác, ngôn ngữ thính giác và ngôn ngữ thị giác*” (tr.20). Trong số đó, tác giả khẳng định cử chỉ, điệu bộ cũng là một loại ngôn ngữ nếu hiểu “ngôn ngữ là một hệ thống kí hiệu”. Bên cạnh những bài viết trên, còn có những công trình bàn sâu hơn về ý nghĩa, cách thức, tính văn hóa của các cử chỉ điệu bộ khi giao tiếp như: cuốn “Tìm hiểu ngôn ngữ cơ thể” của Allan & Barbara (2005), “Cuốn sách về ngôn ngữ cơ thể” của Allan & Barbara (2013), “Vận dụng ngôn ngữ cơ thể mới” của Janine (2014).

Tại Việt Nam, giao tiếp phi ngôn từ cũng là một đề tài mới và được các tác giả thực sự quan tâm trong những năm gần đây với một số công trình tiêu biểu sau. Đầu tiên, trong bài viết “Bước đầu tìm hiểu giá trị thông báo của cử chỉ điệu bộ của người Việt trong giao tiếp”, tác giả Thục Khánh (1990) khẳng định vai trò và ý nghĩa quan trọng của loại phương tiện giao tiếp phi ngôn từ. Theo tác giả, ngoài ngôn ngữ âm thanh, con người còn dùng nhiều hệ thống tín hiệu phi lời hay còn gọi là ngôn ngữ không lời để tiến hành hoạt động giao tiếp của mình. Trong nói năng, đặc biệt là trong đối thoại, ngôn ngữ và cử chỉ điệu bộ như hai mặt của một chỉnh thể giao tiếp. Đồng quan điểm với Thục Khánh, Phi Tuyết Hinh (1996) trong bài viết “Thử tìm hiểu về ngôn ngữ của cử chỉ, điệu bộ” cũng khẳng định vai trò quan trọng của một loại phương tiện giao tiếp phi ngôn từ là điệu bộ và cử chỉ. Theo tác giả, trong giao tiếp không lời, cử chỉ điệu bộ và điệu mặt có vai trò quan trọng hơn cả. Cử chỉ điệu bộ là những yếu tố tự nhiên trong hành vi giao tiếp của con người. Trong những thập niên gần đây, trong cuốn sách “Nỗi oan thi, là, mà” (Nguyễn Đức Dân, 2002), tác giả cũng dành một phần để nói về “Cử chỉ: Thứ ngôn ngữ không lời”. Tác giả khẳng định cử chỉ là một công cụ để giao tiếp.

Có những cử chỉ là bẩm sinh, vô thức, và có nhiều cử chỉ là do học hỏi, do được giáo dục mà hình thành ở người nói. Cùng nghiên cứu về chủ đề này, Trần Thị Nga (2005) tiến hành một nghiên cứu khá hệ thống về ngôn ngữ cử chỉ trong công trình “Nghiên cứu đặc điểm văn hóa ngôn ngữ cử chỉ của người Việt”. Trong công trình này, tác giả đã tìm hiểu về ngôn ngữ cử chỉ dưới lý thuyết của tín hiệu học, lý thuyết giao tiếp và ngữ dụng học để thấy được bản chất tín hiệu của ngôn ngữ cử chỉ, thấy được ý nghĩa cử chỉ trong việc biểu thị các hành vi ngôn ngữ. Bên cạnh những công trình nói trên, còn có một số bài báo, cuốn sách hay những cuộc điều tra khảo sát về chủ đề này như: “Nghệ thuật hướng dẫn du lịch” (Bùi Thanh Thủy, 2005), “Giao tiếp phi ngôn từ qua các nền văn hóa” (Nguyễn Quang, 2008), v.v. Trong đó, đáng chú ý là bài viết của Nguyễn Văn Khang (2017), khi bàn về ngôn ngữ và giảng dạy ngữ văn trong bối cảnh đổi mới và hội nhập, tác giả đã đưa ra khung lý thuyết về giao tiếp (gồm giao tiếp ngôn từ và phi ngôn từ); chỉ ra sự cần thiết cũng như vai trò, giá trị “ngôn ngữ miêu tả phi ngôn từ” trong tác phẩm văn học.

Tóm lại, do những hiệu quả mà giao tiếp phi ngôn từ mang lại, đã có nhiều công trình nghiên cứu về chủ đề này ở trong và ngoài nước. Từ đó có thể thấy, giao tiếp phi ngôn từ có thể giúp đạt hiệu quả giao tiếp trong cuộc sống và trong công việc.

2.2. Vai trò của giao tiếp phi ngôn từ trong giảng dạy ngoại ngữ và cách phân loại

Vai trò của giao tiếp phi ngôn từ trong giảng dạy ngoại ngữ là chủ đề được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm trong những thập niên gần đây. Một trong những mục tiêu giảng dạy chính trong lớp học ngoại ngữ là phát triển năng lực giao tiếp. Vì một phần thiết yếu của giao tiếp là phi ngôn từ, nên năng lực giao tiếp không thể chỉ bao gồm việc sử dụng đúng ngôn ngữ bằng lời nói. Thực tế là các hiện tượng phi ngôn từ đóng một vai trò thiết yếu trong hội thoại. Điều này trở nên rõ ràng khi chúng ta xem xét các chức năng khác nhau mà hành vi phi ngôn từ có thể thực hiện (Jakobson, 1960; Ekman/ Friesen, 1969; Argyle, 2002; Strasser, 2008). Các tín hiệu phi ngôn từ có thể là:

- Chức năng tạo cảm xúc trong đó các tín hiệu phi ngôn từ (ví dụ: thông qua nét mặt) tiết lộ tính cách, cảm xúc, suy nghĩ và thái độ của người nói;
- Chức năng thụ cảm ngôn ngữ trong đó các tín hiệu phi ngôn từ (ví dụ như thông qua tư thế cơ thể) thể hiện vai trò xã hội và mức độ quan hệ (thông cảm/ phản cảm) giữa hai người đối thoại;
- Chức năng đưa đẩy hội thoại trong đó các tín hiệu phi ngôn từ điều chỉnh các cuộc hội thoại và cấu trúc tương tác (ví dụ: chỉ ra những thay đổi của người nói hoặc phần bắt đầu/ kết thúc của hội thoại);
- Chức năng minh họa cho giao tiếp bằng lời nói: các tín hiệu phi ngôn từ có thể thay thế, bổ sung hoặc làm nổi bật thông điệp bằng lời nói (ví dụ, gật đầu thể hiện với sự đồng ý bằng lời nói);
- Chức năng biểu tượng cho các từ vựng hoặc nghi lễ (ví dụ: ‘V’ biểu tượng cho chiến thắng).

Với các chức năng trên, có thể thấy, nếu chúng ta bỏ đi khía cạnh giao tiếp phi ngôn từ trong dạy và học ngoại ngữ, thì chúng ta đang tạo ra những tình huống giả tạo, không phản ánh những tình huống thực tế giữa những người nói ngoại ngữ. Người học không được học cách phối hợp giữa lời nói và hành động, ngôn ngữ và cử chỉ, cả trong việc tiếp nhận ngoại ngữ cũng như trong quá trình tạo ra nó. Hành vi phi ngôn từ cũng có thể được coi như một chiến lược giao tiếp. Giao tiếp phi ngôn từ có thể giúp người học vừa hiểu ngoại ngữ vừa thể hiện bản thân trong đó. Việc thiếu kiến thức về từ vựng hoặc không thể tạo ra lời nói có thể được bù đắp bằng cách giải mã các tín hiệu phi ngôn từ hoặc bằng cách truyền một phần ý định giao tiếp sang phương thức cử chỉ. Tương tự, chức năng cảm xúc của hành vi phi ngôn từ có thể cung cấp cho sinh viên thông tin có giá trị về cảm xúc và ý định của người đối thoại với họ. Ngoài ra, việc sử dụng chức năng đưa đẩy trong giao tiếp không lời có thể là một chiến lược để người nói sử dụng nét mặt hoặc cử chỉ của riêng họ để đưa ra phản hồi cho đối tác trò chuyện về phản ứng của họ đối với quá trình giao tiếp được nhận thức hoặc để xem liệu cuộc giao tiếp có thành công hay không. Cuối cùng, sự kết hợp giữa giao tiếp bằng lời và phi lời trong lớp học ngoại ngữ có thể giúp người học ghi nhớ từ mới hoặc cấu trúc ngữ pháp dễ dàng hơn. Như một nghiên cứu về thần kinh học đã chỉ ra, chúng ta nhớ từ vựng và các cấu trúc câu trong một thời gian dài hơn nếu ngôn ngữ được liên kết với các dấu hiệu phi ngôn từ (Knabe, 2007).

Với mục tiêu của nghiên cứu này, tôi phân loại các hành vi phi ngôn từ theo cách phân loại của Julia (2009) như bảng 1 dưới đây.

Bảng 1. Phân loại các hành vi phi ngôn từ

STT	Phân loại		Các biểu hiện
1.	Các chuyển động cơ thể	Chuyển động đầu và các biểu hiện trên khuôn mặt	Gật đầu
			Nháy mắt
			Chớp mắt
			Duy trì giao tiếp bằng mắt
			Mím cười
		Cử chỉ tay	Vỗ tay
			Cử chỉ “Đưa ngón tay cái lên”
			Cử chỉ "kí hiệu V"
			Cử chỉ “Chạm ngón cái và ngón trỏ vào nhau”
		Tư thế cơ thể & chuyển động cơ thể	Nghiêng người về phía trước
			Ngồi thẳng
2.	Sử dụng xúc giác		Nắm tay thành viên trong nhóm
			Bắt tay thành viên trong nhóm
			Đập tay với thành viên trong nhóm
			Vỗ vai/ lưng thành viên trong nhóm
			Chạm nắm đầm với thành viên trong nhóm
3.	Đồ tạo tác (về ngoài của một người)		Mặc đồng phục nhóm
			Sử dụng phụ kiện (băng đô,...)
			Sử dụng khẩu hiệu/ biểu ngữ của nhóm
4.	Khoảng cách giao tiếp và không gian cá nhân		Di chuyển đến gần ai đó đang phát biểu
			Sẵn sàng chia sẻ không gian với các thành viên trong nhóm
5.	Thời gian giao tiếp		Đến đúng giờ
			Sẵn sàng về muộn hơn bình thường
			Dành nhiều thời gian hơn cho ý tưởng của ai đó
			Dành thời gian giải quyết các vấn đề bất ngờ cùng nhau
			Chuẩn bị sẵn sàng mọi thứ để tiết kiệm thời gian
6.	Yếu tố thanh âm không lời		Sử dụng “Uh-huh”/“uhm” báo hiệu sự đồng ý
			Cao giọng để thể hiện sự hào hứng/quan tâm
			Nói đủ to và rõ ràng khi được hỏi
			Nói nhẹ nhàng để tránh ngắt lời người khác
7.	Sự im lặng		Giữ im lặng khi ai đó nói
			Giữ im lặng khi người khác làm công việc của họ

Cách phân loại trên được chúng tôi sử dụng như khung lý thuyết để thiết kế các công cụ nghiên cứu được trình bày cụ thể trong phần dưới đây.

3. Cách thức nghiên cứu

3.1. Người tham gia nghiên cứu

Tham gia nghiên cứu này bao gồm 50 sinh viên đến từ hai lớp thực hành tiếng Anh B1 tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN). Đây là hai lớp tôi được phân công trực tiếp giảng dạy trong học kỳ 1 năm học 2022-2023. Trong chương trình giảng dạy, việc học tập cộng tác và làm nhóm là một yêu cầu bắt buộc trong suốt kỳ học. Đây là một điều kiện thuận lợi để tôi có thể tiến hành nghiên cứu cách sử dụng của giao tiếp phi ngôn từ trong việc hỗ trợ làm việc nhóm của sinh viên hai lớp.

3.2. Công cụ nghiên cứu

Trong nghiên cứu này tôi kết hợp sử dụng phương pháp định lượng và định tính với các thủ pháp cụ thể sau:

- Bảng câu hỏi khảo sát: trên cơ sở lý thuyết về giao tiếp phi ngôn từ, tôi thiết kế bảng câu hỏi khảo sát, bao gồm các câu hỏi về hành vi và thái độ để tìm hiểu toàn diện về việc những người tham gia đã sử dụng một số hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ để thể hiện sự hỗ trợ trong công việc nhóm như thế nào.

- Phòng vấn bán cấu trúc: được ứng dụng cho việc thu thập thêm thông tin để bổ sung cho những kết quả thu được từ bảng câu hỏi khảo sát. Với phương pháp này, tôi tìm hiểu sâu thêm những lý do cụ thể cho sự lựa chọn của người tham gia trong phần khảo sát. Từ đó, nghiên cứu có thể có được kết quả đáng tin cậy hơn.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Các hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ phổ biến của sinh viên Việt Nam khi làm việc nhóm

Để nghiên cứu được tần suất sử dụng các hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ mang tính hỗ trợ khi làm việc nhóm của sinh viên Việt Nam, tôi trước tiên sử dụng bảng câu hỏi khảo sát. Trong bảng câu hỏi, tôi phân loại các hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ thành 7 nhóm theo khung lý thuyết của Julia (2009) (Xem Bảng 1). Bảng câu hỏi này sử dụng thang đo tần suất Likert 5 mức độ (1 = Không bao giờ, 2 = Hiếm khi, 3 = Thỉnh thoảng, 4 = Thường xuyên, 5 = Luôn luôn). Kết quả thu được cho từng nhóm phân loại được trình bày cụ thể dưới đây thông qua các giá trị Mean (giá trị trung bình), Mode (giá trị xuất hiện thường xuyên nhất), và Median (giá trị giữa).

a. Các chuyển động cơ thể

Bảng 2. Tần suất sử dụng các chuyển động cơ thể trong làm việc nhóm

STT	Phân loại	Mean	Mode	Median
I	Chuyển động đầu và các biểu hiện trên khuôn mặt			
1	Gật đầu	3.6	3	3
2	Nháy mắt	2.1	2	2
3	Chớp mắt	2.4	1	2
4	Duy trì giao tiếp bằng mắt	4.2	4	4
5	Mím cười	4.2	4	4
II	Cử chỉ tay			
1	Vỗ tay	3.2	3	3
2	Cử chỉ “Đưa ngón tay cái lên”	3	4	3
3	Cử chỉ “ký hiệu V”	2.6	2	2
4	Cử chỉ “Chạm ngón cái và ngón trỏ vào nhau”	2	1	2
III	Tư thế cơ thể & chuyển động cơ thể			
1	Nghiêng người về phía trước thể hiện sự quan tâm	3.7	4	4
2	Ngồi thẳng người	2.6	3	3

Có thể thấy rằng các hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ liên quan đến chuyển động cơ thể có số Mean giao động lớn (từ 2-4.2), cho thấy đây là nhóm các hành vi có sự lựa chọn đa dạng từ phía những người tham gia.

Thứ nhất, về chuyển động đầu và các biểu hiện trên khuôn mặt, Bảng 2 cho thấy sinh viên Việt Nam sử dụng các hành vi này với tần suất khác nhau. Nháy mắt và chớp mắt có vẻ ít phổ biến với số Mean thấp (2.1 và 2.4). Tuy nhiên, những biểu hiện như gật đầu, giao tiếp bằng mắt và mỉm cười với các thành viên lại được sinh viên sử dụng thường xuyên để bày tỏ sự tán đồng, khích lệ khi làm việc nhóm. Trong các nghiên cứu khác trên thế giới, hành vi gật đầu cũng được nhiều nhà nghiên cứu cho rằng đó là hành vi phổ biến nhất. David (2008) cho rằng: “Gật đầu trong khi người khác đang nói thể hiện sự tán thành và khuyến khích họ tiếp tục nói.”. Cùng với cái gật đầu, nụ cười cũng là một biểu hiện cho sự ủng hộ. Cùng với mỉm cười, giao tiếp bằng mắt cũng tạo ra hiệu ứng tương tự vì đôi mắt, được các nhà thơ gọi là “cửa sổ tâm hồn” (Julia, 2009). Tuy nhiên, khác với kết quả nghiên cứu này của tôi về sự ít phổ biến của sự nháy mắt và chớp mắt, thì Julia (2009) cho rằng nháy mắt (nhắm một mắt rồi mở nhanh) và chớp mắt (nhắm và mở nhanh cả hai mắt) đều có tác dụng hỗ trợ như nhau vì đối với hầu hết các nền văn hóa, chúng chỉ đơn giản có nghĩa là tán thành hoặc thừa nhận hoặc quan tâm. Sự khác biệt này đã được tôi tìm hiểu trong phần phỏng vấn với sinh viên. Kết quả khá thú vị khi sinh viên cho rằng một số hành vi khi sử dụng có thể phản tác dụng, vì vậy họ tránh sử dụng chúng. Ví dụ, biểu hiện nháy mắt hoặc chớp mắt liên tục đôi khi tạo ra sự hiểu sai. Nó có thể được hiểu là thiếu nghiêm túc hoặc có dấu hiệu đùa giỡn với các thành viên trong nhóm.

Thứ hai, về các cử chỉ tay và tư thế cơ thể, nhìn chung tần suất sử dụng các hành vi giao tiếp ở hai nhóm còn lại này ở mức trung bình. Trong đó, đáng chú ý là nhiều sinh viên thể hiện sự quan tâm khi làm việc nhóm bằng tư thế nghiêng người về phía trước (Mean = 3.7), nhưng không nhiều sinh viên lựa chọn tư thế ngồi thẳng người (Mean = 2.6). Kết quả này khá khác biệt với nghiên cứu của Henrik (2006). Trong nghiên cứu này, tác giả cho rằng, khi mọi người ngồi thẳng khi nói chuyện, điều đó có nghĩa là họ đặc biệt quan tâm và chú ý đến cuộc nói chuyện. Trong vòng phỏng vấn, khi được hỏi về điều này thì sinh viên Việt Nam cho rằng tư thế ngồi thẳng có khả năng sẽ khiến người khác nghĩ rằng mình không quan tâm đến cuộc thảo luận, nên thông thường họ có xu hướng nghiêng người về phía trước để thể hiện sự chú ý.

b. Sử dụng xúc giác

Bảng 3. Tần suất sử dụng xúc giác trong làm việc nhóm

STT	Phân loại	Mean	Mode	Median
1	Nắm tay thành viên trong nhóm	1.7	1	1
2	Bắt tay thành viên trong nhóm	2.6	3	3
3	Đập tay với thành viên trong nhóm	2.3	2	2
4	Vỗ vai/ lưng thành viên trong nhóm	2.1	2	2
5	Chạm nắm đầm với thành viên trong nhóm	1.6	1	1

Bảng 3 cho thấy đa số các lựa chọn đều rơi vào trường hợp hiếm khi và không bao giờ (Mean < 3), điều đó có nghĩa là sinh viên Việt Nam ít khi sử dụng các hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ liên quan đến sử dụng xúc giác. Trong các cử chỉ trong nhóm này, chỉ có hành vi bắt tay các thành viên trong nhóm được sinh viên lựa chọn nhiều nhất. Trong nghiên cứu của Đỗ Mai Thanh & Đào Thu Trang (2006), các tác giả cũng cho rằng cái bắt tay là hành vi giao tiếp hỗ trợ phi ngôn ngữ thường thấy trong học tập hợp tác. Các hành vi khác được sử dụng khá phổ biến trên thế giới nhưng có thể không được hoan nghênh về mặt văn hóa tại Việt Nam. Trong vòng phỏng vấn, nhiều sinh viên cho rằng vỗ vai ai đó có thể bị coi là thô lỗ. Chạm nắm đầm với các thành viên trong nhóm lại được thấy nhiều hơn trong các sự kiện thể thao như một dấu hiệu của sự tôn trọng lẫn nhau. Ngoài ra, sự khác biệt về giới tính cũng khiến sinh viên không hay lựa chọn các hành vi đụng chạm để thể hiện sự ủng hộ khi làm việc nhóm.

c. Đồ tạo tác (về ngoài của một người)

Bảng 4. Tần suất sử dụng các đồ tạo tác trong làm việc nhóm

STT	Phân loại	Mean	Mode	Median
1	Mặc đồng phục nhóm	2.1	1	2
2	Sử dụng phụ kiện (băng đô,...)	2.4	2	2
3	Sử dụng khẩu hiệu/ biểu ngữ của nhóm	2.4	2	2

Cũng giống như nhóm hành vi liên quan đến xúc giác ở trên, sinh viên Việt cũng hiếm khi hoặc không bao giờ sử dụng những đồ phụ kiện bên ngoài để thể hiện sự ủng hộ khi làm việc nhóm, đặc biệt là mặc đồng phục nhóm. Kết quả này khá trái ngược với nghiên cứu của Ronald (1983) khi tác giả cho rằng “đồng phục thúc đẩy sự đoàn kết và cộng đồng”, giúp kết nối các thành viên trong cùng một nhóm. Nói cách khác, đồng phục nâng cao tinh thần của bất kì cộng đồng hoặc nhóm nào mà các thành viên đều mặc đồng phục (Ronald, 1983). Tuy nhiên, theo ý kiến của một số sinh viên Việt Nam thì việc mặc đồng phục nhóm hay sử dụng phụ kiện, biểu ngữ nhóm sẽ khá tốn tiền và bất tiện vì không phải thành viên nào cũng thích sử dụng chúng. Tôi cho rằng đây là lí do khiến cho nhóm hành vi này hiếm được sinh viên sử dụng trong khi làm việc nhóm.

d. Khoảng cách giao tiếp và không gian cá nhân

Bảng 5. Tần suất sử dụng khoảng cách giao tiếp và không gian cá nhân trong làm việc nhóm

STT	Phân loại	Mean	Mode	Median
1	Di chuyển đến gần ai đó đang phát biểu	2.5	3	3
2	Sẵn sàng chia sẻ không gian với các thành viên trong nhóm	3.6	4	4

Bảng 5 cho thấy thực tiễn sử dụng khoảng cách giao tiếp và không gian cá nhân khi làm việc nhóm. Chúng ta có thể nhận ra rằng sinh viên Việt Nam không có xu hướng rút ngắn khoảng cách khi nói chuyện. Đa số chỉ thỉnh thoảng sử dụng hành vi giao tiếp này (Mean = 2.5; Mode = 3). Mặt khác, sinh viên Việt Nam sẵn sàng chia sẻ không gian hơn. Trong nghiên cứu của Julia (2009), tác giả cũng khẳng định rằng việc một ai đó sẵn sàng chia sẻ không gian khi làm việc nhóm, thì chắc chắn rằng người đó đang thể hiện sự hỗ trợ. Tuy nhiên, khác với nghiên cứu này của tôi, Julia (2009) có chỉ ra rằng trong bối cảnh văn hóa phương Tây, sinh viên Mỹ thường coi trọng khoảng cách gần với người khác khi thể hiện sự thân thiện hoặc ủng hộ.

e. Thời gian giao tiếp

Bảng 6. Tần suất sử dụng thời gian giao tiếp trong làm việc nhóm

STT	Phân loại	Mean	Mode	Median
1	Đến đúng giờ	3.8	3	4
2	Sẵn sàng về muộn hơn bình thường	3.7	4	4
3	Dành nhiều thời gian hơn cho ý tưởng của ai đó	3.6	4	4
4	Dành thời gian giải quyết các vấn đề bất ngờ cùng nhau	4.1	4	4
5	Chuẩn bị sẵn sàng mọi thứ để tiết kiệm thời gian	3.6	4	4

Bảng 6 cho thấy sinh viên Việt Nam sử dụng nhóm hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ liên quan đến thời gian giao tiếp khá thường xuyên (Mean > 3.5). Trong đó, đáng chú ý là việc dành thời gian để giải quyết các vấn đề bất ngờ cùng nhau và đến đúng giờ được sinh viên làm thường xuyên và coi đó là những hành vi biểu hiện sự ủng hộ khi làm việc nhóm. Trong vòng phỏng vấn, một số sinh viên chia sẻ rằng việc đến đúng giờ và dành thêm thời gian để giải quyết các vấn đề phát sinh thể hiện sự tôn trọng các thành viên và đó là cách ủng hộ việc làm nhóm một cách không lời. Trong nghiên cứu của David (2008), tác giả khẳng định khi một người dành thời gian hiệu quả với những người khác càng lâu thì những người khác càng cảm thấy ủng hộ người đó hơn. Công việc nhóm sẽ hiệu quả hơn nếu tất cả các thành viên giữ tinh thần hợp tác mà đã cam kết ngay từ đầu.

f. Yếu tố thanh âm không lời

Bảng 7. Tần suất sử dụng yếu tố thanh âm không lời trong làm việc nhóm

STT	Phân loại	Mean	Mode	Median
1	Sử dụng “Uh-huh”/“uhm” báo hiệu sự đồng ý	4.1	4	4
2	Cao giọng để thể hiện sự hào hứng/quan tâm	4	4	4
3	Nói đủ to và rõ ràng khi được hỏi	4.2	4	4
4	Nói nhẹ nhàng để tránh ngắt lời người khác	3.3	3	3

Có thể thấy rằng đây là nhóm hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ được sử dụng thường xuyên nhất bởi sinh viên Việt Nam. Về mặt đối thoại, chúng ta khiến người khác cảm thấy được khích lệ khi giọng nói của chúng ta đủ to và rõ ràng. Với giọng nói rõ ràng, đủ âm lượng và nhịp độ nhanh, mọi thành viên trong nhóm đều có thể được lắng nghe một cách hiệu quả (Fernando, 2002). Khi trò chuyện thân thiện, giọng nói của chúng ta có xu hướng trở nên ấm áp hơn hoặc có âm vực cao hơn. Mọi người cảm thấy chúng ta đang quan tâm đến cuộc nói chuyện của họ. Trong vòng phỏng vấn, sinh viên cho rằng những hành vi thanh âm không lời thực sự hữu ích, đặc biệt là khi không có gì để nói nhưng vẫn muốn tiếp tục hỗ trợ việc làm nhóm. Các biểu hiện như gật đầu hoặc “uh-huh” hoặc “uhm” giúp các thành viên vượt qua rào cản ngôn ngữ để thể hiện bản thân một cách thoải mái. Những ý kiến này cũng được khẳng định trong nghiên cứu của Leil (2003) khi tác giả cho rằng những từ như “uh huh” hoặc “umm” có thể trấn an rằng chúng ta đã nghe những lời nói của các thành viên khác trong nhóm hoặc đồng ý với các ý kiến mọi người đưa ra (Leil, 2003).

g. *Sự im lặng*

Bảng 8. Tần suất sử dụng sự im lặng trong làm việc nhóm

STT	Phân loại	Mean	Mode	Median
1	Giữ im lặng khi ai đó nói	4	4	4
2	Giữ im lặng khi người khác làm công việc của họ	3.8	4	4

Đây cũng là một nhóm các hành vi phi ngôn ngữ được dùng thường xuyên bởi sinh viên Việt Nam. Im lặng là một phần trong công việc tương tác của người nghe (Adam, 1997). Theo quan điểm của giao tiếp phi ngôn ngữ, im lặng không chỉ có nghĩa là không có âm thanh mà còn phục vụ các mục đích giao tiếp. Như Julia (2009) lập luận rằng sự im lặng có thể được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau, từ thiếu hiểu biết đến hài lòng, nên việc thực hành im lặng như một kiểu hỗ trợ có thể đáng tin cậy. Trong trường hợp làm việc giữa nhiều người, mọi người nên thỉnh thoảng thấy sự im lặng là cực kỳ hữu ích vì điều đó cho thấy rằng tất cả chúng ta đều đang chú ý đến cùng một điểm. Ở góc độ khác, điều đó cho thấy chúng ta tôn trọng mọi thành viên một cách công bằng. Trong quá trình làm việc nhóm, cần đạt được sự im lặng giữa những người nghe. Mặc dù sự im lặng tuyệt đối hầu như là không thể, nhưng chúng ta thường mong đợi sự im lặng nhất khi ai đó đến lượt phát biểu. Ngay cả khi người học làm việc cá nhân, sự im lặng cũng cần thiết để tập trung tốt hơn. Những kết quả này cho thấy im lặng thực sự là điều không thể thiếu trong học tập hợp tác.

5. Kết luận

Nghiên cứu này phân tích cách sử dụng của giao tiếp phi ngôn ngữ trong việc hỗ trợ làm việc nhóm của 50 sinh viên đến từ hai lớp thực hành tiếng tôi được phân công trực tiếp giảng dạy trong học kỳ 1 năm học 2022-2023. Trong chương trình giảng dạy, việc học tập cộng tác và làm nhóm là một yêu cầu bắt buộc trong suốt kì học. Dựa trên cơ sở lý thuyết về giao tiếp phi ngôn ngữ, tôi đã thiết kế bảng câu hỏi khảo sát và các câu hỏi phỏng vấn, bao gồm cả các câu hỏi về hành vi và thái độ để tìm hiểu toàn diện về việc những người tham gia đã sử dụng một số hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ để thể hiện sự hỗ trợ trong công việc nhóm như thế nào. Kết quả nghiên cứu cho thấy trong 7 nhóm các hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ mang tính hỗ trợ, thì sinh viên Việt Nam thường xuyên sử dụng các hành vi thuộc 3 nhóm: thời gian giao tiếp, yếu tố thanh âm không lời và sự im lặng. Kết quả nghiên cứu cũng được tôi so sánh với các kết quả từ các nghiên cứu phương Tây để thấy được sự giống nhau và khác nhau về cách sử dụng các hành vi giao tiếp phi ngôn ngữ trong các nền văn hóa khác nhau.

Về ý nghĩa lý luận và thực tiễn, nghiên cứu này có một số đóng góp đáng kể để bổ sung cho các tài liệu hiện có về giao tiếp phi ngôn ngữ. Bên cạnh đó, những phát hiện của nghiên cứu này sẽ giúp cho sinh viên có sự hiểu biết về một số biểu hiện phi ngôn ngữ phổ biến được sử dụng để hỗ trợ trong khi làm việc

nhóm. Tôi tin rằng từ đó sinh viên sẽ biết cách vận dụng những cách diễn đạt phi ngôn từ này để hỗ trợ việc làm nhóm một cách đúng đắn. Ngoài ra, sinh viên cũng có thể tránh được những hiểu lầm tiềm ẩn và sự cố giao tiếp khi làm việc cùng nhau, từ đó cải thiện các mối quan hệ trong học tập và cuộc sống.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Bùi Thanh Thủy (2005), *Nghệ thuật hướng dẫn du lịch*. Nxb Giao thông vận tải.
2. Nguyễn Đức Dân (2002), *Nỗi oan thì, là, mà*. Nxb Trẻ, TP HCM.
3. Nguyễn Quang (2008), *Giao tiếp phi ngôn từ qua các nền văn hóa*. Nxb Khoa học xã hội.
4. Phi Tuyết Hinh (1996), “Thử tìm hiểu ngôn ngữ của cử chỉ, điệu bộ”. Tạp chí *Ngôn ngữ*, 4(1). Viện Ngôn ngữ học.
5. Thục Khánh (1990), “Bước đầu tìm hiểu giá trị thông báo của cử chỉ, điệu bộ ở người Việt trong giao tiếp”. Tạp chí *Ngôn ngữ*, 3(1). Viện Ngôn ngữ học.
6. Trần Thị Nga (2005), *Nghiên cứu đặc điểm văn hóa ngôn ngữ cử chỉ của người Việt*. Đề tài NCKH cấp ĐHQG, Hà Nội.
7. Pshenko, K. A. (1989), (Nguyễn Thục Khánh dịch), “Huấn luyện các phương tiện á ngữ học ở các khoa tiếng Nga ngắn hạn”, trong cuốn *Tiếng Nga ở nước ngoài*, Nxb Trẻ.
8. Nguyễn Văn Khang (2017), *Ngôn ngữ với giảng dạy ngữ văn trong bối cảnh đổi mới và hội nhập*, trong *Nghiên cứu và giảng dạy ngữ văn trong bối cảnh đổi mới và hội nhập*. Nxb Khoa học xã hội, 2017, tr.484-491.

Tiếng Anh

9. Abercrombie, D. (1968), Paralanguage. In: *British Journal of Disorders of Communication* 3, 55-59.
10. Allan & Barbara, P. (2013), *The definitive book of body language*. Nxb Tổng hợp, TP HCM.
11. Atenla, A (1986), *Gesture Language*. Sputnik Publishing House.
12. Birdwhistell, R. L. (1955), Background to Kinesics. *ETC*, 13, 10-18
13. Julia, T. W. (2009), *Interpersonal Communication: Everyday Encounters* (6th ed.). Canada: Wadsworth Cengage Learning.
14. Kendon, A. (2004), *Gesture. Visible Action as Utterance*. New York: Cambridge University Press.
15. Robert, S. F. (2007), *Communication, Media and Identity: A Christian Theory of Communication*. USA: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
16. Ronald, D. S. (2005), *Strategic Planning for Public Relations* (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

The use and functions of non-verbal communication in supporting group work of Vietnamese students

Abstract: Nonverbal communication is an essential part of communication situations, so combining verbal and nonverbal aspects of communication in teaching has a positive impact on language learning in general and learners' readiness to communicate in particular. From this perspective, this article focuses on investigating the use and functions of nonverbal communication in supporting group work, which has been a very popular form of learning for university students around the world in general and in Vietnam in particular in recent years. Through a combination of quantitative and qualitative methods, I surveyed the opinions of 50 students from two language classes I directly teach. The results show that, in 7 groups of supportive nonverbal communication behaviors, Vietnamese students frequently use expressions belonging to 3 groups: chronemics, paralanguage, and silence. I hope that through this study, students will know how to use these non-verbal expressions to effectively support teamwork, thereby improving communication skills in study and life.

Key words: Communication skill; non-verbal communication; support; group work; Vietnamese students.