ỨNG DỤNG CHATBOT MESSENGER NHẰM KHẮC PHỤC TÌNH TRẠNG NHẦM LẪN TRONG THỂ THÔNG THƯỜNG VÀ THỂ LỊCH SỰ (KHẢO SÁT DỰA TRÊN KĨ NĂNG NÓI TIẾNG NHẬT)

TRẦN THỊ THANH TRANG[1]
NGUYỄN THANH HƯƠNG[2]
KHUẤT THỊ THANH THÚY[3]

Abstract: This study focused on the application of an artificial intelligence Chatbot messenger to fix the learners' confusion between formal and informal forms in Japanese speaking practice. The results obtained from the experiment and the survey of learners before and after the experiment showed that the confusion between the casual and polite forms in Japanese speaking skills of learners is quite common. Next, the Chatbot Messenger application showed positive effects on reducing the confusion rate between the formal and informal forms in learners' speaking skills, and received positive feedback from learners regarding the effectiveness in developing awareness of how to identify communication partners and contexts in order to use appropriate language forms in Japanese communication.

Keywords: *Formal form, informal form, Japanese, artificial intelligence, speaking skills*

1. Dẫn nhập

Trong quá trình toàn cầu hoá hiện nay, ngày càng có nhiều doanh nghiệp xúc tiến thương mại ra nước ngoài và các doanh nghiệp Nhật Bản cũng không phải ngoại lệ. Theo kết quả điều tra của Sở Ngoại vụ Nhật Bản, số doanh nghiệp Nhật Bản tại Việt Nam năm 2017 là 1.816 công ti, đứng vị trí thứ 6, tăng 7,6% so với cùng kì năm trước. Cùng với sự gia tăng về số lượng các công ti Nhật Bản tại Việt Nam, số lượng người học tiếng Nhật ngày càng tăng, số lượng thí sinh dự thi kì thi năng lực tiếng Nhật ở Việt Nam đứng thứ 3 sau Trung Quốc và Đài Loan và là nước có số lượng thí sinh dự thi cao nhất Đông Nam Á.

Nắm bắt được nhu cầu của xã hội, ngày càng có nhiều các cơ sở giảng dạy, trung tâm du học tiếng Nhật trên địa bàn thành phố Hà Nội. Ngoài ra, các trường đại học tư thục cũng đã và đang đưa tiếng Nhật vào đào tạo hướng đến tuyển sinh hệ chính quy ngành tiếng Nhật. Có thể dễ dàng nhận thấy, đây sẽ là một cuộc cạnh tranh việc làm sau khi ra trường giữa những người học tiếng Nhật với nhau trong tương lai. Đây cũng là thách thức đòi hỏi phải nâng cao chất lượng giảng dạy và chất lượng của sinh viên sau khi ra trường hơn nữa. Trong quá trình giảng dạy các học phần tiếng Nhật cho sinh viên chuyên ngành Ngôn ngữ Nhật tại Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm tác giả nhận thấy còn nhiều hạn chế và khó khăn trong việc phát triển kĩ năng nói tiếng Nhật của sinh viên. Trong đó, việc thiếu môi trường giao tiếp với người bản ngữ nên còn thiếu sự tự nhiên trong giao tiếp và vận dụng kiến thức đã học vào thực hành giao tiếp bằng tiếng Nhật. Các kì thi đánh giá về năng lực tiếng Nhật phổ biến tại Việt Nam như JLPT (Japanese Language Proficient Test), J TEST, NastTest đều mới chỉ đánh giá các kĩ năng nghe, đọc, viết. Trong khi thực tế khi tuyển dụng nhân lực biết tiếng Nhật, việc sử dụng ngoại ngữ thành thạo, đặc biệt là kĩ năng nói và giao tiếp bằng tiếng Nhật luôn là một tiêu chí tuyển dụng quan trọng của các doanh nghiệp.

Theo kết quả khảo sát do nhóm nghiên cứu thực hiện trên 53 sinh viên năm thứ 3 ngành Ngôn ngữ Nhật Bản, Trường Ngoại ngữ - Du lịch, có đến 1/3 số sinh viên tham gia khảo sát chưa hiểu rõ và vận dụng thành thạo được cách sử dụng của thể thông thường và thể lịch sự của động từ, danh từ, tính từ trong giao tiếp và tỉ lệ nhầm lẫn giữa hai thể này là 96,2%. Trong đó, 62,3% sinh viên cho

[1 2 3] Trường Ngoại ngữ - Du lịch, Đại học Công nghiệp Hà Nội

rằng nguyên nhân dẫn đến việc mắc sai lầm khi sử dụng thể thông thường và thể lịch sự trong giao tiếp đó là do thiếu môi trường rèn luyện tiếng Nhật.

Từ những số liệu và thực tế trên đã chỉ rõ rằng thực trạng kĩ năng nói tiếng Nhật của sinh viên năm thứ ba ngành Ngôn ngữ Nhật vẫn còn nhiều hạn chế, đặc biệt là sự nhầm lẫn giữa hai thể thông thường và thể lịch sự.

Mặt khác, sự xuất hiện của đại dịch Covid 19 năm 2020 đã tạo ra cả cơ hội và thách thức đối với giảng dạy tại các trường đại học. Trong đó, giáo viên và người học phải thích nghi với những phương pháp giáo dục mới, nổi bật là ứng dụng công nghệ trong giảng dạy và học tập. Sự phát triển của công nghệ đã mở ra cánh cửa mới trong việc học ngôn ngữ, giúp người học có thể chủ động, linh hoạt rèn luyện các kĩ năng ngôn ngữ mọi lúc mọi nơi với sự hỗ trợ của các công cụ trực tuyến hoặc trí tuệ nhân tạo. Theo Senad Bećirović [4, tr.1-21], người học có thể dễ dàng truy cập nhiều tài liệu giảng dạy trên các nền tảng giáo dục khác nhau, lựa chọn bài học và điều chỉnh theo nhu cầu của mình. Điều này cho thấy tiềm năng của việc ứng dụng công nghệ thông tin vào giảng dạy và học tập ngoại ngữ, trong đó có tiếng Nhật.

Vì vậy, nhóm nghiên cứu tiến hành đưa ứng dụng Chatbot vào giảng dạy với mục đích cải thiện kĩ năng nói tiếng Nhật cho sinh viên. Trong đó, tập trung vào cải thiện sự nhầm lẫn thể thông thường và thể lịch sự trong kĩ năng nói. Từ đó, đưa ra một số đề xuất, phương pháp khắc phục phù hợp.

Nghiên cứu nhằm trả lời 2 câu hỏi: (1) Thực trạng sử dụng thể thông thường, thể lịch sự trong kĩ năng nói tiếng Nhật? (2) Hiệu quả của ứng dụng phần mềm Chatbot vào việc cải thiện sự nhầm lẫn giữa thể thông thường và thể lịch sự trong kĩ năng nói tiếng Nhật?

2. Cơ sở lí luận

2.1. Thể thông thường và thể lịch sự trong tiếng Nhật

Theo Okunishi Maiko 奥西麻衣子, thể thông thường (hay còn gọi là thể suồng sã) là hình thức chia động từ thể ngắn và rút ngắn lại câu nói [9, tr.134-148]. Đây là dạng ngôn ngữ tự nhiên và không chính thống, được sử dụng trong giao tiếp hàng ngày cho các đối tượng là cấp dưới, người kém tuổi, người thực sự thân thiết, người trong gia đình. Thể thông thường có thể sử dụng với các câu ở thì hiện tại, quá khứ và phủ định thông thường. Cấu trúc của thể thông thường (Futsutai 普通体) trong tiếng Nhật là một khía cạnh quan trọng của ngôn ngữ Nhật. Cấu trúc của thể thông thường được thể hiện qua ba thì cơ bản: thì quá khứ, hiện tại và tương lai.

Bảng 1. Cấu tạo của thể thông thường trong tiếng Nhật

	Hiện tại, tương lai **（現在、未来）**		**Quá khứ** **（過去）**	
	Khẳng định **（肯定形）**	**Phủ định** **（否定形）**	**Khẳng định** **（肯定形）**	**Phủ định** **（否定形）**
Động từ **（動詞）**	「V る」 食べる	「V ない」 食べない	「V た」 食べた	「V なかった」 食べなかった
Tính từ đuôi イ **（イ形容詞）**	「イ A」 あつい	「イ A ~~い~~」 くない あつくない	「イ A ~~い~~」かった た あつかった	「イ A ~~い~~」くなかった た あつくなかった
Tính từ đuôi ナ **（ナ形容詞）**	「ナ A」だ ひまだ	「ナ A」じゃない ひまじゃない	「ナ A」だった ひまだった	「ナ A」じゃなかった ひまじゃなかった
Danh từ **（名詞）**	「N」だ やすみだ	「N」じゃない やすみじゃない	「N」だった やすみだった	「N」じゃなかった やすみじゃなかった

(Nguồn: https://nihongobu.net/plain-form/, truy cập lần cuối 19/04/2024)

Mặt khác, theo Nagahara Ayumu 永原歩 [8, tr.103-123], thể lịch sự trong tiếng Nhật là một thể được người bản xứ sử dụng hàng ngày sau khi đạt đến một độ tuổi nhất định, chủ yếu đi kèm với các từ "です・ます" [8]. Trong nghiên cứu [11], "thể lịch sự" được mô tả "Là một loại kính ngữ được sử dụng dựa trên sự quan tâm đến người nghe và tình huống nói chuyện".

Cấu trúc của thể lịch sự cũng thể hiện qua ba thì cơ bản: thì quá khứ, hiện tại và tương lai. Cụ thể trong Bảng 2.

Bảng 2. Cấu tạo của thể lịch sự trong tiếng Nhật

	Hiện tại, Tương lai (現在、未来)		**Quá khứ (過去)**	
	Khẳng định (肯定形)	**Khẳng định (肯定形)**	**Khẳng định (肯定形)**	**Phủ định (否定形)**
Động từ (動詞)	「V ます」 食べます	「V ません」 食べません	「V ました」 食べました	「V ませんでした」 食べなかったです
Tính từ đuôi イ (イ形容詞)	「イ A」です あついです	「イ A ~~い~~」 くないです あつくないです	「イ A ~~い~~」 かったです あつかったです	「イ A ~~い~~」 くなかったです あつくなかったです
Tính từ đuôi ナ (ナ形容詞)	「ナ A」です ひまです	「ナ A」 じゃないです ひまじゃないです	「ナ A」でした ひまでした	「ナ A」 じゃなかったです ひまじゃなかったです
Danh từ (名詞)	「N」です やすみです	「N」 じゃないです やすみじゃないです	「N」でした やすみでした	「N」じゃなかったです やすみじゃなかったです

(Nguồn: https://nihongobu.net/plain-form/, truy cập lần cuối 19/04/2024)

2.2. Mối liên quan giữa thể thông thường và thể lịch sự trong tiếng Nhật

Barry Kavanagh cho rằng: tiêu chí lựa chọn sử dụng hình thức lịch sự hay bình thường được xác định bởi mối quan hệ giữa người nói, người nghe và sự khác biệt về tình huống phát ngôn. Nếu người nghe có địa vị cao hơn người nói và mối quan hệ không thân thiết lắm thì hãy sử dụng hình thức lịch sự. Nếu người nghe phục tùng người nói và có mối quan hệ thân thiết thì dùng thể thông thường. Barry cũng cho rằng hình thức lịch sự được sử dụng trong các tình huống công cộng và hình thức thông thường được sử dụng trong các tình huống riêng tư [7, tr.87-92]. Mặt khác, Yumi Takamiya 高宮 tập trung phân tích đặc điểm của việc sử dụng thể lịch sự khi thể hiện sự phàn nàn, bày tỏ sự không đồng ý trong các cuộc trò chuyện tự nhiên dựa trên thể thông thường giữa những người có mối quan hệ thân thiết như bạn bè cùng tuổi hoặc ít tuổi hơn [10, tr.63-82]. Như vậy, có thể nhận thấy, đối với việc sử dụng thể thông thường và thể lịch sự trong tiếng Nhật, một yếu tố cần phải chú ý là mối quan hệ giữa người nói và người nghe. Bản thân người trong tình huống giao tiếp cần ý thức được mối quan hệ giữa mình với đối phương, từ đó lựa chọn ngôn ngữ sử dụng phù hợp.

Trong bài viết về "Văn hoá giao tiếp ở Nhật Bản", tác giả cho rằng "Trong ứng xử xã hội, người Nhật luôn luôn tránh xung đột. Họ có khuynh hướng kiềm chế bản thân để có những ngôn từ, hành vi lịch sự và hoà nhã. Tuy nhiên, người Nhật lại rất chú trọng đến sự phân biệt, mà điển hình là sự phân biệt "trong" (uchi) - "ngoài" (soto). Sự phân biệt uchi và soto thật ra là cơ sở để hình thành và củng cố ý thức về vị trí, vai trò của cá nhân trong ứng xử xã hội" [3]. Sự phân biệt này được thể hiện không chỉ trong cách ứng xử, nghi thức trong các tình huống xã hội, mà còn thể hiện rất rõ trong hệ thống từ vựng và ngữ pháp của tiếng Nhật. Điển hình là đối với những người trong mối quan hệ "trong" (uchi) như những người trong cùng gia đình, trong cùng lớp/ trường học/ nội bộ phòng ban/ công ti… thường sử dụng thể thông thường khi giao tiếp. Ngược lại, đối với những người trong mối quan hệ "ngoài" (soto) như những người ngoài gia đình, khác lớp/ trường học/ phòng ban/ công ti…

thường sử dụng thể lịch sự. Người Nhật ý thức và xác định được rõ bản thân và đối phương trong bối cảnh giao tiếp với mình ở vị trí nào, từ đó sử dụng thể phù hợp tương ứng với vị trí và nhiệm vụ của bản thân trong tình huống giao tiếp đó.

Như vậy, văn hoá *uchi - soto* có ảnh hưởng rất lớn đến cách sử dụng ngôn ngữ của người Nhật, điều này đặc biệt được thể hiện qua cách sử dụng hai thể lịch thể và thể thông thường.

2.3. Ứng dụng công cụ trực tuyến vào cải thiện kĩ năng nói tiếng Nhật

Có nhiều nghiên cứu thực nghiệm về việc ứng dụng công cụ trực tuyến/ ứng dụng công nghệ vào cải thiện kĩ năng nói tiếng Nhật trong những năm gần đây. Mô hình giảng dạy tiếng Nhật hội thoại trực tuyến với giảng viên người Nhật qua phần mềm trực tuyến Skype đã tạo cơ hội giúp sinh viên có thể trò chuyện với người bản ngữ, từ đó sớm hình thành kĩ năng giao tiếp, cải thiện khả năng phát âm, nâng cao tính tự nhiên trong giao tiếp [1]. Tuy nhiên, nghiên cứu này cũng chỉ ra những vấn đề còn tồn tại của mô hình này, đặc biệt là về cơ sở vật chất, thiết bị, hoạt động lớp học, bị động về thời gian, yếu tố thấu cảm người học và chi phí thực sự cho một giờ học trực tuyến với người bản ngữ vẫn nhiều hơn học trực tiếp ở Việt Nam [1, tr.181-195].

Trong những năm gần đây, trí tuệ nhân tạo (AI) phát triển và ngày càng thể hiện sự ảnh hưởng mạnh mẽ đến các ngành nghề và giáo dục ngôn ngữ không phải là ngoại lệ. AI cung cấp nhiều ứng dụng đa dạng để cải thiện kĩ năng nói trong việc học và thành thạo ngôn ngữ thứ hai như: hệ thống nhận giọng nói có thể cung cấp phản hồi tức thì về cách phát âm và ngữ điệu, công cụ phân tích ngôn ngữ sẽ gợi ý cải thiện sự chính xác và rõ ràng trong lời nói [5, tr.3826-2836]. Tuy nhiên, Muhammad chỉ ra rằng, hệ thống phản hồi của AI vẫn còn máy móc và thiếu tự nhiên, khiến người học mất hứng thú và không muốn tiếp tục sử dụng [6, tr.561-576].

Các ứng dụng di động đã cho thấy sự tiện lợi trong việc học tiếng Nhật. Khảo sát của Lê Vũ Hà trong việc sử dụng các ứng dụng di động trong học tiếng Nhật của sinh viên tại Hà Nội đã nhấn mạnh bốn yếu tố: tính tương tác, tiện lợi, hấp dẫn và hữu ích của việc sử dụng ứng dụng di động để học tiếng Nhật [2, tr.40-45].

Chatbot Messenger là một phần mềm AI có thể mô phỏng một cuộc trò chuyện với người dùng bằng ngôn ngữ tự nhiên thông qua các ứng dụng nhắn tin trên các nền tảng website. Mục đích của Chatbot messenger là hỗ trợ kết nối giữa doanh nghiệp và khách hàng, từ đó thực hiện các mục tiêu về tiếp thị và bán hàng mà không cần sự tham gia hoặc ít cần sự tham gia của nhân viên trong suốt quá trình tiếp xúc với khách hàng trên nền tảng website/ facebook. Chatbot hoạt động trên các quy tắc được thiết lập sẵn (Rule based chatbot). Dựa trên các quy tắc này, Chatbot có thể đưa ra giải pháp trong một số tình huống nhất định.

Tuy Chatbot có rất nhiều lợi ích và được sử dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực như kinh doanh, nhưng chưa được khai thác và đánh giá hiệu quả sử dụng trong đào tạo và giáo dục ngôn ngữ; trong khi đây là một ứng dụng khá phổ biến đối với đối tượng người học là sinh viên. Thông qua việc thử nghiệm ứng dụng Chatbot messenger vào việc cải thiện kĩ năng nói tiếng Nhật, nhóm nghiên cứu có thể phân tích và đánh giá đối với từng đối tượng tham gia thực nghiệm, trong khi vẫn đảm bảo sự riêng tư của các thông tin và kết quả.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng và khách thể nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là kĩ năng nói tiếng Nhật của sinh viên ngành Ngôn ngữ Nhật Trường Ngoại ngữ và Du lịch, Đại học Công nghiệp Hà Nội (TNNDL, ĐHCN), có trình độ tiếng Nhật trung cấp (Năng lực tiếng Nhật - Japanese Language Proficiency Test JLPT, trình độ N3-N2). Nghiên cứu tập trung vào việc đánh giá sự thay đổi về khả năng sử dụng thể thông thường và thể lịch sự trong tiếng Nhật, thông qua xác định tình huống giao tiếp và đối tượng giao tiếp trong hội thoại. Khách thể tham gia cung cấp dữ liệu cho nghiên cứu là sinh viên năm thứ ba (năm học 2023-2024).

3.2. Phương pháp tiếp cận

Nhóm nghiên cứu đã tiến hành phương pháp thu thập dữ liệu thông qua khảo sát. Khảo sát gồm 2 loại: (1) Khảo sát thực trạng sử dụng hai thể thông thường và thể lịch sự; (2) Khảo sát đối tượng thực nghiệm sau khi thử nghiệm phương pháp sử dụng Chatbot messenger.

Về mô hình thực nghiệm, nhóm nghiên cứu đưa ra lộ trình 12 buổi với các dạng bài tập về kĩ năng nghe - nói; kĩ năng đọc - viết; bài tập tổng hợp. Nội dung của các dạng bài tập này thể hiện trong bảng 3 như sau:

Bảng 3. Nội dung của các bài tập trong thực nghiệm qua Chatbot messenger

STT	Dạng bài tập	Số lượng câu hỏi/ bài	Yêu cầu đối với người học
1	Bài tập dạng kĩ năng nghe - nói	5 câu	- Người học nghe câu hỏi thông qua file nghe trên Chatbot messenger. - Người học trả lời bằng một file ghi âm thông qua công cụ trên Chatbot messenger.
2	Bài tập dạng kĩ năng đọc - viết	5 câu	- Người học đọc câu hỏi trên Chatbot messenger. - Người học trả lời bằng một văn bản thông qua công cụ trên Chatbot messenger.
3	Bài tập tổng hợp	10 câu	Các dạng câu hỏi thực nghiệm bao gồm: - Câu hỏi trong tình huống giao tiếp xác định rõ đối tượng giao tiếp. - Câu hỏi trong tình huống giao tiếp không xác định đối tượng giao tiếp.

Mục đích của bài tập thực nghiệm là để người học có thể nhận biết tình huống (TH) sử dụng của từng thể trong giao tiếp và hình thành được ý thức xác định thể phù hợp sử dụng trong TH giao tiếp đó; tăng cường rèn luyện phản xạ trong giao tiếp. Các bài tập bổ trợ về ngữ pháp theo dạng viết trong mỗi buổi được thiết kế dựa trên phân tích về kết quả phản xạ mà người học thể hiện khi tham gia thử nghiệm với Chatbot, hỗ trợ người học hiểu rõ hơn về TH mà mình vừa thực hiện; hình thành ý thức để xác định đúng TH, đối tượng giao tiếp để sử dụng đúng thể thông thường/ lịch sự trong TH đó; đồng thời sử dụng đúng về mặt ngữ pháp của thể thông thường/ lịch sự. Lộ trình thực nghiệm được tiến hành như sau:

Bảng 4. Lộ trình tiến hành thực nghiệm qua Chatbot messenger

Buổi	Phân loại TH giao tiếp	Thể luyện tập	Nội dung chính
1	5 câu hỏi TH	Thể thông thường	Luyện tập phản xạ về thể thông thường theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
2	5 câu hỏi TH	Thể thông thường	Luyện tập phản xạ về thể thông thường theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
3	5 câu hỏi không TH	Thể thông thường	Luyện tập phản xạ về thể thông thường theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
4	5 câu hỏi không TH	Thể thông thường	Luyện tập phản xạ về thể thông thường theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
5	5 câu hỏi TH	Thể lịch sự	Luyện tập phản xạ về thể lịch sự theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
6	5 câu hỏi TH	Thể lịch sự	Luyện tập phản xạ về thể lịch sự theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
7	5 câu hỏi không TH	Thể lịch sự	Luyện tập phản xạ về thể lịch sự theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
8	5 câu hỏi không TH	Thể lịch sự	Luyện tập phản xạ về thể lịch sự theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết

9	10 câu hỏi TH	Tổng hợp 2 thể	Luyện tập phản xạ về thể lịch sự và thể thông thường theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
10	10 câu hỏi TH	Tổng hợp 2 thể	Luyện tập phản xạ về thể lịch sự và thể thông thường theo dạng nghe và nói BT bổ trợ dạng viết
11	5 câu hỏi không TH	Tổng hợp 2 thể	Luyện tập phản xạ về thể lịch sự và thể thông thường theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết
12	5 câu hỏi không TH	Tổng hợp 2 thể	Luyện tập phản xạ về thể lịch sự và thể thông thường theo dạng nghe và nói Bài tập bổ trợ dạng viết

Thực nghiệm được tiến hành trong 12 buổi, trong đó mỗi buổi đều có bài tập dạng nghe - nói và bài tập bổ trợ dựa trên kết quả phân tích của nhóm nghiên cứu đối với file ghi âm thu được từ người tham gia thực nghiệm trên Chatbot. Trong 12 buổi của quá trình thực nghiệm, có 4 buổi luyện tập về thể thông thường, 4 buổi luyện tập về thể lịch sự, 4 buổi cuối cùng sẽ luyện tập kết hợp giữa hai thể thông thường và lịch sự. Mỗi buổi sẽ có 5 câu bài tập luyện phản xạ đưa ra nghe - nói tình huống giao tiếp xác định rõ đối tượng giao tiếp và 10 câu bài tập bổ trợ dạng đọc - viết. Cứ 2 buổi đưa ra tình huống xác định rõ đối tượng giao tiếp thì sẽ là 5 câu nghe - nói không đưa ra tình huống.

Bên cạnh đó, để tối ưu hoá việc thực hành phản xạ và ôn tập kiến thức dựa trên khả năng ghi nhớ của não bộ, nhóm nghiên cứu đã áp dụng phương pháp "Spaced repetition" trong quá trình thực nghiệm. Cụ thể là học liên tiếp 2 buổi rồi ngắt quãng 1 buổi rồi tiếp tục tiến hành thực nghiệm và đo lường kết quả. Việc lập lịch ôn tập lại thông tin vào thời điểm phù hợp đã hỗ trợ người học củng cố kiến thức và hạn chế quên các kiến thức đã học/ phản xạ đang hình thành.

3.2. Thu thập và phân tích số liệu

Giai đoạn khảo sát, được tiến hành từ ngày từ 1/11/2023 đến 21/4/2024, trước và sau thực nghiệm. Bảng câu hỏi khảo sát được gửi trực tuyến và thu thập dữ liệu đối với sinh viên ngành Ngôn ngữ Nhật Bản. Thời hạn hoàn thành bảng câu hỏi là 2 tuần kể từ khi gửi. Số lượng người tham gia khảo sát là 53 sinh viên. Tỉ lệ phản hồi là 100%.

Giai đoạn thử nghiệm, được tiến hành từ ngày từ ngày 15/3/2023 đến 1/4/2024, thuộc học kì 2 năm học 2024-2025. Số lượng sinh viên tham gia thử nghiệm là 20 người.

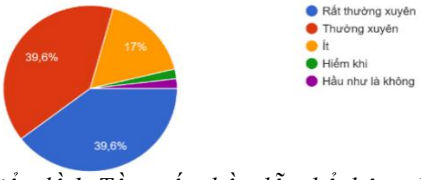
Nhóm nghiên cứu đã tạo bài tập trực tuyến thông qua sử dụng Chatbot và câu trả lời được thực hiện dưới hình thức ghi âm giọng nói. Cuối mỗi buổi thực hiện nhóm nghiên cứu sẽ tạo một bài kiểm tra nhỏ để tổng kết kiến thức. Nhóm nghiên cứu sẽ quan sát và thu thập kết quả học tập của sinh viên hằng ngày sau khi kết thúc mỗi buổi thực nghiệm. Kết quả và câu trả lời của sinh viên sau mỗi buổi thực nghiệm được thu thập lại và xử lí theo phương pháp thống kê.

Dữ liệu được phân tích theo hai vấn đề chính: Thực trạng, nguyên nhân gây trở ngại trong khi giao tiếp và hiệu quả của ứng dụng Chatbot Messenger trong việc cải thiện sự nhầm lẫn giữa 2 thể thông thường và lịch sự trong kĩ năng nói tiếng Nhật.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thực trạng sử dụng thể thông thường, thể lịch sự trong kĩ năng nói tiếng Nhật

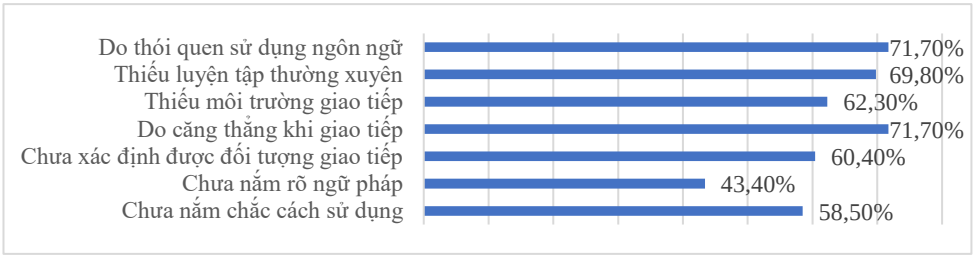
Về khảo sát thực trạng sử dụng hai thể thông thường và thể lịch sự của sinh viên và những yếu tố ảnh hưởng đến cách sử dụng hai thể của sinh viên ngành Ngôn ngữ Nhật Bản, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm nghiên cứu đã xây dựng danh sách các câu hỏi gồm các câu hỏi mở và câu hỏi lựa chọn nhằm khai thác đa dạng, khách quan.



Biểu đồ 1. Tần suất nhầm lẫn thể thông thường và thể lịch sự khi nói tiếng Nhật

Khi được hỏi về việc sử dụng hai thể thông thường và lịch sự trong khi nói tiếng Nhật, kết quả cho thấy rằng phần lớn sinh viên (96,2%) bị nhầm lẫn và tần suất mắc sai lầm rất thường xuyên và thường xuyên (79,2%). Bên cạnh đó có rất ít sinh viên (3,8%) không bị nhầm lẫn trong việc sử dụng hai thể thông thường và lịch sự trong giao tiếp.

Để tìm hiểu nguyên nhân của vấn đề này, nhóm nghiên cứu đã đưa ra câu hỏi về lí do dẫn đến việc sử dụng sai thể (thông thường/ lịch sự) khi nói tiếng Nhật của sinh viên. Kết quả thể hiện trong Hình 2.



Biểu đồ 2. Nguyên nhân của việc nhầm lẫn giữa thể thông thường và thể lịch sự trong khi nói tiếng Nhật

Theo đó, có thể nhận thấy một số yếu tố sau: (1) Căng thẳng nên xảy ra nhầm lẫn (71,7%): Căng thẳng là một trạng thái tâm lí mà nhiều người có thể trải qua trong giao tiếp hằng ngày với người xa lạ hoặc người ngoại quốc. Trong tình huống căng thẳng, có thể xảy ra nhưng nhầm lẫn trong việc sử dụng hai thể thông thường và lịch sự trong khi nói. (2) Thói quen sử dụng ngôn ngữ (71,7%): Thói quen hình thành dựa trên việc lặp lại và thực hiện một hành động nhiều lần cho đến khi nó trở thành một phản xạ tự động. Người học đã có thói quen sử dụng một thể trong giao tiếp hằng ngày với gia đình, bạn bè hoặc người thân thiết nhưng khi giao tiếp với người xa lạ hoặc người ngoại quốc, do không ý thức về tình huống giao tiếp, họ có thể vô thức sử dụng thể thông thường mà không hề nhận ra rằng thể lịch sự là phù hợp hơn; và ngược lại; (3) Thiếu luyện tập thường xuyên (69,8%): Luyện tập thường xuyên là quá trình học hỏi và rèn kĩ năng trong một khoảng thời gian nhất định. Nếu người học thiếu luyện tập có thể sẽ không ghi nhớ được chính xác về mặt ngữ pháp và không đủ tự tin, kĩ năng để xác định đối tượng/ tình huống giao tiếp để từ đó sử dụng thể phù hợp trong từng tình huống. Đặc biệt, khi không có luyện tập thường xuyên, sinh viên có thể không nhận ra sự khác biệt giữa hai thể và cách sử dụng phù hợp. Do đó, khi gặp tình huống căng thẳng hoặc giao tiếp với người xa lạ, người học có thể dễ mắc sai lầm trong việc sử dụng hai thể này. (4) Thiếu môi trường giao tiếp (62,3%) và chưa xác định được đối tượng giao tiếp (60,4%): Môi trường giao tiếp đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành và phát triển kĩ năng ngôn ngữ. Nếu người học không có môi trường giao tiếp phù hợp để thực hành và áp dụng kiến thức ngôn ngữ đã học, sẽ dẫn đến tình trạng thiếu kinh nghiệm và sự tự tin trong việc sử dụng hai thể trong giao tiếp. (5) Kiến thức về ngữ pháp tiếng Nhật chưa vững: thể hiện ở phản hồi - chưa nắm rõ ngữ pháp (43,4%) và chưa nắm chắc cách sử dụng (58,5%). Đây cũng là hệ quả của việc thiếu luyện tập thường xuyên và thiếu môi trường giao tiếp thực tế, dẫn đến sinh viên chưa hiểu được bối cảnh thực tế của việc áp dụng ngữ pháp từ sách vở lí thuyết.

Từ kết quả trên, có thể nhận thấy, việc nhầm lẫn giữa thể thông thường và thể lịch sự trong nói tiếng Nhật là hiện tượng phổ biến đối với người học tiếng Nhật và tần suất của việc này diễn ra thường xuyên. Nếu tiếp tục kéo dài mà không có biện pháp khắc phục, người học dễ mắc phải các hiểu lầm và tình huống khó xử trong giao tiếp tiếng Nhật, ảnh hưởng đến hiệu quả của việc học tiếng Nhật trong ngắn hạn; và các mối quan hệ xã hội/ công việc trong dài hạn. Các nguyên nhân dẫn đến

thực trạng này, ngoài yếu tố tâm lí căng thẳng trong giao tiếp, có thể nhận thấy việc thiêu luyện tập thường xuyên cả về lí thuyết và thực hành cùng việc thiếu môi trường giao tiếp thực tế là các yếu tố đáng chú ý khi cải thiện tình trạng này của người học.

4.2. Hiệu quả của ứng dụng công nghệ Chatbot

Thực nghiệm được tiến hành trong 12 buổi thông qua 3 giai đoạn với các mục đích khác nhau:

- Giai đoạn 1 (4 buổi): thể thông thường. Mục đích: Người học xác định được đối tượng giao tiếp và bối cảnh giao tiếp của thể thông thường. Bài tập bổ trợ ngữ pháp về thể thông thường hỗ trợ người học sử dụng đúng cấu trúc ngữ pháp của thể thông thường trong bối cảnh đó.

- Giai đoạn 2 (4 buổi): thể lịch sự. Mục đích: Người học xác định được đối tượng giao tiếp và bối cảnh giao tiếp của thể lịch sự. Bài tập bổ trợ ngữ pháp về thể lịch sự hỗ trợ người học sử dụng đúng cấu trúc ngữ pháp của thể lịch sự trong bối cảnh đó.

- Giai đoạn 3 (4 buổi): Tổng hợp 2 thể. Mục đích: Người học xác định được đối tượng giao tiếp và bối cảnh giao tiếp nào nên dùng thể lịch sự/ thể thông thường. Bài tập bổ trợ ngữ pháp về thể lịch sự/ thể thông thường hỗ trợ người học sử dụng đúng cấu trúc ngữ pháp của thể lịch sự/ thông thường trong bối cảnh đó.

Trong mỗi giai đoạn 4 buổi, đều có 2 buổi miêu tả rõ tình huống và đối tượng giao tiếp, giúp người học xác định được đối tượng giao tiếp và bối cảnh giao tiếp; 2 buổi không miêu tả rõ tình huống và đối tượng giao tiếp, buộc người học phải tự xác định đối tượng giao tiếp và bối cảnh giao tiếp, từ đó sử dụng thể phù hợp khi trả lời.

Kết quả thực nghiệm được thể hiện theo Bảng 5 như sau:

Bảng 5. Kết quả đánh giá thực nghiệm theo các giai đoạn thử nghiệm

	Giai đoạn 1				**Giai đoạn 2**				**Giai đoạn 3**			
	Buổi 1	**Buổi 2**	**Buổi 3**	**Buổi 4**	**Buổi 5**	**Buổi 6**	**Buổi 7**	**Buổi 8**	**Buổi 9**	**Buổi 10**	**Buổi 11**	**Buổi 12**
Số câu trả lời đúng	102	95	104	92	99	108	111	113	226	214	251	269
Tổng số câu hỏi	150	150	150	150	150	150	150	150	300	300	300	300
Tỉ lệ trả lời đúng (%)	**68**	**63**	**69**	**61**	**66**	**72**	**74**	**75**	**75**	**71**	**83**	**89**

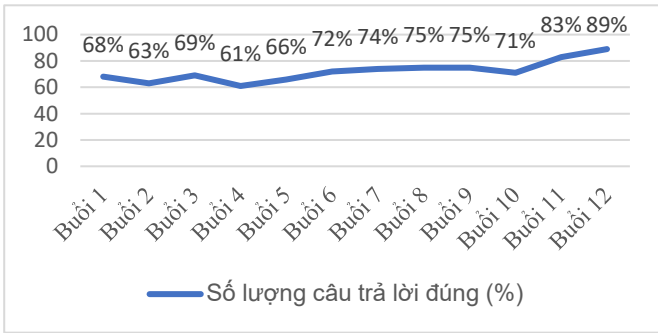
Trong giai đoạn đầu của thực nghiệm, người học chưa phân tích được hoàn cảnh sử dụng đúng của thể thông thường, không xác định được đối với hoàn cảnh giao tiếp với đối phương thì cần phải sử dụng thể nào của từ loại. Trong trường hợp không cung cấp tình huống qua các câu hỏi, người học khó xác định hơn trong trường hợp đó phải sử dụng thể thông thường hay thể lịch sự. Người học thường không chú ý đến động từ của câu hỏi để xác định được chính xác thể của động từ phải sử dụng trong trường hợp đó là gì và có thói quen "quen miệng" sử dụng thể lịch sự nhiều kể cả trong những tình huống cần thiết phải sử dụng thể thông thường.

Trong giai đoạn hai của thực nghiệm, các câu trả lời của người học đều xác định đúng việc phải sử dụng thể lịch sự và nội dung phù hợp theo thể của câu hỏi được đưa ra. Việc chỉ đưa ra câu hỏi mà không miêu tả tình huống giúp người học buộc phải tự nhận biết và sử dụng đúng thể lịch sự thông qua việc phân tích thể từ loại của câu hỏi; giúp người học hình thành ý thức xác định tình huống và đối tượng giao tiếp trước khi xác định hình thức diễn đạt phù hợp. Việc luyện tập trả lời các câu hỏi có miêu tả tình huống chính xác phải sử dụng thể lịch sự ở những buổi đầu tiên của giai đoạn 2 giúp người học có thể nhận biết được cần sử dụng thể lịch sự trong những trường hợp như thế nào. Vì vậy khi nhóm nghiên cứu không cung cấp việc miêu tả tình huống giao tiếp, người học vẫn có thể trả lời đúng được thể của từ loại thông qua phân tích câu hỏi được cung cấp. Tuy nhiên, trong giai đoạn này, nhóm nghiên cứu nhận thấy, người học vẫn còn nhầm lẫn về cách sử dụng trong hoàn cảnh giao tiếp

với đối phương có địa vị cao hơn mình thì cần phải sử dụng thể nào của từ loại; hoặc việc xác định thể của động từ của câu trả lời dựa vào phân tích động từ của câu hỏi vẫn còn là vấn đề khó khăn với một số người học tham gia thử nghiệm.

Trong giai đoạn ba của thực nghiệm, các câu trả lời đều xác định được rõ cách sử dụng thể của từ loại và nội dung trả lời phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp được đưa ra. Ở giai đoạn này, nhóm nghiên cứu đưa ra câu hỏi có miêu tả tình huống kết hợp giữa hai thể thông thường và thể lịch sự. Giúp sinh viên có thể tổng hợp lại các tình huống sử dụng thể phù hợp một cách chính xác. Do đã được nhận biết về các tình huống sử dụng thể của động từ ở hai giai đoạn trước, người học đã có thể xác định hoàn cảnh và sử dụng thể phù hợp hơn. Hiện tượng sinh viên "quen miệng" cũng đã giảm đáng kể. Tiếp đó, các câu hỏi không miêu tả tình huống sử dụng hai thể thông thường và thể lịch sự với thứ tự ngẫu nhiên đã được sử dụng trong thực nghiệm để đo lường phản xạ của người học sau quá trình thực nghiệm. Người học đã hình thành được ý thức về bối cảnh và đối tượng giao tiếp, và phản xạ với hai thể thông thường/ lịch sự trong quá trình thử nghiệm, từ đó đã trả lời chính xác kể cả không còn được cung cấp tình huống.

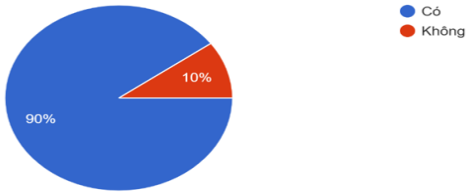
Nhìn chung, kết quả nhóm nghiên cứu thu được sau khi tiến hành thực nghiệm đã đạt hiệu quả tích cực. Tỉ lệ trả lời đúng của người học tham gia thực nghiệm ở các buổi của các giai đoạn sau đã tăng lên hơn so với những buổi đầu của quá trình thực nghiệm. Càng về cuối quá trình, mức độ trả lời đúng đã tăng lên rõ rệt so với các buổi thực nghiệm trước đó chiếm 89% trên tổng số câu trả lời được đưa ra, cao hơn 21% so với 68% của buổi thực nghiệm đầu tiên.



Biểu đồ 3. Kết quả đánh giá của quá trình thực nghiệm

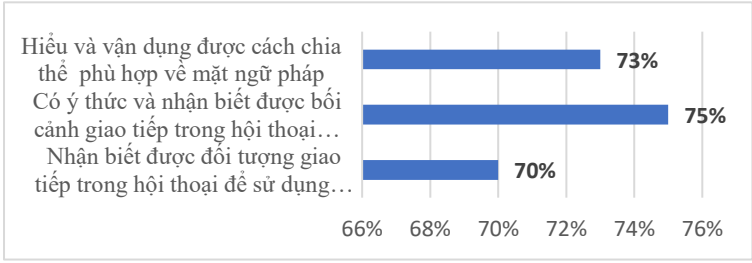
Hiệu quả của thực nghiệm này còn được đánh giá từ người học tham gia thực nghiệm, thông qua khảo sát được nhóm nghiên cứu tiến hành sau thực nghiệm.

Theo đó, 90% người học tham gia thực nghiệm đã phản hồi về hiệu quả của thực nghiệm đối với việc cải thiện tình trạng nhầm lẫn giữa hai thể thông thường và thể lịch sự.



Biểu đồ 4. Đánh giá chung của người học về hiệu quả với việc cải thiện tình trạng nhầm lẫn giữa hai thể thông thường và thể lịch sự

Về hiệu quả cụ thể của thực nghiệm, người học đã phản hồi các thông tin có thể thấy, thực nghiệm đã giải quyết được khá tốt các khó khăn mà người học mắc phải trong việc sử dụng hai thể lịch sự và thể thông thường, được phản ánh ở kết quả khảo sát trước thực nghiệm.

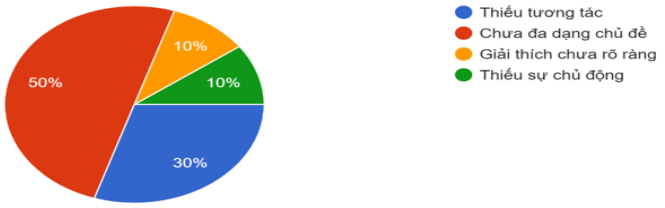


Biểu đồ 5. Đánh giá của người học về hiệu quả cụ thể của thực nghiệm

Theo đó, 75% người học tham gia thử nghiệm cho rằng thực nghiệm đã có hiệu quả trong việc hình thành ý thức và nhận biết được bối cảnh giao tiếp để sử dụng thể phù hợp. 70% đánh giá về hiệu quả trong việc nhận biết được đối tượng giao tiếp trong hội thoại và 70% hiểu được cách chia thể về mặt ngữ pháp. Như vậy, có thể thấy khi ý thức về bối cảnh giao tiếp và đối tượng giao tiếp của người học được hình thành và luyện tập, thì người học có thể xác định thể thông thường hay thể lịch sự phù hợp với bối cảnh giao tiếp đó. Yếu tố còn lại là người học phải ghi nhớ và luyện tập thường xuyên về mặt ngữ pháp để sử dụng đúng thể thông thường/ lịch sự của từ loại.

Tuy nhiên, để đánh giá tính toàn diện của thực nghiệm, làm cơ sở để cải tiến phương pháp thực nghiệm cũng như mở rộng hướng nghiên cứu sau này, nhóm nghiên cứu đã đưa ra câu hỏi về hạn chế của phương pháp thực nghiệm và thu được các phản hồi như sau:

Hạn chế lớn nhất được phản ánh là chủ đề của các buổi thực nghiệm còn chưa đa dạng (50%), ngoài ra việc thiếu tương tác cũng là một rào cản lớn đối với người học (30 %) khi người học chỉ giao tiếp với công cụ Chatbot thông qua cửa sổ Messenger, trả lời các câu hỏi tình huống đã được cài đặt sẵn bởi nhóm nghiên cứu.



Biểu đồ 6. Đánh giá của người học về hạn chế của thực nghiệm

Điều này thể hiện thực nghiệm này chưa giải quyết được khó khăn mà người học nêu lên ở phần đầu khảo sát trước thực nghiệm, về việc thiếu môi trường thực hành giao tiếp. Đồng thời cũng cho thấy, việc ứng dụng công nghệ vào học tập ngôn ngữ là một công cụ bổ trợ hữu ích, nhưng chưa thể thay thế được hoàn toàn các hình thức giao tiếp trực tiếp và thực tế.

5. Kết luận

Thông qua kết quả khảo sát và thực nghiệm sử dụng ứng dụng Chatbot Messenger vào việc cải thiện sự nhầm lẫn giữa thể thông thường và thể lịch sự trong kĩ năng nói tiếng Nhật, nhóm nghiên cứu đưa ra những kết luận như sau.

Thứ nhất, sinh viên thường xuyên sử dụng nhầm lẫn giữa hai thể lịch sự và thể thông thường trong giao tiếp tiếng Nhật. Mặc dù đã ý thức được tầm quan trọng của hai thể này trong giao tiếp nhưng sinh viên vẫn có xu hướng sử dụng lẫn lộn trong nhiều tình huống thực tế. Ngoài ra, sinh viên cũng chưa tận dụng được cơ hội luyện tập hội thoại tiếng Nhật để tạo phản xạ giao tiếp. Do đó, sinh viên không chỉ mắc lỗi trong việc phân biệt giữa hai thể (thể thông thường và thể lịch sự) mà thậm chí còn sử dụng sai ngữ nghĩa của câu trong giao tiếp, chiếm 18,14% trên tổng số lỗi sai trong quá trình thực nghiệm. Những sinh viên có khả năng phân biệt tốt hai thể này đều là những sinh viên thường xuyên luyện tập hội thoại theo tình huống giao tiếp.

Thứ hai, ứng dụng Chatbot Messenger đã cho thấy một số hiệu quả tích cực trong việc cải thiện sự nhầm lẫn giữa thể thông thường và thể lịch sự trong kĩ năng nói tiếng Nhật. Tỉ lệ sử dụng đúng hai thể cả về ngữ cảnh và ngữ pháp sử dụng từ 68% tăng đến 89% sau quá trình thực nghiệm. Chatbot Messenger đã cho thấy những ưu điểm của một ứng dụng thông minh, hỗ trợ đắc lực trong quá trình thực nghiệm: Tạo dựng một môi trường rèn luyện kĩ năng giao tiếp một cách thuận tiện và riêng tư thông qua hình thức hỏi đáp bằng file nghe và file ghi âm; Đánh giá được chính xác tình trạng và khả năng phản xạ của sinh viên thông qua phân tích băng file ghi âm, điều mà rất ít ứng dụng cho phép thực hiện được. Đồng thời, phản hồi từ phía người học với hiệu quả của thực nghiệm thu được là khả quan: 80% người học đánh giá “Rất hài lòng”, 20% người học đánh giá “Hài lòng” và không có người học nào đánh giá “Không hài lòng” về hiệu quả mà thực nghiệm mang lại.

Ngoài những kết quả tích cực thu được, nghiên cứu còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trong đó, nghiên cứu mới chỉ dừng lại ở việc quan sát và đánh giá cách sử dụng hai thể lịch sự và thể thông thường thông qua Chatbot Messenger và tập trung nghiệm thu kết quả về cách sử dụng hai thể này dựa trên file ghi âm của sinh viên, mà chưa có những hoạt động thực nghiệm trực tiếp về cách sử dụng hai thể này của người học trong bối cảnh thực tế. Ngoài ra, do thời gian nghiên cứu có hạn nên nghiên cứu tập trung thực hiện trong phạm vi hẹp là đối tượng sinh viên năm 3 ngành Ngôn ngữ Nhật Bản trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Nhóm nghiên cứu chưa thực hiện nghiên cứu mở rộng cách sử dụng hai thể lịch sự và thể thông thường của sinh viên các khoá, sinh viên trường khác để có sự đối sánh. Tuy nhiên, kết quả của nghiên cứu này có thể được sử dụng là nguồn tham khảo cho các nghiên cứu khác cùng chủ đề.

6. Đề xuất

Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm nghiên cứu đề xuất về việc nghiên cứu và ứng dụng các nền tảng trực tuyến/ ứng dụng công nghệ như Chatbot Messenger tích hợp vào chương trình giảng dạy chính khoá dưới dạng bài tập luyện tập sau khi lên lớp, nhằm nâng cao hiệu quả rèn luyện kĩ năng nói cho người học, như một phần trong bài tập rèn luyện kĩ năng nói hàng tuần. Giáo viên giao các chủ đề thực hành nói trên lớp, sau đó yêu cầu sinh viên tiếp tục luyện tập với các câu hỏi được giáo viên cài đặt sẵn trên Chatbot. Kết quả giao tiếp (tin nhắn thoại, bản ghi âm, văn bản) sẽ được sử dụng để giáo viên đánh giá quá trình luyện tập của sinh viên. Điều này sẽ cung cấp cho sinh viên một cách thức luyện tập sau giờ học, đảm bảo sinh viên được luyện tập với thời gian đủ để hình thành phản xạ và kĩ năng nói tiếng Nhật.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Thân Thị Mỹ Bình. *Thử nghiệm mô hình giảng dạy tiếng Nhật hội thoại trực tuyến với giảng viên người Nhật Bản - Thực trạng và giải pháp.* Tạp chí Nghiên cứu Nước ngoài, Tập 36, Số 2 (2020), tr.181 - 195. 2019.
2. Lê Vũ Hà, Lê Đức Anh, Nguyễn Thị Trang Linh. *Hiệu quả của các ứng dụng di động trong việc học tiếng Nhật: đánh giá của sinh viên các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Hà Nội.* Tạp chí giáo dục Tập 23, Số 18 , trang 40 - 45. 2023.
3. Uyên Lam. *Văn hoá giao tiếp ở Nhật Bản*. 2016, https://uyenlam.blogspot.com/2016/03/van-hoa-giao-tiep-o-nhat-ban.html

Tiếng nước ngoài

4. Senad Bećirović. *The use of digital technology in foreign language learning.* SN Social Sciences 1:246, p.1-21, 2021.
5. Araceli M., D. O. *The potential of artificial intelligence to improve speaking skills in a second language (English) fluently.* Ciencia Latina Revista Cientificia Multidisciplinar Volumen 8, p.3826 - 3836. 2024.
6. Muhammad, M. *Creating AI-powered chatbot for learning Japanese: Development and implementation.* Indonesia Journal of Science and Technology 6(3), p.561 - 576. 2021.
7. Barry Kavanagh.「普通体と丁寧体の使用法についての考察」, 青森保健大雑誌 11, ページ 87- 92, 2010.
8. Nagahara Ayumu.「韓国語と 日本語の丁寧体についての一考察」、 ページ 103-123. 2019.
9. Okunishi Maiko.「同級生の日本語母語話者との会話に見られる留学生の普通体使用」, 日本語教育 172 号、ページ 134 – 148. 2019.
10. Yumi Takamiya.「普通体を基調とした自然談話に現れる丁寧体について —不満を表明する際のアップシフトに着目して—」, ページ 63-82. 2022.
11. 日本語記述文法研究会. 「現代日本語の中で、待遇差がことばの上でもっとも 明確に表れるのは、丁寧体と 普通体の現れ方においてである 」. 2009.