

ĐẶC ĐIỂM NGÔN NGỮ LỜI PHẢN HỒI CỦA GIÁO VIÊN TRÊN LỚP HỌC TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

PHAM THI LĨNH*

Abstract: In classroom interactions, teachers not only engage in direct speaking turns but also utilize feedback turns, which play a crucial role in shaping students' attitudes and engagement. While most previous research on the "characteristics of teacher feedback language in the classroom" has centered on elementary education, each educational level involves students of varying age groups, requiring teachers to adapt their feedback strategies to optimize classroom interaction. This article explores the distinctive features of teacher feedback language at the college and university level, highlighting how it differs from feedback language used in elementary education.

Keywords: *feedback language, university, college.*

1. Đặt vấn đề

Đào tạo con người là một khâu quan trọng cho nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng xu hướng hội nhập, toàn cầu của xã hội. Nhận thức được điều này, Đảng và Nhà nước ta đã chỉ đạo cho ngành giáo dục và các cơ quan phải chú ý nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo con người. Nhằm giúp người học chủ động khám phá tri thức, tăng khả năng tư duy, tiếp nhận bài học một cách hiệu quả, hứng thú, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã tiến hành cải cách chương trình sách giáo khoa, sách tham khảo; bên cạnh đó còn thường xuyên tổ chức các lớp học nâng cao nghiệp vụ sư phạm giúp giáo viên tiếp cận với những phương pháp dạy học hiện đại, có thể áp dụng công nghệ thông tin vào giảng dạy... Tuy nhiên, một trong những phương tiện được sử dụng trong giảng dạy nhiều nhất là ngôn ngữ lại ít được chú trọng. Khi giao tiếp với học sinh, sinh viên trên lớp học, ngoài lượt lời khởi xướng, giáo viên còn sử dụng lượt lời phản hồi - một loại phản hồi tác động lớn đến thái độ của người học. Cho đến nay, các công trình nghiên cứu về phản hồi ngôn ngữ trên lớp học của giáo viên chưa nhiều. Lần đầu tiên thuật ngữ "ngôn ngữ phản hồi" được đề cập đến trong nghiên cứu *Ngôn ngữ phản hồi của giáo viên trên lớp học ở bậc tiểu học* của Vũ Thị Thanh Hương (2003) ở môi trường giáo dục tiểu học [4]. Và từ đó đến nay, nghiên cứu phản hồi ở bậc đại học vẫn chưa được quan tâm, trong khi bối cảnh giáo dục đại học đang thay đổi nhanh chóng bởi chuyển đổi số và định hướng học tập lấy người học làm trung tâm. Theo nghiên cứu của Zhengdong Gan, Zhujun An and Fulan Liu [8], giữa thực hành phản hồi của giáo viên, động lực tiếp nhận phản hồi của sinh viên, hành vi sử dụng phản hồi và kết quả học tập đạt được có mối liên hệ rõ rệt. Nghiên cứu cũng nhấn mạnh rằng để phản hồi trở thành công cụ hiệu quả trong môi trường giáo dục đại học, cần có sự hiểu biết sâu sắc về vai trò, hình thức, cũng như cảm nhận của người học đối với phản hồi. Cụ thể, cách giáo viên thiết kế và trình bày phản hồi có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ sinh viên cảm thấy được hỗ trợ, từ đó tác động đến việc họ có sẵn sàng tiếp thu và áp dụng phản hồi vào thực tiễn học tập hay không. Từ thực tiễn và các nghiên cứu trước đó, việc tìm hiểu lời phản hồi của giáo viên trong môi trường cao đẳng và đại học - cả về nội dung, cách thức truyền đạt lẫn sự tiếp nhận từ phía sinh viên - trở thành một vấn đề cần thiết. Đây chính là cơ sở để cải thiện phương pháp giảng dạy, góp phần xây dựng một môi trường học tập tích cực, chủ động và lấy người học làm trung tâm.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Lời phản hồi

Theo Vũ Thị Thanh Hương "Lời phản hồi tích cực là lời nhận xét/phản hồi của giáo viên đối với những câu trả lời hay phản thực hành đúng của học sinh (so với đáp án của giáo viên)" [4, tr.72]. "Lời

* Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

phản hồi tiêu cực là lời nhận xét/ lời phản hồi của giáo viên đối với những câu trả lời hay phản thực hành của học sinh không giống như chờ đợi/ đáp án của giáo viên. Nói cách trình khác, đây là cách giáo viên hỏi đáp lại những lỗi học sinh mắc phải trong quá học tập trên lớp” [4, tr.75]. Về phản hồi của giáo viên trong lớp học ở bậc tiểu học, Vũ Thị Thanh Hương đưa ra phản hồi tích cực gồm 3 chiến lược là: (1) khen, (2) trực tiếp xác nhận đúng, (3) gián tiếp xác nhận đúng; siêu chiến lược phản hồi cũng gồm 3 chiến lược là: (1) chê/phê bình, (2) trực tiếp sửa lỗi và (3) gián tiếp sửa lỗi.

Nghiên cứu của Quách Thị Gấm [2] đã chia lời phản hồi tích cực của học sinh tiểu học ra làm 5 loại và lời phản hồi tiêu cực có 8 loại. Theo đó, *lời phản hồi tích cực* gồm: (1) xác nhận trực tiếp, (2) khen ngợi, (3) lặp lại câu trả lời đúng, (4) xác nhận gián tiếp bằng cách chuyển lượt lời và (5) xác nhận bằng câu hỏi siêu ngôn ngữ; *lời phản hồi tiêu cực* gồm: (1) chê, phê bình trực tiếp, (2) đưa ra hình phạt, (3) sửa lỗi trực tiếp, (4) sửa lại phần mắc lỗi cho đúng; (5) yêu cầu giải thích thêm, (6) đưa ra câu hỏi với ngữ điệu hoài nghi và yêu cầu học sinh tự sửa lỗi, (7) nhắc lại lỗi của học sinh và yêu cầu học sinh tự sửa lỗi và (8) phản hồi siêu ngôn ngữ.

2.2. Phân biệt lời phản hồi và lời hỏi đáp

Dựa theo cách tiếp cận phân tích diễn ngôn của Sinclair và Coulthard thì cấu trúc thông thường của các trao đổi giảng dạy có cấu trúc điển hình là: I - R - F trong đó I (hành vi khởi xướng của giáo viên) - R (hành vi hỏi đáp/ trả lời câu hỏi của học sinh) - F (hành vi phản hồi của giáo viên đối với câu trả lời của học sinh). Như vậy, hỏi đáp theo cấu trúc của Sinclair và Coulthard chính là bước thoại thứ 2 kí hiệu (R) còn phản hồi là bước thoại thứ 3 có kí hiệu (F). Lời phản hồi xuất hiện sau khi có lời hỏi đáp của học sinh, hay nói cách khác, lời phản hồi chính là lời nhận xét của giáo viên đối với câu trả lời của học sinh. Thực tế hội thoại trên lớp học giữa giáo viên và sinh viên không phải lúc nào cũng tuân theo cấu trúc I - R - F đôi khi, cuộc thoại lại có những cấu trúc khác như: I - R - I - R - I - R - F.

3. Kết quả nghiên cứu

Bài viết này tìm hiểu đặc trưng ngôn ngữ lời phản hồi của giáo viên trên lớp học ở hai khía cạnh: lời phản hồi tích cực và lời phản hồi tiêu cực. Qua thống kê 146 lời phản hồi trong 6 tiết học của sinh viên năm thứ nhất, thứ hai và thứ ba Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội, kết quả như sau:

Bảng 1. Bảng thống kê các loại phản hồi của giáo viên Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội

Loại phản hồi		Số lượng	Tỉ lệ (%)
Phản hồi tích cực	Khen ngợi	6	4,1
	Chấp nhận trực tiếp	9	6,2
	Lặp lại câu trả lời đúng	4	2,7
	Xác nhận gián tiếp bằng cách chuyển lượt lời	5	3,4
	Xác nhận bằng câu hỏi siêu ngôn ngữ	3	2,1
	Phản hồi đa chiến lược	18	12,3
Phản hồi tiêu cực	Chê, phê bình trực tiếp	5	3,4
	Sửa lỗi trực tiếp	12	8,2
	Yêu cầu giải thích thêm	7	4,8
	Nhắc lại lỗi với ngữ điệu hoài nghi	7	4,8
	Nhắc lại câu trả lời sai	5	3,4
	Phản hồi siêu ngôn ngữ	14	9,6
	Phản hồi đa chiến lược	51	34,9
Tổng		146	100

3.1. Đặc điểm ngôn ngữ của lời phản hồi tích cực

“Lời phản hồi tích cực là lời nhận xét/ phản hồi của giáo viên đối với những câu trả lời hay phản thực hành đúng của học sinh (so với đáp án của giáo viên)” [4, tr.72].

Qua khảo sát tư liệu, chúng tôi thu được những kiểu xác nhận sau đây:

3.1.1. Khen ngợi

Một lời khen ngợi là một hình thức xác nhận câu trả lời đúng của học sinh. Giáo viên sử dụng chiến lược khen ngợi nhiều hơn cả khi một loạt học sinh trả lời tốt hoặc thực hiện một hoạt động học

tập với chất lượng cao (ví dụ ở phần kiểm tra bài cũ hoặc cuối buổi học khi giáo viên chắc chắn là học sinh nắm vững nội dung mới của bài học ngày hôm đó qua các câu trả lời của các em).

Ví dụ 1: trong tiết *Soạn thảo văn bản* của sinh viên năm thứ nhất:

GV: Các em nhìn lên ví dụ này (chiếu sile) cho cô biết đâu là phần đặt vấn đề, đâu là phần giải quyết vấn đề, đâu là phần kết thúc vấn đề? Cô mời Hà. [...]

Hà: Phần thứ 2 là phần giải quyết vấn đề: tiếp theo từ “thành phần tham dự đến sự có mặt của ông là niềm vinh hạnh cho chúng tôi”. Còn phần cuối cùng là kết thúc vấn đề ạ!

GV: Cảm ơn em! mời em ngồi. Bạn Hà trả lời rất đúng, cô rất hoan nghênh tinh thần học tập của bạn Hà ngày hôm nay, phần bài của bạn Hà trả lời rất đúng, phần bài mới bạn Hà cũng rất tập trung trả lời nên cô cho bạn Hà 10 điểm

Ở ví dụ này có 5 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ 2 là câu trả lời của sinh viên. Lượt lời thứ 3 là lời phản hồi xác nhận trực tiếp của giáo viên có tác dụng động viên sinh viên tiếp tục trả lời. Lượt lời thứ 4 là câu trả lời của sinh viên và lượt lời thứ 5 là lời phản hồi khen ngợi kèm có thưởng của giáo viên đối với câu trả lời đúng của sinh viên.

3.1.2. Chấp nhận trực tiếp

Giáo viên chỉ rõ là câu trả lời của học sinh là đúng và được chấp nhận bằng các diễn đạt kiểu “ừ!” “rồi!” “được rồi!” “à, đúng rồi!”.

Ví dụ 2: trong tiết *Soạn thảo văn bản* của sinh viên năm thứ nhất

GV: Các em đọc kỹ văn bản sau, xác định những âm tiết nào viết sai sau đó chữa lại cho đúng để đưa văn bản về với nguyên bản của nó. Cô mời đại diện của nhóm 1. [...]

SV: Viết hoa chữ “Ûy” ạ.

GV: Đúng rồi, cảm ơn em!

Ví dụ này có 11 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ 2 là câu trả lời của sinh viên nhưng còn ngập ngừng như chưa sắp xếp được thứ tự câu trả lời của mình. Ngay lập tức giáo viên đã nhắc giúp sinh viên sẽ phải trả lời từ đâu ở lượt lời thứ 3. Lượt lời thứ 4 là câu trả lời của sinh viên. Lượt lời thứ 5 giáo viên sửa lại câu trả lời của sinh viên cho đầy đủ và định hướng sinh viên trả lời các phần sau cho mạch lạc. Lượt lời thứ 6 sinh viên tiếp tục trả lời. Lượt lời thứ 7 giáo viên xác nhận lại thông tin của câu trả lời của sinh viên bằng cách đưa ra các câu hỏi yêu cầu sinh viên xác nhận. Lượt lời thứ 8 sinh viên trả lời câu hỏi yêu cầu xác nhận của giáo viên. Lượt lời thứ 9 giáo viên gọi ý phần trả lời cho sinh viên. Lượt lời thứ 10 sinh viên trả lời. Lượt lời thứ 11 giáo viên xác nhận trực tiếp câu trả lời đúng của sinh viên.

3.1.3. Lập lại câu trả lời đúng

Trong rất nhiều trường hợp, giáo viên xác nhận câu trả lời/phần thực hiện đúng của học sinh bằng việc giáo viên đơn thuần lập lại (với ngữ điệu khẳng định) câu trả lời đó. Cũng có khi hành động lập lại câu trả lời đúng được thực hiện (trước hoặc sau) hành động xác nhận trực tiếp.

Ví dụ 3: trong tiết *Soạn thảo văn bản* của sinh viên năm thứ nhất

GV: Cảm ơn em! Mời em ngồi, bạn khác trong nhóm bổ sung tiếp cho bạn Quỳnh được không? Cô mời Huyền nào. [...]

Huyền: Viết tắt là gờ mờ ạ (GM).

GV: Gờ mờ.

Ví dụ trên có 5 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai là câu trả lời của sinh viên. Lượt lời thứ ba giáo viên đưa ra câu hỏi yêu cầu sinh viên làm rõ ý trả lời của mình. Lượt lời thứ 4, sinh viên trả lời câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ 5 là lời xác nhận bằng cách lập lại câu trả lời đúng của giáo viên đối với câu trả lời đúng của sinh viên.

3.1.4. Xác nhận gián tiếp bằng cách chuyển lượt lời

Chiến lược này được giáo viên sử dụng khá thường xuyên trong việc khai thác kiến thức mới. Giáo viên thường xác nhận câu trả lời đúng của học sinh bằng việc không nhận xét gì và chuyển ngay sang một câu hỏi khác.

Ví dụ 4: trong tiết *Marketing căn bản* của sinh viên năm thứ hai

GV: Khi anh, chị quyết định mua một sản phẩm thì anh chị sẽ dựa vào tiêu chí như thế nào? Giả sử có 2 sản phẩm là điện thoại và máy tính là 2 sản phẩm rất quen thuộc với sinh viên bây giờ. Cô mời Dương. [...]

Dương: Đối với em là người rất thích chụp ảnh nên tính năng selphi là đẹp nhất.

GV: Ngoài ra còn tính năng gì không?

Ví dụ trên có 7 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai là câu trả lời của sinh viên. Lượt lời thứ ba giáo viên đưa ra câu hỏi khai thác thêm thông tin. Lượt lời thứ 4, sinh viên trả lời câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ 5 giáo viên tiếp tục đưa ra câu hỏi khai thác thông tin, giúp sinh viên khám phá kiến thức bài học. Lượt lời thứ 6 là câu trả lời của sinh viên. Lượt lời thứ 7 giáo viên không đưa ra lời xác nhận đối với câu trả lời đúng của sinh viên ở lượt lời 6 mà đưa ra một câu hỏi nhằm giúp học sinh khám phá bài học.

Đôi khi để thu hút sự tập trung của học sinh vào nội dung bài học giáo viên xác nhận câu trả lời đúng của học sinh bằng việc không nhận xét gì và chuyển ngay sang một học sinh khác.

Ví dụ 5: trong tiết *Luật Thương mại* của sinh viên năm thứ ba

GV: Bạn trong cùng đây, bạn nam đó đứng lên trả lời cho cô nào? Từ lúc này đến giờ, cả lớp đã cùng cô thảo luận mấy câu hỏi? Nào câu 1 nào? Đứng thẳng lên! [...]

SV: Em thưa cô từ này tới giờ cô và cả lớp đã thảo luận 2 câu hỏi ạ! Câu 1 cô hỏi là trong trường hợp nào bên bị vi phạm có quyền đưa ra điều kiện đòi bồi thường đối với bên vi phạm? Câu 2 cô hỏi là trường hợp nào mà bên vi phạm không cần có trách nhiệm với bên bị vi phạm ạ!

GV: Cả lớp đã nghe bạn nữ trợ giúp cho bạn trả lời chưa?

SV: Rồi ạ!

Ví dụ trên có 6 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai là câu nói ậm ừ của sinh viên vì không trả lời được. Lượt lời thứ ba giáo viên đưa ra lời đề nghị các bạn trong lớp tiếp tục trả lời câu hỏi. Lượt lời thứ 4, sinh viên trả lời câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ 5 giáo viên không đưa ra lời xác nhận đối với câu trả lời đúng của sinh viên ở lượt lời 4 mà đưa ra một câu hỏi nhằm thu hút sự tập trung đối với các sinh viên khác khi nhận thấy nhiều sinh viên không tập trung vào bài học. Lượt lời thứ 6 là câu trả lời của sinh viên đối với câu hỏi của giáo viên.

3.1.5. Xác nhận bằng câu hỏi siêu ngôn ngữ

Đôi khi, đặc biệt khi câu hỏi thuộc loại khó, giáo viên không trực tiếp xác nhận câu trả lời đúng của học sinh mà yêu cầu các em học sinh khác nhận xét xem câu trả lời đó có đúng hay sai.

Ví dụ 6: trong tiết *Quản trị nhân lực* của sinh viên năm thứ ba

GV: Các em cho cô biết lao động nữ khi sinh con được nghỉ bao nhiêu tháng? Cô mời em!

SV: Em thưa cô 6 tháng ạ!

GV: 6 tháng phải không cả lớp?

SV: Vâng ạ!

Ví dụ trên có 4 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai là câu trả lời của sinh viên. Lượt lời thứ ba giáo viên đã đưa ra câu hỏi yêu cầu sinh viên xác nhận câu trả lời của bạn sinh viên ở lượt lời 2 là đúng. Lượt lời thứ 4, sinh viên trả lời câu hỏi của giáo viên.

Trong 5 chiến lược phản hồi tích cực trên, theo như khảo sát chúng tôi thấy rằng giáo viên sử dụng một cách khá đồng đều trong mỗi tiết học. Thông thường trong mỗi lời phản hồi giáo viên sử dụng một chiến lược độc lập, nhưng cũng có khi họ sử dụng kết hợp hai, ba chiến lược cùng lúc.

3.1.6. Phản hồi đa chiến lược

Phản hồi đa chiến lược là cùng một lúc giáo viên sử dụng kết hợp hai hay nhiều chiến lược phản hồi khác nhau để xác nhận câu trả lời đúng của sinh viên.

Ví dụ 7: trong tiết *Kĩ năng giao tiếp và thuyết trình* của sinh viên năm thứ nhất

GV: Khi các bạn nữ mặc váy mà phải ngồi ở ghế sofa để tiếp khách thì theo em sẽ ngồi ở vị trí 1/3; 1/2 hay 2/3 của ghế? Cô mời Thắm.[...]

Tâm: vì ghế sofa làm bằng bông nên nếu chúng ta ngồi ở vị trí 2/3 nó sẽ bị lõm xuống lúc này phần đùi sẽ bị nâng lên và dễ gây hờ hang khi các bạn nữ mặc váy, còn nếu ngồi ở vị trí 1/3 thì ghế lõm sẽ dẫn đến trơn, tuột, chúi người về phía trước hoặc nếu không sẽ bị mỗi chân ạ!

GV: Đúng rồi, bạn Tâm giải thích vô cùng chính xác. Khi các bạn nữ mặc váy mà ngồi tiếp khách thì chúng ta nên ngồi ở vị trí 1/2 của ghế vì ghế sofa làm bằng bông hoặc mút nên nếu chúng ta ngồi ở vị trí 2/3 nó sẽ bị lõm xuống lúc này phần đùi sẽ bị nâng lên và dễ gây hờ hang khi các bạn nữ mặc váy, còn nếu ngồi ở vị trí 1/3 thì ghế lõm sẽ dẫn đến trơn, tuột, chúi người về phía trước hoặc nếu không để có thể giữ tư thế ngồi cố định thì chân chúng ta phải làm trụ cho nên sẽ bị mỗi.

Ví dụ này có 7 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời thứ 3 giáo viên nhắc lại câu trả lời sai của sinh viên nhưng không đưa ra nhận xét đúng sai mà yêu cầu bạn khác trong lớp sửa lỗi. Lượt lời thứ tư sinh viên khác trả lời câu hỏi của giáo viên ở lượt lời 1. Lượt lời thứ 5 giáo viên nhắc lại câu trả lời đúng của sinh viên, xác nhận trực tiếp câu trả lời đúng sau đó yêu cầu sinh viên giải thích thêm. Lượt lời 6 sinh viên trả lời. Lượt lời 7 giáo viên đã sử dụng cùng một lúc 3 chiến lược phản hồi: vừa đưa ra lời chấp nhận trực tiếp rồi khen ngợi sau đó nhắc lại câu trả lời đúng với mục đích khích lệ học sinh tích cực tham gia xây dựng bài đồng thời nhắc lại một lần nữa câu trả lời đúng để học sinh ghi nhớ.

3.2. Đặc điểm ngôn ngữ của lời phản hồi tiêu cực

“Phản hồi tiêu cực là lời nhận xét/ phản hồi của giáo viên đối với những câu trả lời hay phần thực hành của học sinh không giống như chờ đợi/ đáp án của giáo viên. Nói cách khác, đây là cách giáo viên hỏi đáp lại những lỗi học sinh mắc phải trong quá trình học tập trên lớp” [4, tr.75].

Qua khảo sát 6 tiết học của ba khoá, chúng tôi nhận diện được 6 loại phản hồi tiêu cực chính sau đây dựa vào nội dung thông tin chứa trong chúng:

3.2.1. Chê, phê bình trực tiếp

Giáo viên nói trực tiếp rằng câu trả lời của học sinh không đúng hoặc phần thực hành chưa tốt kèm theo đánh giá của mình. Ví dụ 8: trong tiết *Luật Thương mại* của sinh viên năm thứ ba:

GV: Lớp trưởng trợ giúp bạn nào? Em trả lời cho cô ý thứ nhất là bên bị vi phạm muốn bên vi phạm bồi thường cho mình thì phải đưa ra những căn cứ nào cho bên vi phạm để cho họ bồi thường.

[...]

SV: Hai là là là.....

GV: Đấy lớp trưởng cũng chưa nhớ đâu.

Ví dụ trên có 5 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời thứ 3 giáo viên đưa ra câu hỏi. Lượt lời thứ tư học sinh trả lời âm ừ. Lượt lời thứ 5 là lời phản hồi chê, phê bình trực tiếp của giáo viên với việc học sinh không nhớ bài.

Trong một số trường hợp để điều khiển lớp học một cách nghiêm khắc, giáo viên sử dụng chiến lược phê bình trực tiếp bằng cách đưa ra hình phạt với những học sinh có thái độ học tập không tốt.

Ví dụ 9: trong tiết *Luật thương mại* của sinh viên năm thứ ba

GV: Thế này nhé, nếu em muốn ngồi xuống thì lần lượt trả lời một trong hai câu hỏi trên. [...]

Sv2: Em thưa cô em trả lời ạ! Trường hợp không bị vi phạm là do thiên tai ạ!

(Sv trong lớp: cười âm lên)

GV: Rồi, cứ đứng đấy đã! Bạn khác trả lời giúp bạn nào?

Ví dụ trên có 7 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời thứ 3 các học sinh khác trong lớp cười phản hồi lại việc bạn sinh viên ở lượt lời 2 trả lời sai. Lượt lời thứ tư giáo viên phản hồi lại câu trả lời của sinh viên ở hai lượt lời 2 và 3. Lượt lời thứ 5 sinh viên khác có câu trả lời cho câu hỏi của giáo viên ở lượt lời 1. Lượt lời thứ 6 các sinh viên khác có phản hồi không đồng tình với câu trả lời của sinh viên ở lượt lời 5. Lượt lời 7 giáo viên phản hồi phạt sinh viên vì không tập trung vào bài tập, trả lời sai câu hỏi của giáo viên.

3.2.2. Sửa lỗi trực tiếp

Giáo viên nói rõ học sinh sai ở đâu và cung cấp phương án đúng hoặc nhấn mạnh lại câu hỏi hay yêu cầu học sinh tự sửa lại lỗi của mình.

Ví dụ 10: trong tiết *Kỹ năng giao tiếp và thuyết trình* của sinh viên năm thứ nhất

GV: Theo các em nhìn trong sơ đồ thì vị trí 1 thường sử dụng trong giao tiếp gì? Cô mời Việt [...]

Việt: Em thưa cô chưa ạ!

GV: Rồi bạn Việt à! Em có để ý không, các cuộc kí kết với các công ti khi kí kết người ta thường đặt bàn và ghế ngồi như vị trí 1. Đây là vị trí của hợp tác đã có kết quả và sự thống nhất với nhau.

Ví dụ này có 4 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời thứ 3 giáo viên đưa ra câu hỏi gợi mở cho sinh viên tìm hiểu bài. Lượt lời thứ 4 là lời phản hồi sửa lỗi trực tiếp của giáo viên khi học sinh có câu trả lời sai.

3.2.3. Yêu cầu giải thích thêm

Giáo viên chỉ ra cho học sinh biết rằng câu trả lời của học sinh chưa hoàn toàn chính xác và cần phải điều chỉnh lại hay làm cho rõ thêm.

Ví dụ 11: trong tiết *Marketing căn bản* của sinh viên năm thứ hai

GV: Theo các em, sản phẩm có giá trị kì vọng cao nhất có phải là sản phẩm được mua hay không? nhóm Duyên nào? [...]

SV: Em thưa cô sản phẩm có kì vọng cao nhất chưa chắc đã là sản phẩm được mua ạ!

GV: Vì sao?

Ví dụ trên có 7 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời thứ 3 giáo viên đưa ra câu hỏi xác nhận câu trả lời của sinh viên một cách ngắn gọn. Lượt lời thứ tư học sinh trả lời câu hỏi xác nhận của giáo viên. Lượt lời thứ 5 giáo viên đưa ra câu hỏi siêu ngôn ngữ. Lượt lời thứ 6 sinh viên trả lời câu hỏi của giáo viên ở lượt lời 1. Lượt lời 7 là giáo viên đưa ra câu hỏi yêu cầu sinh viên giải thích thêm về câu trả lời của sinh viên ở lượt lời 6.

3.2.4. Nhắc lại lỗi với ngữ điệu hoài nghi

Giáo viên nhắc lại câu trả lời sai của học sinh với ngữ điệu nhấn mạnh hoặc thêm từ để hỏi để thể hiện sự hoài nghi sau đó đưa ra đáp án hoặc yêu cầu học sinh khác trả lời lại câu hỏi.

Ví dụ 12: trong tiết *Quản trị nhân lực* của sinh viên năm thứ ba

GV: Tháng 2 năm 2017 có 28 ngày và có 4 chủ nhật, giả sử người lao động nghỉ cả 28 ngày. Các em hãy tính ngày mà người lao động được tính bảo hiểm xã hội là số ngày người lao động lẽ ra phải đi làm thực tế nếu như họ không nghỉ thì trong tháng 2 này họ phải đi làm bao nhiêu ngày?

SV: 26 ngày ạ.

GV: 26 ngày á? 24 ngày chứ 28 - 4 = 24 ngày.

Ví dụ này có 3 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời thứ 3 giáo viên nhắc lại lỗi của sinh viên với ngữ điệu hoài nghi với mục đích thông báo cho sinh viên biết câu trả lời của sinh viên là sai.

3.2.5. Nhắc lại câu trả lời sai

Giáo viên nhắc lại câu trả lời của học sinh nhưng đã sửa lại phần mắc lỗi cho đúng.

Ví dụ 13: trong tiết *Tiếng Việt thực hành* của sinh viên năm thứ hai

GV: Các em đọc kỹ văn bản trên slides xác định những âm tiết nào viết sai sau đó chữa lại cho đúng để đưa văn bản về với nguyên bản của nó. Cô mời đại diện nhóm 1.

SV: Em thưa cô trong phần này

GV: Trong mục 1

Ví dụ trên có 4 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời thứ 3 giáo viên nhắc lại câu trả lời của sinh viên nhưng đã sửa phân lỗi cho đúng. Lượt lời thứ tư sinh viên tiếp tục trả lời câu hỏi.

3.2.6. Phản hồi siêu ngôn ngữ

Giáo viên không nhận xét, không chỉ ra lỗi cho học sinh mà yêu cầu học sinh tự tìm ra lỗi và sửa lỗi.

Ví dụ 14: trong tiết *Soạn thảo văn bản* của sinh viên năm thứ nhất

GV: Các em sửa cho cô nhé. Nhóm bạn Quỳnh được phân công sửa phần thể thức. Quỳnh đại diện cho nhóm phát biểu nào! [...]

SV: Yếu tố số 5 trích yếu nội dung văn bản ấy ạ, theo em còn thiếu chữ “về việc” ạ. ừm....ừm....

GV: Còn gì nữa không em?

Ví dụ này có 7 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời ba giáo viên xác nhận trực tiếp câu trả lời đúng của sinh viên. Lượt lời bốn, sinh viên tiếp tục trả lời. Lượt lời năm giáo viên xác nhận trực tiếp câu trả lời đúng của sinh viên. Lượt lời sáu sinh viên tiếp tục trả lời. Lượt lời bảy giáo viên đưa ra câu hỏi yêu cầu sinh viên tiếp tục tìm câu trả lời đúng và hoàn thiện bài tập.

Ví dụ 15: trong tiết *Kỹ năng giao tiếp và thuyết trình* của sinh viên năm thứ nhất

GV: Bây giờ cô hỏi tiếp này. Khi em đi vào trong nhà có rất nhiều người lớn và mọi người đều lớn tuổi và vai cao hơn em các ghế thì đều có người ngồi rồi chỉ còn duy nhất một cái ghế cao hơn tất cả các ghế khác trong phòng mọi người đã ngồi rồi, trong trường hợp này thì em có ngồi vào ghế đó không? Vì sao? Cô mời Việt.

SV: Em thưa cô là em không ngồi vào ghế đó mà em sẽ đứng ạ!

GV: Trong trường hợp này theo Việt là đúng. Nào bạn Đạt, em có đồng tình với Việt không?

Ví dụ này có 3 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời thứ hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời 3, giáo viên không trực tiếp xác nhận câu trả lời của sinh viên mà yêu cầu một học sinh khác nhận xét câu trả lời của sinh viên.

Trong số 6 chiến lược phản hồi tiêu cực giáo viên hệ cao đẳng đại học sử dụng chiến lược yêu cầu học sinh giải thích thêm và sửa lỗi trực tiếp là chiến lược được sử dụng nhiều hơn cả. Tuy nhiên cũng như trong trường hợp của lời phản hồi tích cực, giáo viên có thể kết hợp sử dụng hai hay nhiều chiến lược phản hồi tiêu cực trong một lời phản hồi.

3.2.7. Phản hồi đa chiến lược

Phản hồi đa chiến lược là cùng một lúc giáo viên sử dụng kết hợp hai hay nhiều chiến lược phản hồi khác nhau để xác nhận câu trả lời sai của sinh viên.

Trong rất nhiều trường hợp, giáo viên lại sử dụng chiến lược nhắc lại lỗi của học sinh với mục đích thu hút sự tập trung của học sinh khác vào bài học sau đó yêu cầu học sinh tự sửa lỗi.

Ví dụ 16: trong tiết *Quản trị nhân lực* của sinh viên năm thứ ba

GV: Em đứng lên cho cô biết, vậy là như ví dụ của cô trên bảng thì người lao động này sẽ được tính bảo hiểm xã hội ở phần nào hay được hưởng bảo hiểm xã hội ở mức nào? [...]

SV: Phần 2 ạ!

GV: Phần 2, tức là dài ngày đúng không? vậy thì căn cứ vào đâu để mà em bảo là dài ngày?

Ví dụ này có 7 lượt lời. Lượt lời thứ nhất là câu hỏi của giáo viên. Lượt lời hai, học sinh trả lời câu hỏi. Lượt lời 3 giáo viên đưa ra gợi ý cho sinh viên. Lượt lời bốn sinh viên tiếp tục trả lời. Lượt lời năm giáo viên đưa ra câu hỏi yêu cầu sinh viên làm rõ hơn câu trả lời ở lượt lời bốn. Lượt lời sáu sinh viên trả lời câu hỏi của giáo viên ở lượt lời năm. Lượt lời bảy giáo viên nhắc lại câu trả lời sai của sinh viên đồng thời đưa ra câu hỏi yêu cầu sinh viên giải thích phân trả lời của sinh viên. Như vậy, trong lời phản hồi ở lượt lời bảy, giáo viên đã sử dụng cùng một lúc hai chiến lược nhằm giúp sinh viên tự tìm ra lỗi của mình và tự sửa.

4. Kết luận

Qua khảo sát các phản hồi của giáo viên Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội, chúng tôi thu được 13 loại phản hồi. Kết quả thống kê đã cho thấy giáo viên bậc cao đẳng đại học cũng sử dụng 11 loại phản hồi tương đồng giáo viên bậc tiểu học theo nghiên cứu của Vũ Thị Thanh Hương [4]. Tuy nhiên, có điểm khác biệt với giáo viên bậc tiểu học và trung học cơ sở là giáo viên bậc cao đẳng, đại học đã sử dụng lời phản hồi tiêu cực nhiều hơn phản hồi tích cực, đặc biệt qua cả phản hồi tích cực và phản hồi tiêu cực giáo viên bậc này đều sử dụng *phản hồi đa chiến lược*. Hơn nữa, phản hồi này còn được lựa chọn sử dụng nhiều nhất trong quá trình giảng dạy. Bởi vì, sinh viên bậc cao đẳng, đại học không còn nhỏ, khi sinh viên trả lời đúng, giáo viên đơn thuần sử dụng *phản hồi khen ngợi* hay *xác nhận trực tiếp* rất dễ khiến sinh viên nhàm chán vì các em đã được nghe nhiều các bậc học dưới, tâm lý khi đã lớn là các em thích được khẳng định bản thân, khẳng định giá trị. Vì vậy, việc giáo viên bậc cao đẳng, đại học sử dụng *phản hồi đa chiến lược* khi phản hồi câu trả lời đúng của sinh viên sẽ khơi gợi được hứng thú học tập và phát huy tinh thần khẳng định giá trị bản thân từ đó sinh viên sẽ tích cực xây dựng bài. Bên cạnh đó, chúng ta cũng nhận thấy kiến thức truyền đạt cho sinh viên ở bậc cao đẳng đại học nhiều hơn bậc tiểu học, giáo viên cần phát huy tối đa khả năng chủ động tham gia vào khám phá tri thức của sinh viên cho nên việc giáo viên sử dụng *phản hồi đa chiến lược* khi phản hồi câu trả lời sai của sinh viên sẽ khơi gợi tự nhận thức và điều chỉnh hướng tiếp cận vấn đề để sinh viên tìm được câu trả lời chính xác. Vì vậy, việc giáo viên sử dụng lời *phản hồi đa chiến lược* trong cả phản hồi tích cực và tiêu cực ở bậc học này đều rất hiệu quả và hợp lý, giúp cho sinh viên tích cực tham gia khám phá bài học cũng như lĩnh hội tri thức mới.

Với nghiên cứu này, chúng tôi tập trung vào phân tích lời phản hồi của giáo viên trên lớp học ở bậc cao đẳng đại học, tuy nhiên, do một số yếu tố khách quan, chúng tôi chưa mô tả hết các chiến lược phản hồi của giáo viên Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội sử dụng trên lớp học. Nghiên cứu mong muốn sẽ góp một phần nhỏ vào việc giúp người dạy nhận thức tầm quan trọng của ngôn ngữ trong quá trình truyền đạt kiến thức và tiếp nhận kiến thức, để từ đó giáo viên có những cách dùng ngôn ngữ phù hợp và hiệu quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Hữu Châu. *Ảnh hưởng của giao tiếp đối với chất lượng giảng dạy của người giáo viên*. Tạp chí Phát triển giáo dục, Số 11. 2004.
2. Quách Thị Gấm. *Ngôn ngữ giảng dạy của giáo viên trên lớp học ở bậc tiểu học và sự khác biệt giới*. Luận văn Thạc sĩ Ngôn ngữ học. Trường Đại học Sư phạm. 2010.
3. Nguyễn Hoà. *Phân tích diễn ngôn - một số vấn đề lý luận và phương pháp*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội. 2003
4. Vũ Thị Thanh Hương. *Ngôn ngữ phản hồi của giáo viên trên lớp học ở bậc tiểu học*. Trong *Những vấn đề ngôn ngữ học*. Viện Ngôn ngữ học, Số 7. 2003.
5. Vũ Thị Thanh Hương. *Sử dụng phương pháp vấn đáp và câu hỏi nhận thức trên lớp học ở trường THCS hiện nay*. Tạp chí Ngôn ngữ, Số 4. 2004.
6. Vũ Thị Thanh Hương. *Từ khái niệm “năng lực giao tiếp” đến vấn đề dạy và học tiếng Việt trong nhà trường phổ thông hiện nay*. Tạp chí Ngôn ngữ, Số 4. 2006.
7. Nguyễn Thị Thìn & Phùng Thị Thanh. *Câu hỏi trong hội thoại dạy học ở trường phổ thông trung học*. Tạp chí Ngôn ngữ, Số 6, tr. 63 - 68. 2001.
8. Zhengdong Gan, Zhujun An and Fulan Liu. *Teacher feedback practices, student feedback motivation, and feedback behavior: How are they associated with learning outcomes*. (<https://www.frontiersin.org>), tập 12. 2021.