

# Nâng cao kỹ năng nghe hiểu tiếng Anh chuyên ngành quan hệ quốc tế cho cán bộ đối ngoại

Kiều Thị Thu Hương\*

*Khoa tiếng Anh, Học viện Ngoại giao, Bộ Ngoại giao, 69 Chùa Láng, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận bài ngày 07 tháng 1 năm 2014

Chỉnh sửa ngày 08 tháng 9 năm 2014; Chấp nhận đăng ngày 12 tháng 9 năm 2014

**Tóm tắt:** Nghiên cứu này được tiến hành với mục đích tìm hiểu hiện trạng kỹ năng nghe hiểu tiếng Anh (TA) chuyên ngành Quan hệ Quốc tế (QHQT) của cán bộ đối ngoại (CBĐN), phát hiện nguyên nhân gây khó khăn cho việc học nghe và đề xuất một số giải pháp khắc phục.

Mặc dù các CBĐN đều mong muốn nâng cao năng lực nghe hiểu TA chuyên ngành, nhưng kỹ năng nghe TA chuyên ngành của họ hiện còn hạn chế. Các yếu tố gây cản trở việc học nghe TA chuyên ngành của CBĐN có thể xếp vào hai nhóm chính. Các *nguyên nhân chủ quan* bao gồm năm nhóm nhỏ là (i) Kiến thức ngôn ngữ, (ii) Chiến lược nghe, (iii) Kiến thức nền và kiến thức văn hóa, (iv) Tâm lý và sức khỏe, và (v) Người học. Các *nguyên nhân khách quan* bao gồm (i) Chất lượng bản tin, (ii) Cơ sở vật chất, (iii) Giảng viên và (iv) Tài liệu học.

Trên cơ sở phân tích số liệu thu được, chúng tôi đề xuất một số giải pháp như: (i) Người học quyết tâm; (ii) Giảng viên hỗ trợ, (iii) Cải thiện cơ sở vật chất, và (iv) Phát triển tài liệu mới.

*Từ khóa:* Nghe hiểu, tiếng Anh chuyên ngành, quan hệ quốc tế, cán bộ đối ngoại.

## 1. Dẫn nhập

Trong bối cảnh Việt Nam tích cực, chủ động hội nhập và hợp tác quốc tế, công tác đối ngoại trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Để đảm bảo cho thành công trong đối ngoại, chúng ta cần một đội ngũ CBĐN thực sự có năng lực, không chỉ đông đảo về số lượng mà còn nổi bật về chất lượng, có bản lĩnh chính trị vững vàng, có chuyên môn sâu sắc, giỏi ngoại ngữ và tinh tế trong giao tiếp.

*Nghe* là một quá trình cho phép người nghe hiểu được một thông điệp, giúp họ tham gia vào hội thoại và thành công trong giao tiếp. Nếu không có kỹ năng nghe, người tham gia vào hoạt động giao tiếp sẽ không tiếp nhận được thông điệp, và do đó, họ cũng không thể phản hồi nhanh chóng và hiệu quả được. Rất nhiều nhà nghiên cứu thống nhất là trong học ngoại ngữ, *Nghe* đóng một vai trò quan trọng trong quá trình tiếp nhận một ngôn ngữ.

Trong những thập niên gần đây, **kỹ năng nghe hiểu** ngày càng thu hút nhiều sự chú ý của các nhà nghiên cứu trong dạy, học ngoại ngữ nói chung và học TA như một ngoại ngữ (EFL)

\* ĐT.: 84-906115759

Email: [thuhuongkiieu@yahoo.com](mailto:thuhuongkiieu@yahoo.com)

nói riêng. Rất nhiều học giả cho rằng bước quan trọng nhất để bắt đầu học tập một ngôn ngữ khác ngoài tiếng mẹ đẻ là cố gắng để *nghe được* ngôn ngữ đó. Rubin & Thompson [1, 85] đã khẳng định: “Kỹ năng nghe rất có thể là kỹ năng ngôn ngữ quan trọng nhất, bởi vì con người giành khoảng 60% thời gian của mình để nghe... Thêm vào đó, kỹ năng nghe mang lại cho bạn có cơ hội *cảm nhận* được ngôn ngữ và nâng cao toàn diện khả năng sử dụng ngôn ngữ.” Rost [2,141] cũng nhấn mạnh rằng *Nghe* có thể được xem như một kỹ năng cần thiết trong quá trình đào tạo một người học ngoại ngữ và thậm chí còn có thể được coi như một công cụ dự đoán khả năng thành công về ngôn ngữ của người học.

Như vậy, có thể thấy kỹ năng nghe đóng một vai trò quan trọng trong quá trình học ngoại ngữ.

## 2. Cơ sở lý thuyết

### 2.1. Khái niệm Nghe

Theo Hasan [3,137], “nghe” và “hiểu” là hai quá trình tách biệt, trong đó “nghe” là một quá trình mà người nghe tiếp nhận thông tin, và quá trình này diễn ra một chiều, hoàn toàn không đòi hỏi bất kỳ sự giải thích hay tương tác nào với văn bản nghe. Còn *Nghe hiểu* là quá trình diễn ra hoạt động tương tác hai chiều giữa người nghe và văn bản nghe, và sự tương tác này giúp người nghe có sự hiểu biết khái quát về văn bản nghe. Quá trình “nghe” và “hiểu” này được thực hiện khi người nghe chọn lọc và giải thích được những thông tin thu nhận nhờ cơ quan thính giác cùng các dấu hiệu trực quan khác (nếu có) nhằm mục đích hiểu được thông điệp của người nói.

Quan điểm về *nghe hiểu* này cũng phù hợp với giả thuyết thứ hai về ngôn ngữ được Richards [4] và O'Malley & Chamot [5] ủng hộ. Giả thiết này cho rằng việc nghe ngôn ngữ nói là một hoạt động và là một quá trình phức tạp, trong đó người nghe tập trung vào các khía cạnh được lựa chọn để nghe. Từ những âm thanh nghe được, họ tìm ra ý nghĩa của thông điệp nghe, và liên hệ những gì họ nghe được với kiến thức họ hiện đang có. Brette [6, 39] nhận định rằng “nghe hiểu là một kỹ năng ngôn ngữ có tính quyết định. Nó đóng vai trò quan trọng trong quá trình thụ đắc ngôn ngữ”. Khi so sánh nghe với các kỹ năng ngôn ngữ khác, Morley [7, 70] cũng chỉ ra rằng trung bình mỗi người trong chúng ta nghe nhiều “gấp hai lần những gì chúng ta nói, gấp bốn lần những gì chúng ta đọc và gấp năm lần những gì chúng ta viết”.

Các nhà nghiên cứu phân biệt giữa *Nghe* (Listening) và *Nghe thấy* (Hearing). *Nghe* là một quá trình chủ động, bao gồm việc phân tích âm thanh, khác hẳn với *Nghe thấy* chỉ thu nhận âm thanh một cách bị động. Cũng theo cách này, Harmer [8, 16] nói rằng *Nghe* là một “kỹ năng thu nhận” (*receptive skill*) khi học viên tiếp nhận ý chính thông qua những gì họ nghe được. Người nghe tiếp nhận thông điệp của người nói qua việc hiểu giọng nói (accent), cách phát âm, ngữ pháp, vốn từ mà người nói sử dụng và hiểu được ý nghĩa thông điệp của họ.

Richards & Schmidt [9] miêu tả *nghe hiểu* như quá trình *hiểu lời nói ở ngôn ngữ thứ nhất hoặc thứ hai*, và việc nghe hiểu một ngôn ngữ thứ hai bao gồm cả hai quá trình *Trên xuống* (Top-down) và *Dưới lên* (Bottom-up). Brown [10] cũng chia sẻ quan điểm này và cho rằng quá trình “top-down” xảy ra khi người học sử dụng kiến thức nền và vốn từ vựng có sẵn để nắm bắt nội dung của bài nghe, còn quá trình

“bottom-up” là dùng ngữ cảnh của bài nghe để đoán trước nghĩa của từ mới.

Theo Helgesen [11], nghe là kỹ năng chủ động và có mục đích. Trong quá trình nghe, người nghe không chỉ nắm bắt nội dung họ đang nghe mà còn có thể liên hệ nội dung nghe với những thông tin họ đã biết trước đó để hiểu bài nghe. Ngoài ra, Helgesen cũng cho rằng khi nghe, người nghe không chỉ đơn thuần là nghe từ ngữ mà cần phải hiểu được hàm ý ẩn chứa sau những từ ngữ ấy.

## 2.2. Phân loại Nghe

Theo Rubin & Thomson [1, 85], kỹ năng *nghe* được chia thành hai loại dựa theo loại tình huống diễn ra quá trình *nghe hiểu*. (i) **Nghe tương hỗ**: Quá trình này diễn ra khi người nghe được yêu cầu tham gia vào quá trình tương tác và luân phiên thực hiện việc nghe và nói. Các tình huống đòi hỏi nghe tương tác bao gồm các hội thoại trực tiếp và qua điện thoại. Trong những tình huống này, người nghe có cơ hội yêu cầu người đối thoại nói rõ hơn, nhắc lại hay nói chậm. (ii) **Nghe không tương hỗ**: Hình thức nghe này diễn ra khi người nghe tham gia vào quá trình nghe thụ động một đoạn độc thoại, một bài diễn văn hay một hội thoại.

Richards [4], Anderson [12], Wolvin & Coakley [13], Underwood [14] và Buck [15] đều cho rằng *nghe hiểu* là một quá trình tích cực và phức tạp, quyết định nội dung và mức độ thông tin lĩnh hội được. Các quá trình này sử dụng phát ngôn làm cơ sở để xây dựng ý nghĩa, dựa trên lượng thông tin đã phát ra. Thông tin này được nhận dạng lúc ban đầu trong trí nhớ ngắn hạn và được lưu giữ trong trí nhớ dài hạn của người nghe.

Anderson [12] phân biệt **ba quá trình** của *nghe hiểu* là (i) xử lý tri giác, (ii) phân tích cú pháp và (iii) sử dụng, trong khi Duzer [16] lại

phân biệt **chín giai đoạn** trong quá trình *nghe hiểu* như: (1) xác định lý do của nghe, (2) tạo hình ảnh bài nghe trong trí nhớ ngắn hạn, (3) tổ chức thông tin bằng cách xác định thể loại và chức năng của thông điệp, (4) dự đoán thông tin có thể được truyền tải trong thông điệp, (5) nhớ lại thông tin nền tảng giúp hiểu thông điệp, (6) xác định ý nghĩa của thông điệp, (7) kiểm tra thông điệp được hiểu đúng chưa, (8) xác định lại thông tin để lưu trong trí nhớ dài hạn, và (9) xóa bỏ dạng ban đầu của thông điệp đã nhận vào trí nhớ ngắn hạn.

Khi nghiên cứu quá trình *nghe hiểu*, các nhà tâm lý học và ngôn ngữ học đã dựa trên sự tương tác của hai quá trình nhận thức (cognitive processes), phân biệt hai quá trình xử lý thông tin **dưới lên** (bottom-up) và **trên xuống** (top-down). Theo Nunan [17, 17], trong quá trình **dưới lên**, người học “tách chuỗi lời nói thành các âm thanh cấu thành, kết nối những âm thanh này với nhau để tạo thành từ, nối các từ với nhau để tạo thành các cú và câu, rồi cứ thế tiếp diễn.” Trong quá trình xử lý thông tin từ **trên xuống** người nghe hiểu ý nghĩa của thông điệp đúng như ý định của người nói thông qua việc sử dụng các lược đồ hoặc cấu trúc kiến thức (schemata or structures of knowledge) có trong não. Quan điểm này nhấn mạnh sự quan trọng của kiến thức nền mà người học dùng để hiểu thông tin họ nghe được. Những kiến thức mà học viên biết từ trước giúp hiện thực hóa nỗ lực tiếp nhận thông tin đang nghe bằng cách liên kết những kiến thức quen thuộc với những kiến thức mới, và sự thiếu hụt nguồn kiến thức nền có thể làm hỏng nỗ lực của người nghe nhằm hiểu một câu nói cụ thể của người đối thoại.

Người nghe thành công là những người có thể kết hợp cả kiến thức “*trong đầu*” (“inside the head” knowledge) – là lượng kiến thức không được mã hóa trực tiếp bằng ngôn từ – và

kiến thức “ngoài đầu” (“outside the head” knowledge) để hiểu những gì họ đang nghe (Nunan [17]). Anderson & Lynch [18] cũng phân biệt hai quá trình nghe này bằng cách đối lập *Quá trình từ dưới lên* của người nghe – giống “ghi băng” (*tape recorder*) – với *Quá trình từ trên xuống* – giống “xây mẫu” (*model builder*). Vì vậy, việc người nghe sử dụng được cả hai loại kiến thức này là hết sức cần thiết.

Khái niệm về các quá trình *dưới lên* và *trên xuống* trong *nghe hiểu* cũng được Anderson & Lynch [18] và Rubin [19] bàn đến. Theo họ, quá trình *dưới lên* liên quan tới việc khởi động bằng việc nhận diện âm thanh, phân biệt các từ và hiểu cấu trúc ngữ pháp, và cuối cùng tiến tới hiểu ý nghĩa của thông điệp. Đây là một quá trình mang tính máy móc và là tiêu điểm nghiên cứu của một số phương pháp dạy học (Brown [10]). Quá trình *trên xuống* diễn ra khi người nghe tập trung vào nghĩa khái quát của văn bản nghe và việc áp dụng các lược đồ (schemata). Theo các nhà nghiên cứu, lược đồ là khung trí tuệ được xây dựng dựa trên các trải nghiệm trong quá khứ, có thể mang ra sử dụng nhằm giúp người nghe hiểu tình huống hiện tại. Các ví dụ cho quá trình *trên xuống* có thể là: việc suy xét các ý kiến và việc đoán nghĩa của từ và nhận diện chủ đề. Quá trình *dưới lên* coi việc hiểu ngôn ngữ là một quá trình đi qua rất nhiều khâu nối tiếp nhau, và đầu ra của mỗi khâu trở thành đầu vào của khâu tiếp theo cao hơn. Đây là lý do Buck [15] gọi quá trình này là *đường một chiều*.

Theo chúng tôi, các bài tập *dưới lên* thường có ích hơn cho người mới bắt đầu học nghe, vì ở trình độ này người học bị giới hạn bởi khả năng ngôn ngữ ít ỏi, nên họ gần như không tự động xử lý được những thông tin nghe thấy. Người mới học nghe cần tập trung vào các chi tiết nghe được và nên được giao các bài tập ngắn, thích hợp cho luyện tập trí nhớ còn hạn

chế và bài nghe có tốc độ chậm. Các học viên có trình độ trung cấp và cao cấp sẽ thích hợp hơn với các dạng bài tập **trên xuống** khi họ có vốn kiến thức khá tốt về từ vựng, ngữ pháp và ngữ âm đủ để đáp ứng yêu cầu của các dạng bài tập này.

### 2.3. Yếu tố ảnh hưởng đến học Nghe

Theo Underwood [14, 16], người học TA là ngoại ngữ thường đối mặt với **bảy khó khăn** tiềm ẩn sau đây: (1) không kiểm soát được tốc độ của người nói, (2) không lặp lại được phần đã nghe, (3) vốn từ hạn chế của người nghe, (4) không nhận ra tín hiệu gợi ý, (5) không hiểu thông tin, (6) không tập trung, và (7) không có thói quen học tập.

Rubin và Thompson [1, 87] cũng nhận dạng **ba vấn đề** và gợi ý các giải pháp. Thứ nhất, **người nói nói quá nhanh**. Nếu người nghe không thể theo kịp tốc độ của người nói, họ có thể yêu cầu người nói nhắc lại, nói rõ hơn, to hơn hoặc diễn đạt cùng ý đó nhưng theo một cách khác dễ hiểu hơn. Thứ hai, **người nghe không hiểu được ngôn ngữ đích trên truyền hình hoặc trong phim**. Người nghe cần biết phán đoán, hoặc dự đoán trước họ sẽ nghe gì tiếp theo dựa vào gợi ý bằng hình ảnh, câu hỏi của giáo viên, các hoạt động khởi động và kiến thức nền của họ. Thứ ba, **người nghe thường có xu hướng dừng hoạt động nghe, khi nghe thấy một từ, hoặc cụm từ mới**. Kết quả là họ dễ mất những phần thông tin có thể giúp giải thích những từ hoặc cụm từ không quen. Người nghe cần tập trung vào những phần quen thuộc và tiếp tục nghe để có được thông tin hoàn chỉnh.

Theo Hasan [3, 138], người học đôi khi không ý thức được việc họ sai lầm trong nhận định nguyên nhân các vấn đề họ gặp. Họ thường (i) sử dụng các chiến lược nghe kém hiệu quả và (ii) cố lắng nghe và cố hiểu từng từ,

từng chi tiết của văn bản. Việc cố lắng nghe và cố hiểu từng từ trong bài nghe là sai lầm, vì ngay cả người bản ngữ không nghe theo cách này. Người nghe tốt thường chỉ nghe *từ khóa* để hiểu ý chính của thông điệp nghe và luôn cố gắng đoán nghĩa của từ mới trong văn cảnh của bài nghe.

Nguyễn Bằng và Nguyễn Bá Ngọc [20] nêu ra một số khó khăn như liên quan đến *các âm TA, từ vựng và tốc độ nói của người Anh*. Còn Hoàng Văn Vân, Nguyễn Thị Chi và Hoàng Thị Xuân Hoa [21] lại chỉ ra các khó khăn của người học như (1) Khó khăn trong nghe âm TA, (2) Cố hiểu được tất cả các từ nhằm nắm bắt ý người nói, (3) Không hiểu được người bản ngữ khi họ nói nhanh tự nhiên, (4) Cần phải nghe đi nghe lại nhiều lần, (5) Khó nắm bắt tất cả các thông tin và không dự đoán được thông tin tiếp theo, (6) Không tập trung khi nghe.

Rubin [19, 216] chỉ ra **năm yếu tố** có thể ảnh hưởng đến *nghe hiểu*. Đó là (i) *Đặc điểm của bài nghe* như tốc độ nói, chỗ dừng, trọng âm và vần điệu, sự khác biệt giữa ngôn ngữ thứ nhất và ngôn ngữ thứ hai v.v., (ii) *Đặc điểm người đối thoại* như giới tính và độ thành thạo ngôn ngữ; (iii) *Đặc điểm bài tập* như loại bài tập; (iv) *Đặc điểm người nghe* như độ thành thạo ngôn ngữ, trí nhớ, sự tập trung, tuổi, giới tính, khả năng sử dụng ngôn ngữ thứ nhất, kiến thức nền và (v) *Đặc điểm của xử lý thông tin nghe* như việc dùng các quá trình *trên xuống, dưới lên*, xử lý song song, các chiến lược nghe v.v.

Yagang [22] đánh giá độ khó của *nghe hiểu* dựa vào **bốn yếu tố** là (1) *thông điệp nghe*, (2) *người nói*, (3) *người nghe* và (4) *bối cảnh nghe*. Rubin [19] cũng chia sẻ quan điểm này. Khi học một ngoại ngữ, việc nghe và hiểu nghĩa những âm thanh không quen thuộc trong một khoảng thời gian dài là rất mệt mỏi. Mặc dù những người nghe thành công không cố gắng

để hiểu hết từng từ họ nghe (trên thực tế, họ chỉ nghe những từ khóa), họ vẫn thấy khó khăn khi tách từ khóa ra khỏi một bài nghe dài và dày đặc từ. Thêm vào đó, nếu thông điệp chứa quá nhiều thông tin không thể lưu trữ dễ dàng trong trí nhớ ngắn hạn, thì các chiến lược nghe có thể sẽ không khả thi. Những bài nghe ngắn thường hiệu quả hơn, vì nó giúp giảm độ phức tạp của nội dung, đồng thời giúp người nghe giảm mệt mỏi và rút ngắn thời gian tập trung cao độ. Khi bàn về độ dày thông tin của bài nghe, rất nhiều nhà nghiên cứu, trong đó có Ur [23] và Underwood [14], đã chỉ ra rằng thông tin trong ngôn ngữ nói *cần phải được trình bày thưa hơn* so với ngôn ngữ viết.

Theo Rubin [19, 209], **kiến thức nền** (background knowledge) có tác động nhiều đến việc hiểu chủ đề nghe. Người học xây dựng nghĩa của bài nghe bằng cách chia nhỏ những gì họ nghe (hoặc đọc) thành các đơn vị có ý nghĩa, sau đó ghép chúng lại, dựa vào kiến thức xã hội và ngôn ngữ sẵn có của họ, rồi dùng suy đoán logic điền vào chỗ trống. Người học với lượng *kiến thức nền* về một chủ đề ở các mức độ khác nhau sẽ hiểu và diễn giải thông tin mới theo các cách khác nhau khi họ giải mã thông tin mới. Bằng việc sử dụng kiến thức sẵn có và các chiến lược của mình, người học cố gắng giải nghĩa thông tin mới qua việc liên kết với thông tin quen thuộc. Boyle [24, 25] xem "*kiến thức về một đề tài hoặc chủ đề cụ thể*" như một yếu tố ảnh hưởng đến *nghe hiểu* ngoại ngữ. Người học thấy dễ hơn khi nghe một bài về chủ đề quen thuộc so với nghe chủ đề mới. Để giúp người học làm quen với chủ đề của bài nghe, người dạy nên khởi động kiến thức nền của người học trước khi thực hiện nhiệm vụ nghe, giúp họ sử dụng những điều họ đã biết về chủ đề, tạo thuận lợi để quá trình *nghe hiểu* diễn ra hiệu quả.

Văn hóa đóng một vai trò thiết yếu, không chỉ trong nhận thức của người học nói chung, mà còn trong việc học ngoại ngữ nói riêng. Có thể nói rằng, những học viên không có **kiến thức về văn hóa** của người Anh, người Mỹ hay những quốc gia nói TA khác có thể không hiểu hết cách tư duy của người bản ngữ thể hiện thông qua TA. Underwood [14, 19] khẳng định: “Những học viên không quen với bối cảnh văn hóa có thể gặp phải khó khăn đáng kể trong việc diễn giải những từ họ nghe thấy, ngay cả khi họ có thể hiểu ý nghĩa ‘bề mặt’ của những từ này.” Theo Brown [10], văn hóa bao gồm các bình diện xã hội học của ngôn ngữ như *tính lịch sự, sự trang trọng, phép ẩn dụ, ngữ vực* và các bình diện văn hóa khác liên quan đến ngôn ngữ như *phương ngữ* và *phương pháp tu từ*.

Rubin [19, 26] khẳng định rằng **mức độ thành thục ngôn ngữ** là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến nghe TA là ngoại ngữ. Những học viên có trình độ TA cao, với nhiều kiến thức ngôn ngữ hơn thường hiểu bài nghe tốt hơn những sinh viên có mức độ thành thục ngôn ngữ thấp và ít kiến thức ngôn ngữ. Còn Yagang [22] cho rằng **tiếng ồn**, bao gồm cả tiếng ồn trong thu âm, và môi trường xung quanh nơi diễn ra hoạt động nghe như tiếng chuông điện thoại, tiếng người nói chuyện gần đó, tiếng nhạc, đều có thể làm phân tán sự tập trung của người nghe vào nội dung bài. Những yếu tố gây nhiễu này có thể bắt nguồn từ môi trường của hoạt động nghe, hoặc từ các thiết bị nghe như máy móc, băng cassette, đĩa CD, âm lượng to, nhỏ, v.v.

Khi bàn đến các **chiến lược** mà người nghe sử dụng để hiểu thông điệp trong giao tiếp, Harmer [8, 183] đưa ra khái niệm **kỹ năng vi mô** (micro skills). Các kỹ năng (còn gọi là chiến lược) này bao gồm (i) *kỹ năng dự đoán*, (ii) *chắt lọc các thông tin cụ thể*, (iii) *hình dung bức tranh toàn cảnh*, (iv) *chắt lọc các thông tin chi tiết*, (v) *nhận dạng các chức năng và mẫu*

*diễn ngôn*, và (vi) *suy luận nghĩa từ văn cảnh*. Harmer cũng cho rằng người nghe có hiệu quả là người có khả năng áp dụng tất các chiến lược phù hợp cùng lúc. Ông khuyên người học nên khai thác và sử dụng triệt để những chiến lược nghe kể trên, vì thành công của người nghe trong việc hiểu nội dung của những gì họ nghe thấy, phụ thuộc rất nhiều vào sự thành thạo của họ trong sử dụng các kỹ năng vi mô này.

Người học cần nắm được một số **chiến lược nghe hiểu** cơ bản để có thể thực hành tốt kỹ năng *nghe hiểu*. O'Malley và Chamot [5] chỉ ra **ba nhóm** chiến lược nghe cơ bản (i) tự kiểm tra, (ii) suy diễn dựa trên kiến thức nền và (iii) đoán nghĩa của từ ngữ trong ngữ cảnh sử dụng. Họ cho rằng việc áp dụng các chiến lược này tùy thuộc vào từng nhóm người nghe. Rubin [19, 199-221] cho rằng việc áp dụng các chiến lược *nghe hiểu* phụ thuộc vào nhiều yếu tố như *bài nghe, hoàn cảnh, hay các nhiệm vụ phải hoàn thành*, v.v. Còn Rost & Ross [25, 235-273] xem xét liệu việc sử dụng các chiến lược nghe có tương quan với sự thành thạo về ngôn ngữ và với việc luyện tập hay không, và liệu việc tăng cường các kỹ năng nghe có đi đôi với việc nâng cao được chất lượng *nghe hiểu* hay không. Kết quả của nghiên cứu này chỉ ra rằng nhóm người nghe thành thạo hơn thường áp dụng các chiến lược như *chiến lược thử nghiệm giả thuyết, chiến lược suy luận tiến triển*, và *chiến lược giao tiếp mở rộng tín hiệu*.

Tóm lại, có rất nhiều chiến lược nghe áp dụng cho từng đối tượng, từng hoàn cảnh, từng mục đích nghe, v.v. Người dạy và người học cần chủ động tìm hiểu, lựa chọn những phương pháp, chiến lược phù hợp và áp dụng cho từng kiểu bài nghe. Điều cốt lõi là dù áp dụng phương pháp hay chiến lược nghe nào chăng nữa thì vẫn mục đích cuối cùng của mọi hoạt động nghe cũng phải là **hiểu đúng thông điệp** của người nói và có **phản hồi phù hợp** với thông điệp đó.

### 3. Nghiên cứu và thảo luận

#### 3.1. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu của nghiên cứu này là tìm hiểu thực trạng trình độ nghe hiểu TA chuyên ngành QHQT, phát hiện các yếu tố ảnh hưởng đến việc học nghe, và đưa ra một số giải pháp khả thi giúp CBĐN nâng cao kỹ năng nghe hiểu TA chuyên ngành QHQT (còn gọi là “nghe TA QHQT / nghe tin” trong nghiên cứu này).

Để thực hiện được mục tiêu này, chúng tôi đặt ra các câu hỏi nghiên cứu sau đây:

- Hiện trạng kỹ năng nghe hiểu của CBĐN thế nào?
- CBĐN gặp khó khăn gì trong học nghe TA QHQT?
- Giải pháp nào giúp CBĐN nâng cao kỹ năng nghe hiểu TA QHQT?

#### 3.2. Phương pháp nghiên cứu

##### 3.2.1. Đối tượng

Câu hỏi khảo sát được phát cho 100 CBĐN đang công tác tại Bộ Ngoại giao, tuổi từ 28 đến 53, công tác ở nhiều lĩnh vực chuyên môn khác nhau trong Bộ Ngoại giao như lãnh sự, nghiên cứu, hành chính, cơ yếu, kinh tế, pháp chế, báo

chí, v.v. Để có tài liệu tham khảo, 5 giảng viên và 10 cán bộ được mời phỏng vấn.

##### 3.2.2. Phương pháp

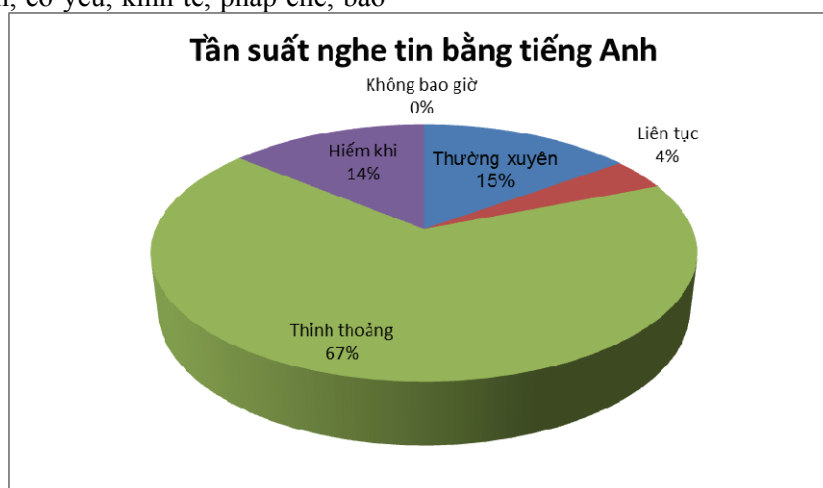
Nghiên cứu này sử dụng phương pháp *định tính* và *định lượng*. Các ấn phẩm, tài liệu và nghiên cứu khoa học của các học giả, các nhà nghiên cứu trong và ngoài nước giúp xây dựng khung lý thuyết cho nghiên cứu. Để đảm bảo giá trị và độ tin cậy của nghiên cứu, chúng tôi sử dụng *phiếu khảo sát*, *phỏng vấn* và *quan sát* để thu thập dữ liệu.

##### 3.2.3. Phiếu điều tra

Các câu hỏi chủ yếu tập trung vào thực trạng việc luyện nghe tin TA QHQT của CBĐN, bao gồm: tần suất nghe tin bằng TA và tiếng Việt, cách cải thiện kỹ năng nghe tin, các chiến lược nghe, khó khăn của người học và nguyên nhân, chất lượng giáo trình, hiệu quả của việc dạy nghe tin và đề xuất của CBĐN. Số phiếu hợp lệ là 96 phiếu trên tổng số 100 phiếu phát ra.

#### 3.3. Kết quả và thảo luận

##### 3.3.1. Thực trạng học nghe tiếng Anh Quan hệ Quốc tế



Biểu đồ 1. Tần suất cán bộ đối ngoại nghe tin Quan hệ Quốc tế bằng tiếng Anh

Khi được hỏi về việc tự luyện tập nghe tin bằng TA, 15% CBĐN trả lời là thường xuyên, liên tục tự luyện tập, 64% chỉ thỉnh thoảng mới luyện nghe tin bằng TA và 14% thừa nhận hiếm khi tự luyện tập. Ngược lại, khi đề cập

đến các bản tin bằng tiếng Việt thì đa số cán bộ (61%) trả lời là họ thường xuyên nghe, 16% liên tục nghe và chỉ có 18% nói họ chỉ thỉnh thoảng nghe và 5% thừa nhận họ hiếm khi nghe tin bằng tiếng Việt.



Biểu đồ 2. Tần suất cán bộ đối ngoại nghe tin Quan hệ Quốc tế bằng tiếng Việt

### **Khó khăn trong nghe tiếng Anh Quan hệ Quốc tế**

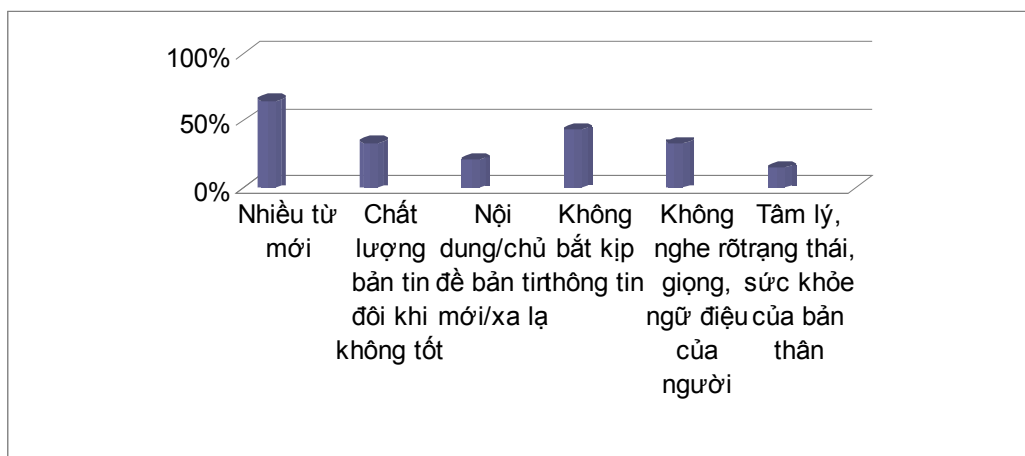
Khó khăn đầu tiên liên quan đến **kiến thức ngôn ngữ** là vốn từ vựng nói chung và từ vựng chuyên ngành của CBĐN còn hạn chế. Vì thiếu vốn từ, họ thường mất thời gian suy luận và đoán nghĩa từ mới để hiểu thông tin vừa nghe được. Do đó, họ thường bỏ lỡ các thông tin tiếp nối. Thêm nữa, tuy vốn từ của một số CBĐN khá phong phú nhưng vẫn họ gặp khó khăn khi nghe, do lỗi phát âm. Nhiều từ đã học, đã biết, nhưng khi nghe họ vẫn nghĩ đó là từ mới. Khiếm khuyết về kiến thức ngữ pháp cũng làm việc nghe hiểu của CBĐN trở nên khó khăn. Một số CBĐN nói rằng nhiều lúc họ không hiểu nghĩa của câu nói dù không gặp từ mới.

Sự thiếu hụt về kiến thức ngôn ngữ của bản thân CBĐN giải thích việc họ gặp khó khăn khi

người nói khác nhau về giọng, tốc độ nói (nhanh, chậm), cách phát âm, ngữ điệu, v.v. Ngay khi nghe một bản tin với giọng không quen, tốc độ nhanh, ngữ điệu lạ, họ trở nên bối rối, lo lắng và mất bình tĩnh. Trạng thái **tâm lý** này ảnh hưởng đến chất lượng *nghe hiểu*, ngay cả từ đã biết họ cũng không nhận ra, dễ dẫn đến việc bỏ lỡ thông tin quan trọng.

Sự thiếu hụt **kiến thức nền** về các vấn đề khác nhau trong vốn kiến thức chung về QHQT cũng là một thách thức cho quá trình *nghe hiểu* của họ. Thiếu kiến thức nền nên nhiều khi CBĐN thấy chủ đề được đề cập trong bản tin rất mới và thậm chí xa lạ. Sự hạn chế về **kiến thức văn hóa** cũng gây khó khăn trong việc hiểu bản tin. Nếu có một khối lượng kiến thức văn hóa đa dạng, người học sẽ gặp ít khó khăn khi đưa ra phán đoán trước, trong và sau khi nghe.



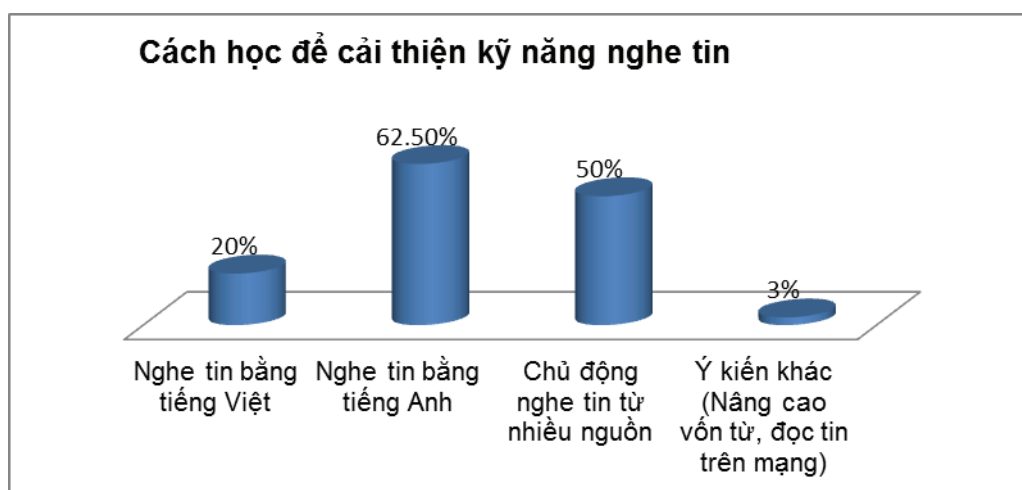


Biểu đồ 3. Những yếu tố ảnh hưởng đến nghe tiếng Anh chuyên ngành

Nhiều CBDN nói rằng họ thấy rất hồi hộp khi nghe TA QHQT. Vì thông tin chỉ lướt qua rất nhanh, họ luôn phải cố gắng để theo kịp tốc độ người nói, không đủ thời gian để xác định được đâu là thông tin chính, đâu là thông tin tiêu tiết, nên dễ dẫn đến bỏ lỡ thông tin quan trọng. **Tâm lý** lo lắng cộng thêm **sức khỏe** không tốt thường làm giảm khả năng tập trung của CBDN và ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng bài nghe.

### Cách học để cải thiện kỹ năng nghe tiếng Anh Quan hệ Quốc tế

Có 62.5% CBDN lựa chọn nghe tin trực tiếp bằng TA để quen với *giọng, cách phát âm, tốc độ* v.v. của người bản ngữ, trong khi 19% chỉ nghe tin bằng tiếng Việt. 50% CBDN chủ động nghe tin từ nhiều nguồn khác nhau và 3% đọc các bản tin trên mạng để nâng cao vốn từ vựng của mình.



Biểu đồ 4. Cách học để cải thiện kỹ năng nghe tiếng Anh Quan hệ Quốc tế

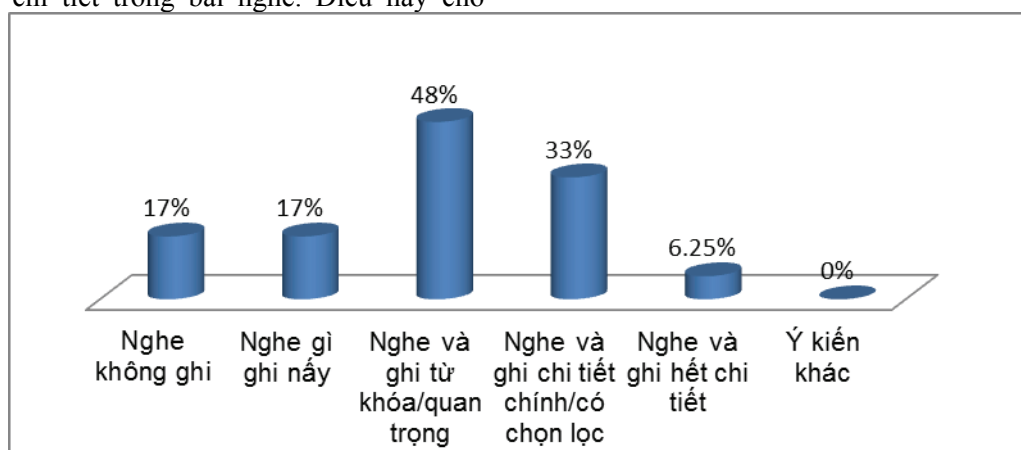
Qua điều tra, chúng tôi nhận thấy đa số CBDN **chưa quyết tâm**, họ chưa thực sự chủ động và tích cực trong việc luyện tập nghe tin, đặc biệt là các bản tin tiếng Anh. Thời gian luyện tập trên lớp không nhiều, nếu người học không dành thêm thời gian tự luyện tập ở nhà sẽ không thể nâng cao chất lượng nghe tin được. Cũng có một số cán bộ ý thức được việc tự luyện tập nghe thêm ở nhà, nhưng do chưa biết cách luyện tập nên kết quả chưa cao.

### **Chiến lược nghe**

Chiến lược ghi các từ khóa quan trọng được đa số CBDN lựa chọn với 48% trong khi có 33% chọn cách nghe và ghi chép các chi tiết chính có chọn lọc. Có 17% CBDN trả lời chỉ nghe mà không ghi chép gì, 17% nghe được gì thì ghi chép đó, khoảng 6% nghe và ghi lại toàn bộ các chi tiết trong bài nghe. Điều này cho

thấy rất nhiều CBDN không có chiến lược nghe phù hợp. Tỷ lệ 48% và 33% CBDN lựa chọn chiến lược nghe ghi ý chính và thông tin chọn lọc cũng chưa thể khẳng định được là số cán bộ này sử dụng thành thục các kỹ năng như *nghe ý chính*, *nghe thông tin chi tiết*, *ghi chép*, *tốc ký* (dùng biểu tượng, ký hiệu, viết tắt).

Về mặt lý thuyết, nhiều CBDN biết rằng **chiến lược nghe** thích hợp là nghe từ khóa, bắt ý chính và ghi chép chi tiết có chọn lọc. Nhưng khi thực hành, họ thường không làm được như vậy. Khi xem phần ghi chép của CBDN, chúng tôi nhận thấy đa số không có chiến lược nghe phù hợp: hoặc họ cố gắng ghi tất cả những gì nghe thấy (và thường là không ghi kịp), hoặc họ bỏ sót nhiều chi tiết và ít viết tắt, ít dùng ký hiệu hay biểu tượng.



Biểu đồ 5. Chiến lược thường dùng khi nghe tiếng Anh Quan hệ Quốc tế.

### **3.3.2. Thực trạng dạy nghe tiếng Anh Quan hệ Quốc tế**

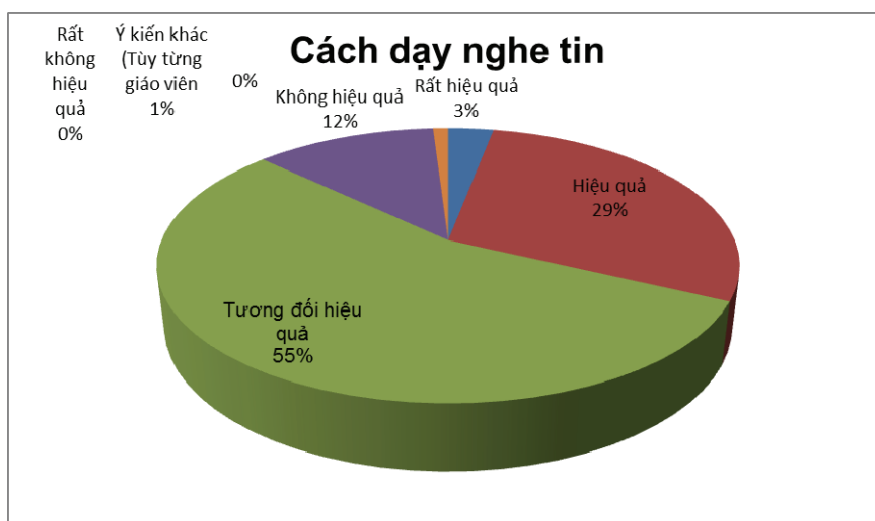
#### **Giảng viên**

Chia sẻ về *cách dạy* nghe tin của các giảng viên, 3% CBDN cho là rất hiệu quả, 25% cho là hiệu quả, 48% cho rằng khá hiệu quả và 10% đánh giá cách dạy của giảng viên là không hiệu quả. Cũng có ý kiến cho là tùy từng giảng viên,

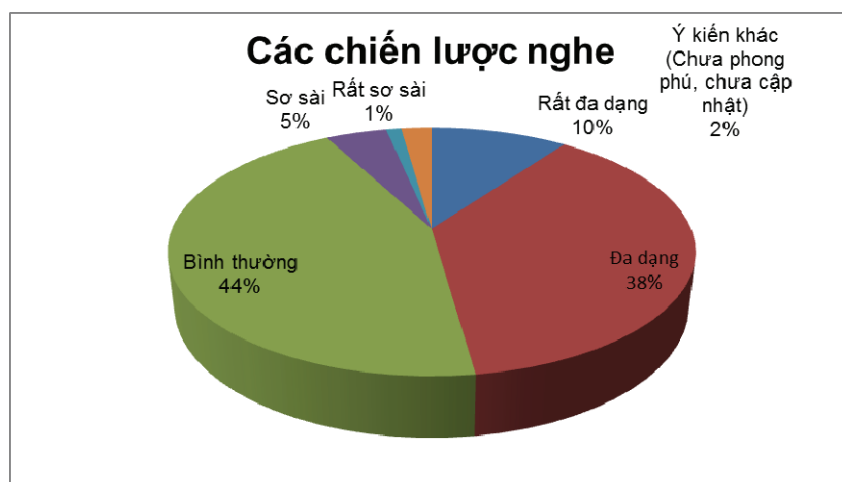
có giảng viên dạy rất tốt nhưng cũng có giảng viên dạy chưa hiệu quả.

#### **Giáo trình**

Có 44% CBDN đánh giá nội dung giáo trình nghe hiện tại (từ góc độ luyện các chiến lược nghe) là *bình thường*, 38% đánh giá mức *đa dạng* và 10% *rất đa dạng*. Như vậy số CBDN có đánh giá tiêu cực về giáo trình này (chưa phong phú, sơ sài và rất sơ sài) chiếm 8%.



Biểu đồ 6. Cách dạy nghe tin tiếng Anh Quan hệ Quốc tế.



Biểu đồ 7. Các chiến lược nghe trong giáo trình nghe tin hiện tại

## 4. Kết luận

### 4.1. Thực trạng

Mặc dù kỹ năng nghe hiểu TA QHQT có vai trò rất quan trọng, liên quan trực tiếp đến năng lực ngoại ngữ của cán bộ làm công tác đối ngoại nhưng số liệu thu thập được cho thấy rất

ít CBDN thường xuyên tự luyện nghe tin, dẫn đến năng lực nghe còn hạn chế.

### 4.2. Nguyên nhân

Chúng tôi xếp các nguyên nhân gây khó khăn cho việc nghe TA chuyên ngành QHQT thành **hai nhóm** chính là *nguyên nhân chủ quan* và *nguyên nhân khách quan*.

**Nguyên nhân chủ quan:** (i) Kiến thức ngôn ngữ (vốn từ ít, phát âm chưa chuẩn, ngữ pháp chưa tốt), (ii) Chiến lược nghe (chưa phù hợp), (iii) Kiến thức nền và văn hóa (hạn chế), (iv) Tâm lý và sức khỏe và (v) Người học (quyết tâm chưa cao).

**Nguyên nhân khách quan:** (i) *Chất lượng bản tin* (Giọng, tốc độ, phát âm, ngữ điệu, ... của người nói), (ii) *Cơ sở vật chất* (chất lượng truyền dẫn âm, tiếng ồn), (iii) *Giảng viên* và (iv) *Tài liệu học*.

### 4.3. Giải pháp

Chúng tôi đề xuất **bốn giải pháp** sau đây nhằm nâng cao chất lượng kỹ năng nghe hiểu TA chuyên ngành QHQT cho CBĐN: (i) *Người học quyết tâm*, (ii) *Giảng viên hỗ trợ*, (iii) *Cải thiện cơ sở vật chất* và (iv) *Phát triển tài liệu mới*. Chúng tôi sẽ phân tích sâu hơn về các giải pháp (i), (ii) và (iv).

#### 4.3.1. Người học

Trong phương pháp dạy học lấy người học làm trung tâm, bản thân người học phải nhận thức rõ vai trò của mình trong quá trình học tập và quyết tâm học tập, không chỉ ở trên lớp mà cả ở nhà, để chủ động, tích cực nâng cao kỹ năng nghe hiểu TA nói chung và nghe hiểu TA chuyên ngành QHQT nói riêng. CBĐN cần tích cực trên lớp, tập trung cao độ khi nghe, tương tác với các học viên khác trong lớp và mạnh dạn phát biểu, đóng góp ý kiến khi giảng viên yêu cầu trả lời. Sự tích cực của người học giúp giảng viên biết trình độ của họ, điều chỉnh cách giảng dạy và có những hướng dẫn phù hợp, kịp thời.

CBĐN cần tăng cường tự học bằng cách luyện tập nghe tin bằng cả TA và tiếng Việt từ nhiều nguồn khác nhau để trau dồi thêm kiến thức nền, củng cố và làm giàu vốn từ vựng, ngữ pháp, tăng cường phản xạ và kỹ năng nghe.

Việc đọc thêm các tài liệu bằng TA cũng hỗ trợ cho người học nhiều trong *nghe hiểu*. Đọc giúp chúng ta quen với cách viết, cách tư duy của người bản ngữ, củng cố từ vựng, ngữ pháp, làm phong phú kiến thức và tăng hiểu biết.

#### 4.3.2. Giảng viên

Để hỗ trợ được người học, giảng viên cần có trình độ nghiệp vụ và kinh nghiệm giảng dạy vững vàng. Ngoài củng cố kiến thức về ngữ pháp và từ vựng cho CBĐN, giảng viên cần giúp họ có phát âm tốt, vì ngữ âm rất quan trọng trong học *nghe hiểu*. Song song với kiến thức ngôn ngữ và kinh nghiệm giảng dạy, giảng viên cũng cần tích lũy kiến thức nền và kiến thức văn hóa phong phú để có thể giải thích, giúp đỡ và định hướng cho người học. Giảng viên cần thấy được điểm mạnh và yếu của các CBĐN, giúp họ điều chỉnh, thay đổi phương pháp học và luyện tập, hoặc xây dựng chiến lược và kỹ năng nghe, cung cấp hoặc chỉ dẫn những nguồn tài liệu cần thiết, hữu ích cho người học để họ có thể chủ động luyện tập thêm ở nhà.

#### 4.3.3. Giáo trình

Theo đánh giá của các CBĐN và theo quan sát của chúng tôi, các giáo trình hiện đang được sử dụng để luyện kỹ năng nghe hiểu TA QHQT chưa tốt, các hoạt động để luyện tập kỹ năng nghe chưa đa dạng và phong phú. Giáo trình mới chỉ chú trọng đến các chủ đề của bản tin, chưa chú trọng đến việc phát triển đầy đủ các kỹ năng nghe, chưa tích hợp các chiến lược nghe vào bài luyện giúp người học xây dựng kỹ năng nghe hiểu một cách có hệ thống.

Việc luyện tập kỹ năng nghe của CBĐN vẫn chủ yếu phụ thuộc vào việc thực hành trên lớp. Họ chưa chủ động củng cố các kỹ năng nghe thông qua tự luyện tập. Đa số vẫn học theo thói quen, không có lộ trình rõ ràng và phương pháp phù hợp. Thực tế này đòi hỏi cần phải có một

sự thay đổi căn bản về giáo trình nhằm góp phần nâng cao kỹ năng nghe TA QHQT cho CBN, giúp họ có năng lực TA chuyên ngành tốt nhất, đáp ứng yêu cầu ngày cao của công tác đối ngoại.

### Tài liệu tham khảo

- [1] Rubin, J. & Thompson, I. (1994) How to be a more successful language learner: Toward learning autonomy. MA: Heinle & Heinle Publishers.
- [2] Rost, M. (1994). Introducing listening. London: Penguin.
- [3] Hasan, A. S. (2000). Learners' perceptions of listening comprehension problems. *Language, Culture and Curriculum*. 13(2), 137-153.
- [4] Richards, J. C. (1983). Listening Comprehension: Approach, Design, Procedure. *TESOL Quarterly*, 17, 219-240.
- [5] O'Malley, J. M., & Chamot, A. U. (1990). *Learning strategies in second language acquisition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [6] Brette, P. (1995). Multimedia for Listening comprehension: The Design of Multimedia-based resources for Developing Listening Skills. *System*, 23(1), 77-88.
- [7] Morley, J. (2001). "Aural Comprehension Instruction: Principles and Practices". In Marianne Celce-Murcia (Eds.), *Teaching English as a Second or Foreign Language*. US: Heinle and Heinle.
- [8] Harmer, J. 2001. *The Practice of English Language Teaching*. Longman.
- [9] Richards, J. C. & Schmidt, R. (2002). *Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics* (Third edition). London, UK: Pearson Education Ltd.
- [10] Brown, S. (2006). *Teaching Listening*. New York, US: Cambridge University Press.
- [11] Helgesen, M. (2003). "Teaching listening". In D. Nunan (Ed.) *Practical English Language Teaching*. New York: McGraw-Hill.
- [12] Anderson, J. R. (1983). *The architecture of cognition*. Cambridge, Mass: Harvard University Press. Anderson, J. R. (1985). *Cognitive psychology and its application*. New York: Freeman.
- [13] Wolvin, A. D., & Coakley, C. G. (1985). *Listening*. Dubuque, IA: Brown.
- [14] Underwood, M. (1989). *Teaching listening*. New York, US: Longman.
- [15] Buck, G. (2001). *Assessing listening*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- [16] Duzer, C.V. (1997). *Improving ESL Learners' Listening Skills: At the Workplace and Beyond*. [http://www.cal.org/caela/esl\\_resources/digests/list\\_enqa.html](http://www.cal.org/caela/esl_resources/digests/list_enqa.html)
- [17] Nunan, D. (1991). *Language teaching methodology*. Sydney: Prentice-Hall.
- [18] Anderson, A., & Lynch, T. (1988). *Listening*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- [19] Rubin, J. (1994). A view of second language listening comprehension research. *Modern Language Journal*, 78(2), 199-217.
- [20] Nguyễn Bằng, Nguyễn Bá Ngọc. (2002). *A Course in TEFL Theory & Practice II*. Đại học Ngoại ngữ - ĐHQGHN.
- [21] Hoàng Văn Vân, Nguyễn Thị Chi, Hoàng Thị Xuân Hoa. (2006). *Đổi mới phương pháp dạy tiếng Anh ở trung học phổ thông Việt Nam*. Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam.
- [22] Yagang, F. (1994). *Listening: Problems and Solutions*. *English Teaching Forum*. 3(1).
- [23] Ur, P. (1984) *Teaching Listening Comprehension*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [24] Boyle, J. (1984). Factors affecting listening comprehension. *ELT Journal*, 38(41):34-38.
- [25] Rost, M. & Ross, S. (1991). Learner use of strategies in interaction: Typology and teachability. *Language Learning*, 41, 235-273.

# Improving Foreign-service Officials' Listening Comprehension Abilities in English for International Relations

Kiều Thị Thu Hương

*English Faculty, Diplomatic Academy of Vietnam, Ministry of Foreign Affairs  
69 Chùa Láng, Đống Đa, Hanoi, Vietnam*

**Abstract:** This research focuses on understanding foreign-service officials' present listening comprehension abilities in English for international relations, finding out reasons for listening difficulties they have and suggesting some solutions. Although foreign-service officials wish to improve their listening abilities in English for international relations, their listening skills are still limited. The factors affecting their learning listening abilities can be classified into two main groups. The *subjective reasons* include five subgroups, namely (i) Language knowledge, (ii) Listening strategies, (iii) Background knowledge and knowledge of culture, (iv) Psychology and health and (v) Learners. The *objective reasons* are (i) Quality of news reports, (ii) Facilities, (iii) Lecturers and (iv) Learning materials. Based on the analysis of the data collected, some solutions have been suggested, i.e., (i) Learners' determination, (ii) Lecturers' support (iii) Improvement of facilities, and (iv) Development of new materials.

*Keywords:* Listening comprehension, English, international relations, foreign-service officials.