



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Cultural differences in Vietnam : differences in work-related values between Western and Vietnamese culture and cultural awareness at higher education

Tran, T.T.Q.

Citation

Tran, T. T. Q. (2018, September 19). *Cultural differences in Vietnam : differences in work-related values between Western and Vietnamese culture and cultural awareness at higher education*. ICLON PhD Dissertation Series. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/65633>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [Licence agreement concerning inclusion of doctoral thesis in the Institutional Repository of the University of Leiden](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/65633>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Cover Page



Universiteit Leiden



The handle <http://hdl.handle.net/1887/65633> holds various files of this Leiden University dissertation.

Author: Tran, T.T.Q.

Title: Cultural differences in Vietnam : differences in work-related values between Western and Vietnamese culture and cultural awareness at higher education

Issue Date: 2018-09-19

Vietnamese summary

Văn hóa luôn đóng một vai trò quan trọng trong giảng dạy tiếng Anh. Giảng dạy văn hóa đóng vai trò chủ chốt trong lớp học ngoại ngữ bởi vì học ngoại ngữ có nghĩa là học về văn hóa của ngôn ngữ đó. Quyển sách này chủ yếu bàn về vấn đề lồng ghép dạy và học văn hóa vào một lớp học ngoại ngữ ở bậc giáo dục Đại Học. Trong phần đầu quyển sách sẽ bàn về ảnh hưởng của khoảng cách văn hóa đến việc giao tiếp giữa giám đốc người Phương Tây và nhân viên người Việt tại các công ty nước ngoài và liên doanh ở miền Nam Việt Nam. Sau đó, dựa vào kết quả nghiên cứu trên, tác giả sẽ thảo luận về một nghiên cứu thực nghiệm sử dụng các tình huống bất ngờ xảy ra nơi công sở trong lớp học tiếng Anh ở bậc Đại Học. Dự án nghiên cứu này được thực hiện đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế theo hướng toàn cầu hóa ở Đồng Bằng Sông Cửu Long và thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam. Với sự xâm nhập mạnh mẽ của kinh tế và văn hóa nước ngoài vào Việt Nam, người dân Việt Nam đặc biệt là tầng lớp trí thức cần phải bắt kịp và hội nhập với xu hướng quốc tế hóa này.

Trong luận văn này, tác giả nghiên cứu sự ảnh hưởng của sự khác nhau về các giá trị văn hóa đến mối quan hệ và giao tiếp giữa quản lý, giám đốc người phương Tây và nhân viên người Việt Nam tại các công ty nước ngoài và công ty liên doanh. Hiểu biết về sự khác nhau về văn hóa và vấn đề mà họ gặp phải sẽ giúp tác giả không chỉ đưa ra giải pháp giúp đôi bên giảm thiểu rắc rối mà còn tận dụng lợi ích của sự khác biệt về văn hóa này. Việc hiểu biết này còn giúp cho tác giả có một cái nhìn thấu đáo về những khó khăn trong giao tiếp trong bối cảnh đa văn hóa; qua đó, tác giả có ý tưởng phù hợp để thiết kế một chương trình đào tạo giao tiếp đa văn hóa trong lớp học ngoại ngữ bởi vì ngôn ngữ chính là một hiện tượng văn hóa được truyền đạt và tiếp thu một cách hiệu quả nhất qua chính nền văn hóa tạo nên ngôn ngữ đó (Barany, 2016). Mục tiêu của nghiên cứu thực nghiệm sử dụng các tình huống giao tiếp nơi công sở trong luận văn này là lồng ghép việc giảng dạy ngôn ngữ và văn hóa nhằm giúp sinh viên nâng cao kỹ năng và năng lực giao tiếp đa văn hóa.

Chương 1: Giới thiệu

Chương mở đầu sẽ giới thiệu bối cảnh, sự khác nhau giữa văn hóa phương Tây và văn hóa Việt Nam, khái niệm về năng lực giao tiếp đa văn hóa, mối tương quan giữa việc giảng dạy ngôn ngữ tiếng Anh và năng lực giao tiếp đa văn hóa và cấu trúc của luận văn này.

Trong chương này, tác giả đầu tiên sẽ thảo luận bối cảnh nghiên cứu và vấn đề thiếu hụt nguồn nhân lực chất lượng cung cấp cho thị trường lao động với xu hướng quốc tế hóa hiện nay. Nghiên cứu này được thực hiện ở miền Nam Việt Nam trong bối cảnh rất nhiều công ty nước ngoài đang đầu tư ồ ạt vào Việt Nam, tạo nên một nhu cầu lớn nguồn lao động từ sinh viên vừa tốt nghiệp. Tuy nhiên, sự thật là rất nhiều công ty gặp khó khăn khi tìm nhân viên đáp ứng nhu cầu của họ (Weng, 2015, p. 82). Theo một nghiên cứu gần đây của Bộ Giáo Dục và Đào Tạo Việt Nam năm 2017, khoảng 50% sinh viên vừa tốt nghiệp không đáp ứng được nhu cầu của nhà tuyển dụng nước ngoài vì không đủ điều kiện về kỹ năng ngoại ngữ và giao tiếp. Mặc dù gặp rất nhiều khó khăn trong việc phát triển kỹ năng cho sinh viên, các trường Đại Học ở Việt Nam vẫn duy trì mục tiêu giúp sinh viên phát triển kỹ năng giao tiếp hiệu quả với những người đến từ nền văn hóa và ngôn ngữ khác trong bối cảnh quốc tế hóa hiện nay. Nhiệm vụ này của bậc giáo dục Đại Học đòi hỏi những phương pháp mới và sáng tạo từ giảng viên và nhà trường nhằm có thể cung cấp cho sinh viên phương tiện và kỹ năng để phân tích và hội nhập với những nền văn hóa khác một cách đầy đủ ý nghĩa.

Tiếp theo trong chương này, sự khác nhau giữa văn hóa phương Tây và văn hóa Việt Nam được phân tích. Sự khác nhau này sẽ được giải thích trên phương diện ảnh hưởng đến giao

tiếp và quan hệ giữa những người đến từ hai văn hóa. Bởi vì văn hóa được xem như là một củ hành tây với nhiều lớp vỏ cần được bóc tách, những giá trị văn hóa này là nhân tố chính cần quan tâm nếu một cá nhân muốn tồn tại trong một thời đại toàn cầu hóa hiện nay. Lột từng lớp vỏ củ hành tây cũng giống như phát hiện những niềm tin và giá trị tiềm ẩn làm nên sự khác biệt giữa văn hóa này và văn hóa khác. Sự hiểu biết về giá trị và niềm tin văn hóa sẽ cung cấp một nền tảng vững chắc cho việc giao thương hiệu quả trong bối cảnh toàn cầu hóa (Taras, Steel & Kirkman, 2011).

Hơn nữa, chương này cũng cung cấp thêm khái niệm về năng lực giao tiếp đa văn hóa và mối tương quan giữa giảng dạy tiếng Anh và năng lực này. Nhiều thập niên qua, việc lồng ghép giảng dạy năng lực giao tiếp đa văn hóa vào lớp học tiếng Anh trở nên vô cùng phổ biến bởi vì rất nhiều nhà nghiên cứu, giảng viên và những người làm trong ngành giáo dục đều công nhận tầm quan trọng của văn hóa và các giá trị văn hóa trong việc học và giảng dạy ngoại ngữ. Mục tiêu của giảng dạy ngoại ngữ không chỉ hướng đến việc thực hành ngôn ngữ đó mà còn cần phát triển kỹ năng và nhận thức đa văn hóa (Atay, Kurt, Camlibel, Ersin & Kaslioglu, 2009; Fungchomchoei & Kardkarnklai, 2016; Sercu, 2010). Vì vậy, việc giảng dạy tiếng Anh không thể tách rời việc nâng cao năng lực giao tiếp đa văn hóa cho sinh viên. Rất nhiều nhà giáo dục tin rằng mặc dù rất giỏi về ngôn ngữ, sinh viên không thể làm việc hiệu quả trong bối cảnh đa văn hóa nếu thiếu kiến thức về năng lực giao tiếp trong môi trường này (Fungchomchoei & Kardkarnklai, 2016; Jackson, 2014; Mitchell, Pardinho, Yermakova-Aguiar & Meshkov, 2015; Vo, 2017).

Tóm lại, quyền luận văn này chủ yếu nhấn mạnh việc phát triển kỹ năng giao tiếp đa văn hóa cho sinh viên thông qua lồng ghép kỹ năng này vào lớp học tiếng Anh. Để đạt được mục tiêu này, tác giả sẽ tìm hiểu mối quan hệ và cách thức giao tiếp nơi công sở giữa nhân viên người Việt Nam và quản lý, giám đốc người nước ngoài, đặc biệt là quản lý, giám đốc người phương Tây tại các công ty nước ngoài và liên doanh ở miền Nam Việt Nam. Sau nghiên cứu này, tác giả sẽ thiết kế một chương trình đào tạo thử nghiệm sử dụng các tình huống bắt gặp nơi công sở lồng ghép vào giờ học tiếng Anh nhằm nâng cao nhận thức đa văn hóa cho sinh viên. Theo đó, trong quyền luận văn này, 4 nghiên cứu sẽ được thực hiện với 4 câu hỏi nghiên cứu.

Hai nghiên cứu đầu tiên điều tra về sự ảnh hưởng của các giá trị văn hóa nơi công sở đến mối quan hệ và giao tiếp giữa giám đốc người phương Tây và nhân viên người Việt tại công ty nước ngoài và công ty liên doanh ở Việt Nam. Hiểu rõ về sự khác nhau giữa cấp quản lý và nhân viên đến từ các nền văn hóa khác nhau nơi công sở có thể giúp cải thiện môi trường làm việc. Vì vậy, hai câu hỏi nghiên cứu đầu tiên là:

1. Nhân viên người Việt và giám đốc người phương Tây khác nhau ở mức độ nào về sự thể hiện các giá trị văn hóa nơi công sở?
2. Nhân viên người Việt và giám đốc người phương Tây tại công ty nước ngoài và công ty liên doanh cảm nhận thế nào về giao tiếp nơi công sở?

Trong hai nghiên cứu tiếp theo, tác giả thiết kế một bài giảng về kỹ năng giao tiếp đa văn hóa với các tình huống giao tiếp nơi công sở và nghiên cứu tác dụng của bài giảng này đến kỹ năng giao tiếp đa văn hóa của sinh viên không chuyên tiếng Anh. Lồng ghép giảng dạy văn hóa vào lớp học ngoại ngữ là một sự chuẩn bị tốt cho việc giao tiếp đa văn hóa của sinh viên về sau. Qua đó, hai câu hỏi nghiên cứu tiếp theo là:

3. Những tác dụng của việc giảng dạy các tình huống giao tiếp nơi công sở đến kỹ năng nhận thức đa văn hóa của sinh viên không chuyên tiếng Anh?
4. Sinh viên không chuyên tiếng Anh sẽ phát triển nhận thức đa văn hóa như thế nào trong suốt khóa học với 10 tình huống giao tiếp nơi công sở?

Chương 2: Nghiên cứu về sự khác nhau về thái độ nơi công sở giữa cấp trên người phương Tây và nhân viên người Việt Nam tại công ty nước ngoài và công ty liên doanh tại Việt Nam

Chương 2 thảo luận về nghiên cứu điều tra sự khác nhau về thái độ nơi công sở giữa giám đốc và nhân viên tại công ty Việt Nam và công ty nước ngoài. Nghiên cứu này sẽ trả lời câu hỏi: “Nhân viên người Việt và giám đốc người phương Tây khác nhau ở mức độ nào về sự thể hiện các giá trị văn hóa nơi công sở?” Nghiên cứu này được thực hiện tại 94 công ty nước ngoài và công ty Việt Nam ở hai vùng: thành phố Hồ Chí Minh và Đồng Bằng Sông Cửu Long ở miền Nam Việt Nam. Mục tiêu của nghiên cứu này là tìm ra sự khác biệt quan trọng nhất về thái độ nơi công sở giữa người Việt Nam và người phương Tây.

Dữ liệu được thu thập bằng một bản câu hỏi điều tra với hai bản riêng biệt cho giám đốc/quản lý và nhân viên. Bản câu hỏi được phân phát cho 763 nhân viên người Việt, 43 giám đốc/quản lý người Việt Nam và 33 giám đốc/quản lý người phương Tây. Các câu hỏi trong bản câu hỏi này điều tra về thái độ làm việc có liên quan đến các giá trị văn hóa nơi công sở. Cả hai bản câu hỏi cho nhân viên và cấp trên được chia làm hai phần: sự yêu thích và sự quan trọng. Phần “yêu thích” đòi hỏi ứng viên trả lời về mức độ yêu thích của họ đối với câu hỏi trong khi phần “quan trọng” đòi hỏi ứng viên trả lời về mức độ quan trọng mà họ cảm nhận đối với câu hỏi. Bản câu hỏi điều tra được chia làm hai phần vì tác giả muốn phân biệt (1) giám đốc/quản lý mong đợi điều gì từ nhân viên và ngược lại và (2) sự quan trọng của các chính sách của công ty đối với cả cấp trên và nhân viên. Thang đo Likert với 5 mức độ được sử dụng cho cả hai phần của bản câu hỏi. Tác giả sử dụng phân tích nhân tố (sử dụng phần mềm SPSS) để tìm ra những giá trị cơ bản trên bản câu hỏi điều tra cho nhân viên, thực hiện riêng biệt cho phần “yêu thích” và phần “quan trọng” (sử dụng phân tích các nhân tố cơ bản và phép xoay Varimax trên SPSS). Sau khi đã tìm ra 7 nhân tố liên quan đến các giá trị văn hóa nơi công sở cho bản câu hỏi của nhân viên, 7 nhân tố này sẽ được sử dụng cho bản câu hỏi của giám đốc/quản lý.

Kết quả cho thấy giám đốc/quản lý người phương Tây có thang điểm trung bình cao vượt trội so với nhân viên người Việt ở tất cả các giá trị văn hóa được đo. Điểm của giám đốc/quản lý người Việt cũng cao vượt trội so với nhân viên người Việt trừ giá trị: *tuân thủ giờ làm việc nhưng có lý do*. Thêm vào đó, 3 giá trị khác biệt lớn nhất giữa giám đốc/quản lý người Việt và giám đốc/quản lý người phương Tây, với thang điểm cao hơn cho giám đốc/quản lý người phương Tây là: *tuân thủ giờ làm việc một cách nghiêm ngặt*, *tuân thủ giờ làm việc nhưng có lý do* và *giữ thể diện*. Tác giả không tìm thấy sự khác biệt nào giữa nhân viên người Việt làm tại công ty nước ngoài và công ty Việt Nam. Thông qua thang điểm đánh giá, sự khác nhau được thấy rõ ràng hơn giữa nhân viên người Việt và giám đốc/quản lý người phương Tây so với giữa nhân viên người Việt và giám đốc/quản lý người Việt. Do đó, sự khác nhau giữa nhân viên người Việt và giám đốc/quản lý người phương Tây ở hai giá trị: *nhận thức về thời gian* và *giữ thể diện* là do sự khác nhau cả về văn hóa lẫn khác nhau về địa vị gây ra. Tóm lại, hai điểm khác nhau lớn nhất giữa nhân viên người Việt và giám đốc/quản lý người phương Tây là *nhận thức về thời gian* và *giữ thể diện* và kết quả này cũng nói lên đây là hai điểm khác biệt lớn nhất giữa người Việt Nam và người phương Tây. Kết quả này giúp cho chúng ta hiểu biết thêm về sự khác biệt nào là lớn nhất giữa hai nền văn hóa và giúp cho mọi người ý thức được sự khác biệt này đặc biệt là sinh viên sắp tốt nghiệp những người sẽ làm việc với người phương Tây trong tương lai. Kết quả này cũng nói lên tầm quan trọng của việc lồng ghép giảng dạy văn hóa với giảng dạy ngôn ngữ và qua đó chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp cho sinh viên sẽ chú trọng vào những khác biệt về văn hóa ở trên.

Chương 3: Nghiên cứu về những vấn đề trong giao tiếp nơi công sở giữa nhân viên người Việt và giám đốc/quản lý người phương Tây

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác nhận lại kết quả của bản câu hỏi điều tra ở Chương 2. Trong nghiên cứu này, tác giả sẽ điều tra và phân tích sâu hơn những vấn đề giao tiếp đa văn hóa mà nhân viên người Việt và giám đốc/quản lý người phương Tây gặp phải; điều tra được thực hiện ngay tại những công ty đã làm bản câu hỏi điều tra. Tác giả tìm hiểu những vướng mắc mà nhân viên người Việt và giám đốc/quản lý người phương Tây gặp phải khi làm chung một môi trường làm việc. Kết quả điều tra sẽ giúp cải thiện mối quan hệ giao tiếp giữa giám đốc/quản lý người phương Tây và nhân viên người Việt tại các công ty này cũng như cung cấp thông tin cho các giảng viên ở bậc Đại Học điều chỉnh chương trình đào tạo về phát triển kỹ năng giao tiếp đa văn hóa nơi công sở cho các sinh viên sắp ra trường. Hai câu hỏi điều tra của nghiên cứu này là:

1. Nhân viên người Việt tại công ty nước ngoài và công ty liên doanh tại Việt Nam cảm nhận thế nào về giao tiếp nơi công sở?
2. Giám đốc/quản lý người phương Tây tại công ty nước ngoài và công ty liên doanh tại Việt Nam cảm nhận thế nào về giao tiếp nơi công sở?

Trong nghiên cứu này, phỏng vấn bán cấu trúc (semi-structured interviews) được sử dụng để tìm hiểu những vấn đề mà người làm việc đến từ hai nền văn hóa khác nhau gặp phải trong môi trường làm việc đa văn hóa. Phỏng vấn được thiết kế với rất nhiều câu hỏi chi tiết và theo chủ đề. Các câu hỏi này bao gồm 2 câu hỏi mở đầu, 1 câu hỏi chính và 4 câu hỏi phụ tiếp theo. Tất cả các câu hỏi đều được thiết kế để giúp các ứng viên nói về trải nghiệm của họ bao gồm (1) *những điều họ thích khi làm việc tại công ty đó* (2) *ý kiến của họ về giao tiếp đa văn hóa nơi công sở* (3) *những vấn đề họ gặp phải trong suốt quá trình giao tiếp, họ đã làm gì và như thế nào để vượt qua khó khăn đó* và (4) *mong đợi của họ đối với đồng nghiệp khác văn hóa*. Một danh sách các chủ đề cũng được sử dụng để giúp ứng viên nói về những vấn đề mà họ không đề cập đến trong suốt buổi phỏng vấn. Thông tin thu thập được sau tất cả các buổi phỏng vấn sẽ được phân tích cho từng ứng viên và sau đó là so sánh giữa các ứng viên với nhau. 6 giá trị văn hóa được lựa chọn từ nghiên cứu đầu tiên được sử dụng để phân tích dữ liệu thu được từ các buổi phỏng vấn: (1) *nhận thức về thời gian* (2) *tham gia vào quá trình quyết định công việc của cấp trên* (3) *sự cởi mở trong mối quan hệ với cấp trên* (4) *sự giữ thể diện* (5) *trách nhiệm với công việc* (6) *xu hướng chú trọng vào sự thể hiện trong công việc*. Bài phỏng vấn của mỗi ứng viên bao gồm tất cả những đoạn hội thoại được phân tích theo 6 giá trị văn hóa trên. Sau đó, từ mỗi trường hợp, hai trường hợp tượng trưng được rút trích, một cho nhân viên và một cho cấp quản lý/giám đốc. Cuối cùng, những trường hợp đại diện đã rút trích được tóm tắt vào một bảng phân tích thể hiện sự khác nhau giữa giám đốc/quản lý và nhân viên ở 6 giá trị văn hóa trên. Tác giả sử dụng phân tích so sánh các trường hợp vì cách phân tích này giúp kết hợp các trường hợp lại với nhau và tìm ra điểm chung nhất về các vấn đề trong giao tiếp mà ứng viên gặp phải.

Kết quả phỏng vấn cho thấy quan điểm của nhân viên và giám đốc/quản lý bổ sung cho nhau; qua đó, sự khác nhau trong giao tiếp của cả hai bên gây ra bởi sự khác nhau về văn hóa và chênh lệch về địa vị. Theo ý kiến của giám đốc/quản lý người phương Tây, họ gặp rất nhiều vấn đề với nhân viên bao gồm (1) *thiếu sự truyền đạt thông tin từ nhân viên* và (2) *thiếu sự tự giác trong hoàn thành công việc và động cơ để phát triển nghề nghiệp của nhân viên*. Các ứng viên người phương Tây phản nản rằng họ gặp rất nhiều vấn đề rắc rối khi làm việc với người Việt, những vấn đề mà họ không gặp khi làm việc với người cùng văn hóa. Trái lại, ứng viên người Việt ít nói về rắc rối mà họ gặp phải khi làm việc với người phương Tây và những điểm tiêu cực

trong quá trình giao tiếp nơi công sở cũng ít được đề cập đến. Họ phần lớn khẳng định rằng họ có một mối quan hệ tốt với cấp trên. Do đó, dường như có sự trái ngược trong cảm nhận giữa các ứng viên đến từ hai nền văn hóa khác nhau.

Kết quả của nghiên cứu này giúp tìm ra những vấn đề trong giao tiếp giữa giám đốc/quản lý người phương Tây và nhân viên người Việt, cũng là một nhân tố quan trọng giúp cải thiện vấn đề giao tiếp ở các công ty chi nhánh nước ngoài và công ty liên doanh. Kết quả này cũng khẳng định kết quả từ bản câu hỏi điều tra là chính xác; qua đó, *nhận thức về thời gian* và *sự giữ thể diện* là hai giá trị văn hóa gây ra khó khăn trong giao tiếp và mối quan hệ giữa giám đốc/quản lý người phương Tây và nhân viên người Việt.

Chương 4: Nghiên cứu thực nghiệm xem xét hiệu quả của việc giảng dạy các tình huống rắc rối nơi công sở đến kỹ năng giao tiếp đa văn hóa của sinh viên không chuyên tiếng Anh

Chương 4 thảo luận câu hỏi nghiên cứu thứ 3 trong quyền luận văn này. Mục tiêu của nghiên cứu này là xem xét tác dụng của việc giảng dạy các tình huống giao tiếp nơi công sở đến năng lực giao tiếp đa văn hóa của sinh viên không chuyên tiếng Anh. Nghiên cứu này sẽ trả lời câu hỏi: *“Việc giảng dạy các tình huống giao tiếp bất ngờ nơi công sở có giúp cải thiện nhận thức giao tiếp đa văn hóa của sinh viên không chuyên tiếng Anh?”* Các tình huống giao tiếp bất ngờ là những tình huống mà người giao tiếp thấy rắc rối và khó xử. Tình huống bất ngờ là những sự kiện xung đột giữa các đối tượng giao tiếp trong đó nhiều hành vi không mong đợi diễn ra. Flanagan (1954, trang 327) định nghĩa phương pháp sử dụng các tình huống bất ngờ này là “một quá trình thu thập những hành vi cần quan sát và từ đó tìm ra những giải pháp hữu hiệu để giải quyết xung đột và lập ra những nhân tố tâm lý học cơ bản”. Mục tiêu của việc sử dụng các tình huống này là phát triển khả năng nhìn nhận vấn đề của một người từ quan điểm của các nền văn hóa khác nhau. Tình huống bất ngờ dường như là một phương pháp hiệu quả để nâng cao nhận thức đa văn hóa bởi vì các tình huống này chú trọng vào sự khác nhau và sự xung đột trên khía cạnh văn hóa và giúp cho người học suy nghĩ một cách lập luận và phân tích về những tình huống đưa ra.

Nghiên cứu này được thiết kế theo dạng thực nghiệm với hai nhóm sinh viên, một nhóm thử nghiệm và một nhóm không thử nghiệm, với bài kiểm tra đầu vào và kiểm tra đầu ra. Nghiên cứu thực nghiệm này nhằm xem xét hiệu quả của việc giảng dạy các tình huống bất ngờ đối với nhận thức đa văn hóa của sinh viên. Nhóm nghiên cứu thực nghiệm và nhóm không thực nghiệm là sinh viên chuyên ngành kỹ thuật cùng được giảng dạy chương trình như nhau dành cho sinh viên không chuyên tiếng Anh. Chương trình thực nghiệm là chương trình giảng dạy 10 tình huống bất ngờ nơi công sở được lồng ghép vào chương trình giảng dạy chính quy. Sinh viên ở cả hai nhóm thực nghiệm và không thực nghiệm đều phải làm bài kiểm tra đầu vào và kiểm tra đầu ra.

Các ứng viên tham gia nghiên cứu này là 322 sinh viên không chuyên tiếng Anh năm thứ hai Đại Học ở 6 lớp chuyên ngành kỹ thuật (trong đó có 131 sinh viên nữ). Các ứng viên ở cùng độ tuổi như nhau là 19 tuổi. Những sinh viên này được lựa chọn ngẫu nhiên vào nhóm thực nghiệm (gồm 4 nhóm với 234 sinh viên) và nhóm không thực nghiệm (gồm 2 nhóm với 88 sinh viên).

Dữ liệu được thu thập qua bản trả lời của sinh viên. Theo thứ tự, trong bản trả lời này có phần đầu tiên là hướng dẫn sinh viên làm bài, tiếp theo là tình huống bất ngờ nơi công sở với một đoạn hội thoại giữa các nhân vật và một bảng câu hỏi với 4 câu hỏi về tình huống đưa ra. Sinh

viên được yêu cầu đọc tình huống trong 5 phút và sau đó sinh viên sẽ thảo luận theo cặp trong 20 phút về tình huống để đưa ra cách giải quyết vấn đề trong tình huống. Tiếp theo, sinh viên sẽ tự viết ra câu trả lời cho 4 câu hỏi trong bảng câu hỏi. 4 câu hỏi này được thiết kế tương ứng với 3 kỹ năng: (1) *sự hiểu biết của sinh viên về tình huống đưa ra* (câu hỏi số 1); (2) *sự hiểu biết của sinh viên về vấn đề xung đột trong tình huống* (câu hỏi số 2) và (3) *nhận thức của sinh viên về việc giao tiếp thế nào là hiệu quả trong văn hóa phương Tây hoặc văn hóa phương Đông (Việt Nam)* (câu hỏi số 3 và số 4). 3 câu hỏi kỹ năng này được thể hiện theo mức độ khó tăng dần đòi hỏi sự phân tích từ mức độ cơ bản cho đến kỹ năng lập luận cao hơn từ sinh viên.

Để xem xét hiệu quả của các tình huống bất ngờ đối với nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa của sinh viên, tác giả sử dụng phân tích đa biến với điều kiện thực nghiệm (gồm nhóm thực nghiệm và không thực nghiệm) là biến không phụ thuộc, 3 kỹ năng nhận thức đa văn hóa ở bài kiểm tra đầu ra là biến phụ thuộc, 3 kỹ năng nhận thức đa văn hóa ở bài kiểm tra đầu vào là hiệp biến.

Kết quả từ phân tích đa biến cho thấy có sự khác nhau rõ rệt giữa nhóm sinh viên được thực nghiệm và nhóm sinh viên không thực nghiệm ở bài kiểm tra đầu ra về nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa. Theo kết quả, sinh viên từ nhóm được thực nghiệm đạt được số điểm cao hơn nhiều về nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa so với nhóm sinh viên không được thực nghiệm. Kết quả từ phân tích giữa các biến cho thấy nhóm được thực nghiệm vượt trội hơn hẳn về 3 kỹ năng về nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa so với nhóm không được thực nghiệm. Trong những kỹ năng này, điểm khác biệt lớn nhất giữa nhóm thực nghiệm và nhóm không thực nghiệm là kỹ năng số 3, (3) *nhận thức của sinh viên về việc giao tiếp thế nào là hiệu quả trong văn hóa phương Tây hoặc văn hóa phương Đông (Việt Nam)*. Ở hai kỹ năng còn lại: (1) *sự hiểu biết của sinh viên về tình huống đưa ra* và (2) *sự hiểu biết của sinh viên về vấn đề xung đột trong tình huống* vẫn có sự khác biệt giữa hai nhóm được nghiên cứu nhưng sự khác biệt này nhỏ hơn so với kỹ năng số 3. Nghiên cứu này cho thấy việc giảng dạy các tình huống bất ngờ nơi công sở với sinh viên làm việc theo cặp giúp nâng cao kỹ năng giao tiếp đa văn hóa cho sinh viên và là nền tảng cho những chương trình đào tạo kỹ năng đa văn hóa tiếp theo.

Chương 5: Nghiên cứu thực nghiệm xem xét sâu hơn hiệu quả của việc giảng dạy các tình huống rắc rối nơi công sở đến kỹ năng giao tiếp đa văn hóa của sinh viên

Chương này cung cấp thông tin rõ hơn về hiệu quả của việc giảng dạy các tình huống nơi công sở. Mục tiêu của nghiên cứu này là phát triển kỹ năng giao tiếp đa văn hóa cho sinh viên không chuyên tiếng Anh thông qua 10 tình huống giao tiếp bất ngờ nơi công sở. Tác giả sẽ trả lời các câu hỏi sau trong nghiên cứu này:

1. *Những hiệu quả của việc giảng dạy các tình huống giao tiếp bất ngờ nơi công sở đối với nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa của sinh viên không chuyên tiếng Anh là gì?*
2. *Hiệu quả của việc giảng dạy này có khác nhau đối với các nhóm sinh viên có khả năng khác nhau không?*
3. *Sinh viên không chuyên tiếng Anh sẽ phát triển kỹ năng nhận thức này như thế nào trong suốt khóa học?*
4. *Những sinh viên có khả năng khác nhau có sẽ có kết quả về điểm khác nhau như thế nào đối với các tình huống khác nhau?*

Nghiên cứu này sẽ phân tích sâu hơn hiệu quả của việc giảng dạy 10 tình huống bất ngờ nơi công sở và giữa các nhóm sinh viên có khả năng khác nhau bao gồm: sinh viên trung bình, khá và giỏi.

Cách thiết kế bài giảng, các ứng viên và cách thu thập dữ liệu ở nghiên cứu này giống như nghiên cứu trước đó ở chương 4. Để xem xét hiệu quả của các tình huống bất ngờ đối với nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa của sinh viên, tác giả sử dụng phân tích đa biến với điều kiện thực nghiệm (gồm nhóm thực nghiệm và không thực nghiệm) là biến không phụ thuộc, 3 kỹ năng nhận thức đa văn hóa ở bài kiểm tra đầu ra là biến phụ thuộc, 3 kỹ năng nhận thức đa văn hóa ở bài kiểm tra đầu vào là hiệp biến. Tiếp theo, tác giả cũng thực hiện phân tích đa biến trên điểm bài kiểm tra đầu vào để phân loại sinh viên theo các nhóm khác nhau. Sau phân tích này, 3 nhóm sinh viên với khả năng khác nhau là: sinh viên trung bình, khá và giỏi được lựa chọn. Để trả lời câu hỏi nghiên cứu số 3, điểm ban đầu của sinh viên trên 10 tình huống được phân tích trên đồ thị, cho cả điểm tổng và điểm từng kỹ năng của sinh viên. Để trả lời câu hỏi nghiên cứu số 4, tác giả lặp lại phân tích được sử dụng để trả lời câu hỏi nghiên cứu số 2, nhưng nay thực hiện trên điểm tổng và điểm từng kỹ năng của từng tình huống.

Kết quả cho thấy sinh viên ở nhóm thực nghiệm phát triển kỹ năng nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa tốt hơn nhiều so với nhóm không thực nghiệm. Sự khác biệt này thể hiện rõ ở 3 kỹ năng nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa bao gồm: (1) *sự hiểu biết của sinh viên về tình huống đưa ra*, (2) *sự hiểu biết của sinh viên về vấn đề xung đột trong tình huống* và (3) *nhận thức của sinh viên về việc giao tiếp thế nào là hiệu quả trong văn hóa phương Tây hoặc văn hóa phương Đông (Việt Nam)*. Qua đó có thể kết luận là việc giảng dạy các tình huống bất ngờ nơi công sở cơ bản có thể nâng cao nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa cho sinh viên. Kết quả từ phân tích đa biến ở bài kiểm tra đầu ra cho 3 nhóm sinh viên có khả năng khác nhau cho thấy chương trình giảng dạy thực nghiệm đặc biệt có tác dụng với nhóm sinh viên trung bình và khá. Thêm vào đó, kết quả cũng cho thấy sự phát triển kỹ năng nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa của sinh viên trong suốt khóa học dao động khá lớn được thể hiện qua điểm của sinh viên ở tất cả các tình huống khác nhau. Cuối cùng, tác giả cũng phân tích sự khác nhau của 3 nhóm sinh viên ở tất cả các tình huống khác nhau và kết quả cho thấy sự khác biệt chỉ tìm thấy ở một vài kỹ năng ở 3 trong tổng số 10 tình huống được thực nghiệm. Điều này có nghĩa là sự phát triển kỹ năng nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa của sinh viên khá là ổn định trong suốt quá trình giảng dạy các tình huống bất ngờ nơi công sở mặc dù sự phát triển này được thấy rõ hơn ở sinh viên trung bình và khá. Theo đó có thể kết luận là các tình huống giao tiếp bất ngờ nơi công sở là một phương pháp hiệu quả để nâng cao kỹ năng nhận thức trong giao tiếp đa văn hóa của sinh viên và chương trình giảng dạy thực nghiệm dường như có hiệu quả cho sinh viên có nhận thức ban đầu ở mức trung bình khá hơn các sinh viên khác.

Chương 6: Thảo luận và Kết luận chung

Chương này tóm tắt lại 4 nghiên cứu ở trên, thảo luận về phương pháp và kết quả của từng nghiên cứu. Thêm nữa, tác giả cũng đưa ra đề nghị cho các nghiên cứu tiếp theo.

Kết quả từ hai nghiên cứu đầu tiên chứng minh rằng chương trình đào tạo đa văn hóa rất cần thiết cho việc giảng dạy sinh viên ở bậc đại học. Mặc dù vẫn còn những hạn chế, việc sử dụng bản câu hỏi điều tra và phỏng vấn ở nghiên cứu số 1 và số 2 được xem là phương pháp phù hợp để thu thập dữ liệu. Tuy nhiên, các nghiên cứu tiếp theo có thể dùng thêm phương pháp quan sát để lấy thêm thông tin về môi trường làm việc đa văn hóa. Một nghiên cứu thực nghiệm với các tình huống giao tiếp nơi công sở được thực hiện để xem xét hiệu quả của việc giảng dạy các

tình huống nơi công sở đến kỹ năng giao tiếp đa văn hóa của sinh viên ở bậc đại học. Khác với những nghiên cứu trước đây sử dụng các tình huống này với câu hỏi đóng (câu hỏi trắc nghiệm) (Bochner & Coulon, 1997; Collins & Pierterse, 2007; Cushner, 1989), các nghiên cứu thực nghiệm trong quyền luận văn này (nghiên cứu 3 và 4) sử dụng các tình huống với câu hỏi mở và qua đó thấy được hiệu quả của phương pháp này đến kỹ năng giao tiếp và suy nghĩ lập luận của sinh viên. Những tình huống này có thể giúp cho sinh viên có thể tìm ra phương pháp phù hợp để ứng phó với các tình huống thật sau đó. Tuy nhiên trong các nghiên cứu tiếp theo, tác giả đề nghị có sự kết hợp hoặc thay đổi giữa các phương pháp giảng dạy kỹ năng văn hóa khác với phương pháp này nhằm giúp đạt được hiệu quả tốt hơn cho bài giảng.

Sự khác nhau về văn hóa có thể đem lại nhiều vấn đề nơi công sở nếu không có sự chuẩn bị tốt. Khoảng cách về văn hóa không chỉ đem lại bất lợi mà còn đem lại lợi ích. Trên thực tế, các công ty đa quốc gia có thể tận dụng được những lợi ích này nếu họ biết cách điều khiển sự khác nhau này (Hasan, Mehmet & Demet, 2014). Dự án nghiên cứu này được thực hiện để đáp ứng nhu cầu phát triển toàn cầu hóa của nền kinh tế Đồng Bằng Sông Cửu Long và thành phố Hồ Chí Minh tại Việt Nam. Việc điều tra về văn hóa nơi công sở và hoạt động của các công ty chi nhánh nước ngoài và liên doanh trong khu vực trên là một thuận lợi cho việc đào tạo kỹ năng giao tiếp đa văn hóa cho người học tiếng Anh. Với thông tin thu thập được từ nghiên cứu ở quyền luận văn này, tác giả mong muốn đóng góp thêm cho các nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp đa văn hóa bằng cách đưa ra các tiêu chuẩn để thiết kế chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp đa văn hóa không chỉ cho đào tạo ở bậc đại học mà còn cho các chương trình đào tạo nhân viên và các cấp quản lý.