

PHÂN TÍCH CHIẾN LƯỢC PHẢN HỒI PHẢN NÀN TRONG THƯ TIẾNG ANH CỦA NGƯỜI HỌC TẠI VIỆT NAM

PHAN THỊ NGỌC LỆ*

TÓM TẮT: Nghiên cứu này khảo sát các chiến lược mà người học tiếng Anh như một ngoại ngữ (EFL) tại Việt Nam sử dụng khi phản hồi phản nàn trong thư tiếng Anh trong sáu tình huống xã hội khác nhau, có sự biến đổi về quyền lực và mức độ quen biết giữa người giao tiếp. Tổng cộng 50 bài viết được thu thập từ sinh viên học tiếng Anh tại Đại học Quốc gia Hà Nội. Dựa trên phân tích nội dung định tính, nghiên cứu xem xét cách người học điều chỉnh giọng điệu, mức độ lịch sự và sự phù hợp trong phản hồi đối với các đối tượng như phụ huynh, bạn bè, cấp trên hoặc cấp dưới. Kết quả cho thấy người học có nhận thức nhất định về yếu tố xã hội, nhưng vẫn thường xuyên sử dụng các cấu trúc máy móc, thiếu chiến lược giảm nhẹ và khả năng điều chỉnh linh hoạt, đặc biệt trong các tình huống xa lạ hoặc có quyền lực cao. Các chuẩn mực văn hóa và việc thiếu đào tạo ngữ dụng trong kỹ năng viết thư là những yếu tố góp phần dẫn đến hạn chế này. Nghiên cứu nhấn mạnh sự cần thiết của việc giảng dạy ngữ dụng rõ ràng hơn trong kỹ năng viết tiếng Anh, và đề xuất tích hợp các hoạt động theo nhiệm vụ, mô phỏng thực tế và phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa trong lớp học. Nghiên cứu góp phần làm sáng tỏ năng lực ngữ dụng viết của người học Việt và đưa ra gợi ý thiết thực cho giảng dạy tiếng Anh trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

TỪ KHÓA: Năng lực ngữ dụng trong viết; thư phản nàn; chiến lược phản hồi phản nàn; viết tiếng Anh như một ngoại ngữ; người học Việt Nam.

NHẬN BÀI: 02/06/2026.

BIÊN TẬP-CHỈNH SỬA-DUYỆT ĐĂNG: 10/09/2026

1. Dẫn nhập

Trong giao tiếp bằng tiếng Anh, khả năng viết phù hợp với mục đích và bối cảnh giao tiếp có vai trò quan trọng trong các môi trường học thuật và nghề nghiệp. Thư phản nàn và phản hồi thư phản nàn giữ vai trò quan trọng trong dịch vụ khách hàng và giao tiếp kinh doanh, bởi chúng có thể tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng cũng như uy tín của tổ chức (Sari, 2018). Là một thể loại đặc thù, thư phản nàn và phản hồi không chỉ đòi hỏi năng lực ngôn ngữ mà còn yêu cầu khả năng ngữ dụng và sự nhạy cảm về văn hóa. Các nghiên cứu cho thấy việc phản hồi không phù hợp có thể dẫn đến hiểu lầm, làm tổn hại mối quan hệ hoặc thậm chí làm leo thang xung đột (Friedman & Currall, 2003). Trong khoảng một thập kỷ trở lại đây, nghiên cứu ngữ dụng đã chú trọng đến việc thực hiện các hành vi ngôn ngữ như xin lỗi, giải thích và đề xuất giải pháp trong bối cảnh học tiếng Anh như ngôn ngữ thứ hai (Chen và cộng sự, 2022). Tuy nhiên, trong khi phần lớn các nghiên cứu tập trung vào giao tiếp nói, thì các nghiên cứu về phản hồi thư phản nàn bằng văn bản vẫn còn hạn chế, đặc biệt ở khu vực Đông Nam Á như Việt Nam. Những nghiên cứu trước (Nguyễn & Phạm, 2021; Phạm & Yeh, 2020) chỉ ra rằng người học Việt Nam thường dựa vào các cụm từ cố định và gặp khó khăn trong việc điều chỉnh mức độ lịch sự khi phản hồi. Bên cạnh đó, một nghiên cứu thực nghiệm gần đây tại Việt Nam cũng cho thấy mặc dù sinh viên đã cải thiện khả năng tổ chức cấu trúc email phản nàn, họ vẫn gặp trở ngại trong việc diễn đạt ý tưởng một cách linh hoạt (Mai, 2025).

Mặc dù năng lực ngữ dụng của người học tiếng Anh như một ngoại ngữ (EFL) ngày càng nhận được nhiều sự quan tâm, vẫn còn một khoảng trống đáng kể trong việc hiểu cách người học Việt Nam vận dụng các chiến lược ngữ dụng khi viết phản hồi thư phản nàn. Bên cạnh đó, các nghiên cứu về người học tiếng Anh như ngoại ngữ tại Việt Nam cho thấy hành vi ngữ dụng trong giao tiếp viết

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

chịu ảnh hưởng mạnh từ các chuẩn mực văn hóa Việt Nam. Điều này dẫn đến xu hướng lạm dụng các cụm từ cố định, xử lý mức độ thẳng thắn chưa phù hợp và hạn chế trong khả năng thích ứng xã hội-ngữ dụng (Phạm & Yeh, 2020). Những phát hiện tương tự cũng được ghi nhận ở các bối cảnh châu Á khác, như với người học Trung Quốc và Indonesia, khi người viết L2 ít sử dụng các chiến lược làm dịu và có xu hướng diễn đạt lời phàn nàn một cách trực tiếp hoặc thiếu lịch sự hơn (Chen và cộng sự, 2022; Wijayanto và cộng sự, 2008). Tại Việt Nam, chương trình giảng dạy tiếng Anh thường ưu tiên ngữ pháp và kỹ năng làm bài thi hơn là hướng dẫn cụ thể về ngữ dụng trong giao tiếp viết, bao gồm việc kiểm soát văn phong, phép lịch sự và cấu trúc trong các thể loại nhạy cảm như phản hồi thư phàn nàn. Vì vậy, sinh viên có thể viết email đúng ngữ pháp nhưng vẫn chưa đạt được sự phù hợp về mặt ngữ dụng theo chuẩn của người bản ngữ.

Trong bối cảnh đó, nghiên cứu này tập trung phân tích các chiến lược mà người học EFL Việt Nam sử dụng khi viết phản hồi phàn nàn trong thư bằng tiếng Anh, dựa trên phân tích định tính 50 bài viết thu thập từ các lớp học tiếng Anh ở bậc đại học. Nghiên cứu hướng đến việc xác định các mô hình phản hồi phổ biến, làm rõ những điểm mạnh và hạn chế về mặt ngữ dụng, cũng như xem xét ảnh hưởng của yếu tố văn hóa. Thông qua việc phân tích các dữ liệu này, nghiên cứu kỳ vọng góp phần làm sâu sắc hơn hiểu biết về năng lực ngữ dụng trong viết của người học Việt Nam, đồng thời cung cấp cơ sở cho việc phát triển các phương pháp giảng dạy tiếng Anh chú trọng đến giao tiếp liên văn hóa.

2. Tổng quan và cơ sở lý thuyết

2.1. Tổng quan về phàn nàn, phản hồi phàn nàn, và thư phản hồi phàn nàn

Phàn nàn (complaint) là hành động ngôn ngữ qua đó người nói biểu đạt sự không hài lòng trước một tình trạng, hành vi hoặc kết quả mà họ cho là không phù hợp với mong đợi. Trong nghiên cứu ngữ dụng học, phàn nàn thường được xem là một hành động có khả năng đe dọa thể diện vì nó có thể trực tiếp hoặc gián tiếp chỉ ra lỗi, trách nhiệm hoặc sự thiếu sót của người khác. Các nghiên cứu về phàn nàn chủ yếu tập trung vào cách người nói biểu đạt sự không hài lòng, mức độ trực tiếp của lời phàn nàn, các chiến lược được sử dụng để thực hiện hành động phàn nàn và ảnh hưởng của các yếu tố xã hội như quyền lực, khoảng cách xã hội và mức độ thân quen giữa những người giao tiếp. Một công trình có ảnh hưởng trong hướng nghiên cứu này là Trosborg (1995), trong đó tác giả dành một phần riêng để phân tích chiến lược phàn nàn của người bản ngữ và người học tiếng Anh. Trosborg (1995) đã phân tích các chiến lược phàn nàn theo mức độ trực tiếp khác nhau, từ những cách diễn đạt gián tiếp đến các hình thức cáo buộc và quy trách nhiệm trực tiếp.

Bên cạnh nghiên cứu về bản thân hành động phàn nàn, một hướng nghiên cứu khác tập trung vào *phản hồi đối với lời phàn nàn (complaint response)*. Phản hồi phàn nàn là hành động ngôn ngữ được thực hiện bởi người nhận lời phàn nàn nhằm đáp lại, xử lý hoặc giải quyết sự không hài lòng mà người phàn nàn đã nêu ra. Nếu phàn nàn trả lời câu hỏi “người phàn nàn biểu đạt sự không hài lòng như thế nào?”, thì phản hồi phàn nàn trả lời câu hỏi “người nhận lời phàn nàn đáp lại sự không hài lòng đó như thế nào?”. Phản hồi có thể bao gồm việc thừa nhận vấn đề, xin lỗi, giải thích, đưa ra giải pháp, cam kết thay đổi, đề nghị bù đắp hoặc sử dụng những cách thức khác để duy trì quan hệ giữa các bên. Một nghiên cứu nổi bật là của Laforest (2002), khi nghiên cứu các tương tác phàn nàn trong hội thoại gia đình, tác giả đã xem xét mối quan hệ giữa lời phàn nàn và phản hồi được lời phàn nàn đó tạo ra, qua đó nhấn mạnh vai trò của quan hệ giữa những người tham gia giao tiếp đối với hình thức của cả lời phàn nàn và lời đáp.

Ngoài ra, trong nghiên cứu này, *thư phản hồi phàn nàn (complaint response letter)* được hiểu là văn bản viết được tạo lập nhằm đáp lại một lời phàn nàn đã được đưa ra trước đó. Do dữ liệu nghiên cứu gồm các bài viết của sinh viên được yêu cầu trả lời những tình huống phàn nàn giả định, đối tượng trực tiếp được phân tích không phải là bản thân lời phàn nàn mà là cách người học tổ chức và diễn đạt lượt phản hồi bằng văn bản. Trong bối cảnh người học tiếng Anh như một ngoại ngữ, việc viết thư phản hồi phàn nàn đặt ra nhiều thách thức đặc thù. Người học không chỉ cần nắm vững ngôn ngữ mà còn phải phát triển năng lực ngữ dụng, bao gồm khả năng điều chỉnh giọng điệu, sử dụng các

chiến lược lịch sự phù hợp và hiểu được những kì vọng văn hóa ẩn sau hành vi phản nản. Chẳng hạn, trong tiếng Anh, thư phản hồi phản nản thường đòi hỏi mức độ gián tiếp nhất định cùng với các chiến lược làm dịu để tránh gây cảm giác quá thẳng thắn hoặc gay gắt. Đây là điểm mà người học Việt Nam thường gặp khó khăn, do sự khác biệt trong chuẩn mực giao tiếp xã hội và văn hóa (Nguyễn & Phạm, 2021).

Như vậy, có thể thấy nghiên cứu về phản nản đã phát triển từ việc tập trung vào cách người nói thực hiện hành động phản nản sang xem xét cả quá trình tương tác giữa *phản nản* và *phản hồi phản nản*. Tuy nhiên, các nghiên cứu về phản hồi phản nản trong hình thức văn bản của người học tiếng Anh tại Việt Nam vẫn còn tương đối hạn chế, đặc biệt là những nghiên cứu xem xét đồng thời các chiến lược phản hồi, đặc điểm ngôn ngữ hiện thực hóa chiến lược và tác động của các yếu tố xã hội trong những tình huống giao tiếp khác nhau. Đây là khoảng trống mà nghiên cứu hiện tại hướng tới.

2.2. Khái niệm về chiến lược và chiến lược phản hồi phản nản

Trong nghiên cứu ngữ dụng, *chiến lược (strategy)* có thể được hiểu là cách thức người tham gia giao tiếp lựa chọn và tổ chức các nguồn lực ngôn ngữ nhằm đạt được một mục đích giao tiếp nhất định trong một ngữ cảnh cụ thể. Theo cách hiểu này, chiến lược không đồng nhất với một từ, một cụm từ hoặc một cấu trúc câu cố định. Một chiến lược có thể được hiện thực hóa bằng nhiều phương tiện ngôn ngữ khác nhau và một phản hồi có thể đồng thời chứa nhiều chiến lược. Đối với hành động phản nản, Trosborg (1995) sử dụng khái niệm chiến lược để phân loại những cách thức khác nhau mà người nói thực hiện hành động phản nản với các mức độ trực tiếp và mức độ đe dọa thể diện khác nhau. Tuy nhiên, trong nghiên cứu hiện tại, thuật ngữ “chiến lược” được sử dụng theo nghĩa khác với “chiến lược phản nản”, bởi đối tượng nghiên cứu là lượt đáp lại lời phản nản.

Chiến lược phản hồi phản nản (complaint response strategy) được hiểu là cách thức người nhận lời phản nản lựa chọn, tổ chức và kết hợp các hành động ngôn ngữ và phương tiện ngôn ngữ nhằm đáp lại và xử lý sự không hài lòng đã được nêu ra, đồng thời hướng tới một hoặc nhiều mục đích như thừa nhận vấn đề, thể hiện thái độ phù hợp, giải thích nguyên nhân, khắc phục hậu quả, đưa ra giải pháp, cam kết thay đổi hoặc duy trì quan hệ giao tiếp. Trong những nghiên cứu gần đây, khái niệm *complaint response strategies* được sử dụng rõ ràng hơn để mô tả các cách thức mà người nhận lựa chọn khi xử lý lời phản nản. Các nghiên cứu về phản hồi phản nản cho thấy một phản hồi có thể bao gồm nhiều chiến lược được kết hợp trong cùng một lượt giao tiếp. Chẳng hạn, Thongtong (2022), trong nghiên cứu về email kinh doanh của người học tiếng Anh như một ngoại ngữ tại Thái Lan, xác định các chiến lược phản hồi phản nản gồm lời cảm ơn (gratitude), lời xin lỗi (apology), lời giải thích (explanation), đề xuất giải pháp (offer), lời thỉnh cầu (appeal) và lời cam kết (guarantee). Nghiên cứu đồng thời xem xét mối quan hệ giữa chiến lược phản hồi và các chiến lược lịch sự, cho thấy phản hồi phản nản không chỉ liên quan đến nội dung giải quyết vấn đề mà còn liên quan đến cách người viết điều chỉnh mức độ trực tiếp và lịch sự của thông điệp.

Trong bối cảnh Việt Nam, hướng nghiên cứu này cũng đã bắt đầu được quan tâm. Đáng chú ý, nghiên cứu của Lý và Nguyễn (2026) về sinh viên đại học Việt Nam đã phân biệt trực tiếp giữa *chiến lược phản nản* và *chiến lược phản hồi phản nản*, đồng thời xem xét ảnh hưởng của quyền lực xã hội đối với việc lựa chọn các chiến lược này. Nghiên cứu sử dụng một hệ thống mã hóa riêng cho hai loại hành động và cho thấy các chiến lược được sử dụng khi phản nản không đồng nhất với các chiến lược được sử dụng khi đáp lại phản nản. Ngoài ra, Lý (2025) cũng sử dụng trực tiếp thuật ngữ *complaint response strategies* khi so sánh chiến lược phản hồi phản nản của người Việt Nam và người Mỹ. Kết quả nghiên cứu cho thấy cả hai nhóm đều có xu hướng tránh những chiến lược quá đối đầu và thường kết hợp nhiều chiến lược trong cùng một phản hồi. Tuy nhiên, người Mỹ có xu hướng thiên về các chiến lược trực tiếp và định hướng giải pháp, trong khi người Việt có xu hướng ưu tiên những chiến lược hướng tới duy trì sự hài hòa trong quan hệ giao tiếp. Những nghiên cứu này cho thấy phản hồi phản nản thường không được thực hiện bằng một hành động duy nhất mà có thể bao gồm sự kết hợp của nhiều chiến lược.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu hiện tại xác định “chiến lược phản hồi phản nản” ở cấp độ chức năng giao tiếp. Các biểu thức như *I am sorry*, *We understand your concern*, *We will investigate the issue* hoặc *We would like to offer you...* không tự thân được xem là những “chiến lược” độc lập; chúng là những phương tiện ngôn ngữ có thể được sử dụng để hiện thực hóa các chiến lược phản hồi khác nhau tùy thuộc vào ngữ cảnh. Cách tiếp cận này cũng giúp phân biệt chiến lược phản hồi phản nản với “cách phản nản”. Nếu người phản nản sử dụng lời cáo buộc, chỉ trích hoặc yêu cầu để thực hiện hành động phản nản, thì người phản hồi có thể sử dụng xin lỗi, giải thích, đề xuất giải pháp hoặc cam kết để xử lý lời phản nản. Vì vậy, hai loại chiến lược không chỉ khác nhau về hình thức ngôn ngữ mà còn khác nhau về vai trò của người tham gia, mục đích giao tiếp và vị trí trong chuỗi tương tác.

2.3. Tổng quan về các chiến lược phản hồi phản nản

Các nghiên cứu trước cho thấy không tồn tại một hệ thống duy nhất được áp dụng cho mọi bối cảnh phản hồi phản nản. Các hệ thống phân loại khác nhau được xây dựng tùy thuộc vào loại dữ liệu, đối tượng nghiên cứu và mục đích phân tích.

Nhiều nghiên cứu trên thế giới đã phân tích các chiến lược ngữ dụng phổ biến trong phản hồi phản nản, bao gồm xin lỗi, đền bù, giải thích nguyên nhân và cam kết khắc phục. Chẳng hạn, Prachanant (2006) khi khảo sát người học tiếng Anh trong ngành khách sạn tại Thái Lan đã xác định một loạt chiến lược thường được sử dụng như: lời xin lỗi, thừa nhận trách nhiệm, giải thích sự cố, đề xuất giải pháp, cam kết cải thiện và đưa ra khung thời gian thực hiện. Bên cạnh đó, Einwiler và Steilen (2014) phân tích các phản hồi phản nản trên mạng xã hội và nhận thấy rằng lời xin lỗi đơn thuần không phải lúc nào cũng mang lại hiệu quả tích cực, trong khi các phản hồi thể hiện sự hỗ trợ cụ thể lại có mối liên hệ chặt chẽ với mức độ hài lòng của khách hàng. Tương tự, Bradley và Sparks (2009) cũng chỉ ra rằng người tiêu dùng thường kì vọng vào các yếu tố như giải thích hợp lí, đề xuất biện pháp khắc phục hoặc đền bù, vì những yếu tố này góp phần tạo cảm giác công bằng và nâng cao sự hài lòng. Trong một nghiên cứu gần đây, Thongtong (2022), xác định các chiến lược gồm lời cảm ơn (gratitude), lời xin lỗi (apology), lời giải thích (explanation), đề xuất giải pháp (offer), lời thỉnh cầu (appeal) và lời cam kết (guarantee) trong email kinh doanh của người học EFL. Một số nghiên cứu khác lại tập trung vào các chiến lược phản hồi thư phản nản thông qua việc sử dụng cấu trúc ngôn ngữ lịch sự, các kỹ thuật làm dịu và nhấn mạnh việc khôi phục niềm tin của khách hàng. Cụ thể, Tereszkievicz (2019) đã phân tích các chiến lược lịch sự theo hướng tích cực và tiêu cực (positive/negative politeness), cùng với lời xin lỗi, đề nghị hỗ trợ, xác nhận biện pháp khắc phục và cả các chiến lược né tránh trong phản hồi phản nản trên Twitter. Tương tự, Decock và cộng sự (2020) đề cập đến các chiến lược như “milder buffer” (lời mở đầu mang tính làm dịu), giải thích và cách diễn đạt mềm mỏng như những công cụ hiệu quả để giảm mức độ căng thẳng (mitigation) trong các thông điệp từ chối hoặc xử lý khiếu nại trực tuyến. Gần đây hơn, Wu và Qi (2023) đã nghiên cứu việc chatbot sử dụng “lời cảm ơn” (appreciation) thay cho “lời xin lỗi” trong phản hồi, và kết quả cho thấy chiến lược này có tác động tích cực hơn đến mức độ hài lòng của khách hàng trong giai đoạn phục hồi dịch vụ.

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế và sự phát triển mạnh mẽ của lĩnh vực thương mại dịch vụ, các nghiên cứu về chiến lược trả phản hồi phản nản tại Việt Nam ngày càng nhận được nhiều sự quan tâm. Các công trình này chủ yếu tập trung phân tích cách người Việt sử dụng ngôn ngữ khi phản hồi khiếu nại, đồng thời xem xét tác động của các yếu tố văn hóa và những chuẩn mực xã hội đặc thù trong giao tiếp. Chẳng hạn, nghiên cứu của Ngô (2023) cho thấy người Việt thường sử dụng các chiến lược như xin lỗi, giải thích và cam kết hành động, nhưng được thể hiện một cách mềm mỏng, tránh trực diện và luôn hướng đến việc duy trì sự hòa hợp trong quan hệ giao tiếp. Nghiên cứu của Lý và Nguyễn (2026), trong khi đó, dựa trên hướng tiếp cận của Laforest để phân tích phản hồi phản nản của sinh viên Việt Nam và nhận diện các chiến lược như giải thích cho hành vi của bản thân (excusing oneself), đồng ý thay đổi hành vi (agreeing to change behavior) và đề xuất phương án thay thế (suggesting alternatives).

Dựa trên mục tiêu, dữ liệu và đặc điểm của các tình huống trong nghiên cứu hiện tại, các chiến lược được tập trung phân tích gồm *xin lỗi (apology)*, *giải thích (explanation)*, *đề xuất giải pháp/ khắc phục (repair/offer)*, *cam kết (promise/guarantee)*, *đền bù (compensation)*. Bên cạnh đó, nghiên cứu xem xét *làm dịu (mitigation)* như một phương diện ngôn ngữ-ngữ dụng có vai trò điều chỉnh mức độ trực tiếp và mức độ áp đặt của các chiến lược phản hồi. Mỗi chiến lược có những đặc điểm cụ thể như sau.

Xin lỗi (apology): là chiến lược qua đó người viết thừa nhận hoặc thể hiện sự tiếc nuối trước vấn đề gây ảnh hưởng đến người phản nản. Trong phản hồi phản nản, xin lỗi có thể góp phần giảm căng thẳng, thừa nhận trải nghiệm tiêu cực của người nhận và hỗ trợ khôi phục quan hệ giao tiếp. Tuy nhiên, xin lỗi không nhất thiết đồng nghĩa với việc người viết thừa nhận toàn bộ trách nhiệm; mức độ nhận trách nhiệm cần được xác định dựa trên nội dung và ngữ cảnh cụ thể.

Giải thích (explanation): là chiến lược cung cấp nguyên nhân, hoàn cảnh hoặc thông tin liên quan đến vấn đề được phản nản. Giải thích có thể giúp người nhận hiểu tại sao sự cố xảy ra và giảm cảm giác rằng vấn đề bị bỏ qua. Tuy nhiên, giải thích chỉ có hiệu quả khi không được sử dụng như một cách né tránh trách nhiệm hoặc phủ nhận trải nghiệm của người phản nản.

Đề xuất giải pháp hoặc khắc phục (repair/offer): là chiến lược hướng tới việc xử lý hậu quả của vấn đề thông qua một hành động cụ thể, chẳng hạn sửa chữa, thay thế, cung cấp dịch vụ khác hoặc đề nghị một phương án giải quyết. Đây là nhóm chiến lược có tính định hướng hành động cao và thường đóng vai trò quan trọng trong việc biến phản hồi từ một lời giải thích đơn thuần thành một hành động khắc phục.

Cam kết (promise/guarantee): là chiến lược thể hiện ý định thực hiện một hành động trong tương lai, chẳng hạn cam kết cải thiện quy trình, tránh lặp lại sự cố hoặc bảo đảm một vấn đề tương tự sẽ được xử lý trong tương lai. Cam kết có thể góp phần khôi phục niềm tin của người phản nản nếu được diễn đạt cụ thể và phù hợp với vấn đề đã nêu.

Đền bù (compensation): là chiến lược trong đó người phản hồi đề nghị hoặc cung cấp một hình thức bù đắp cho tổn thất hoặc bất tiện mà người phản nản phải chịu. Đền bù có thể được thể hiện bằng hoàn tiền, thay thế sản phẩm, cung cấp dịch vụ bổ sung hoặc những hình thức bù đắp tương đương. Trong phản hồi phản nản, chiến lược này thường gắn với những tình huống mà vấn đề gây ra hậu quả cụ thể và người phản nản có cơ sở để mong đợi một biện pháp khắc phục tương xứng.

Làm dịu (mitigation): khác với những chiến lược trên ở chỗ nó chủ yếu liên quan đến cách người viết điều chỉnh mức độ trực tiếp, áp đặt hoặc đe dọa thể diện của thông điệp. Các phương tiện như ngôn ngữ rào đón (hedging), cấu trúc gián tiếp, động từ tình thái hoặc những cách diễn đạt thận trọng có thể được sử dụng để làm cho lời giải thích, đề nghị, yêu cầu hoặc cam kết trở nên mềm mại hơn. Vì vậy, trong nghiên cứu này, làm dịu (mitigation) được xem là một phương diện ngôn ngữ-ngữ dụng hỗ trợ việc hiện thực hóa các chiến lược phản hồi, thay vì đồng nhất hoàn toàn với các chiến lược xử lý nội dung như xin lỗi hay đề xuất giải pháp.

2.4. Các yếu tố ngữ cảnh trong phản hồi phản nản

Phản hồi phản nản không diễn ra trong một môi trường giao tiếp trung tính mà chịu ảnh hưởng của các yếu tố xã hội và quan hệ giữa những người tham gia. Trong nghiên cứu hiện tại, hai yếu tố được tập trung xem xét là *quyền lực xã hội (power)* và *mức độ quen biết/ khoảng cách xã hội (social distance)*.

Quyền lực liên quan đến mức độ bất đối xứng về vị thế giữa người phản nản và người phản hồi. Khi người phản hồi ở vị thế thấp hơn, việc phản hồi có thể đòi hỏi mức độ tôn trọng và giảm nhẹ cao hơn; ngược lại, khi người phản hồi ở vị thế cao hơn, họ có thể có nhiều khả năng sử dụng các biểu thức trực tiếp hoặc định hướng hành động hơn. Tuy nhiên, quyền lực không quyết định một cách tuyệt đối việc lựa chọn chiến lược mà tương tác với các yếu tố khác của tình huống giao tiếp.

Mức độ quen biết hoặc khoảng cách xã hội phản ánh mức độ gần gũi giữa những người giao tiếp. Những người có quan hệ thân thiết thường có thể sử dụng cách diễn đạt ít trang trọng hơn, trong khi giao tiếp giữa những người xa lạ hoặc có quan hệ nghề nghiệp có thể đòi hỏi mức độ trang trọng và thận trọng cao hơn. Nghiên cứu về phản hồi phản nản cũng cho thấy quan hệ giữa các bên có thể ảnh

hường đến hình thức của phản hồi. Laforest (2002), chẳng hạn, chỉ ra mối liên hệ giữa tính chất của lời phản nân/ phản hồi và mức độ thân mật trong các tương tác gia đình.

Do đó, việc phân tích chiến lược phản hồi phản nân cần đặt các biểu thức ngôn ngữ trong bối cảnh xã hội cụ thể thay vì chỉ dựa trên tần suất xuất hiện của từng cấu trúc. Một lời xin lỗi, một lời giải thích hoặc một đề nghị có thể mang giá trị ngữ dụng khác nhau tùy thuộc vào quyền lực, khoảng cách xã hội và mục đích của người viết.

2.5. Cơ sở lý thuyết về hành động ngôn ngữ và lịch sự

Lý thuyết hành động ngôn ngữ cung cấp cơ sở để xem xét phản hồi phản nân không chỉ như những câu văn chứa thông tin mà còn như những hành động được thực hiện thông qua ngôn ngữ. Theo hướng tiếp cận của Austin (1962) và Searle (1969), một phát ngôn có thể thực hiện những chức năng giao tiếp khác nhau, chẳng hạn xin lỗi, giải thích, cam kết hoặc đề nghị. Trong nghiên cứu hiện tại, các chiến lược phản hồi phản nân được xem xét dựa trên chức năng giao tiếp mà chúng thực hiện trong toàn bộ văn bản phản hồi.

Bên cạnh đó, lý thuyết lịch sự của Brown và Levinson (1987) cung cấp cơ sở để giải thích tại sao người viết cần điều chỉnh cách diễn đạt khi phản hồi phản nân. Phản nân vốn là hành động có khả năng đe dọa thể diện, trong khi phản hồi phản nân có thể tiếp tục đe dọa, duy trì hoặc làm giảm mức độ đe dọa đó tùy thuộc vào cách người viết lựa chọn ngôn ngữ. Các phương thức như xin lỗi, thể hiện sự quan tâm, sử dụng cách diễn đạt gián tiếp hoặc các phương tiện giảm nhẹ có thể góp phần hạn chế tác động tiêu cực đối với quan hệ giữa các bên.

Tuy nhiên, trong nghiên cứu hiện tại, lịch sự không được xem là một chiến lược phản hồi phản nân ngang hàng với xin lỗi, giải thích hay đề xuất giải pháp. Thay vào đó, lịch sự được sử dụng như một cơ sở để đánh giá cách thức các chiến lược phản hồi được hiện thực hóa trong ngữ cảnh cụ thể. Cách phân biệt này giúp tránh đồng nhất giữa “nội dung/ chức năng của chiến lược” và “cách thức lịch sự hóa chiến lược”.

Ngoài quyền lực và khoảng cách xã hội, việc quản lý quan hệ giữa những người tham gia cũng là một phương diện quan trọng trong phản hồi phản nân. Theo hướng tiếp cận quản lý quan hệ của Spencer-Oatey (2015), việc duy trì quan hệ trong giao tiếp không chỉ liên quan đến thể diện mà còn liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ xã hội và mục tiêu tương tác của các bên. Cách tiếp cận này đặc biệt hữu ích đối với nghiên cứu phản hồi phản nân, bởi người viết thường phải đồng thời giải quyết vấn đề và duy trì quan hệ với người phản nân.

2.6. Khoảng trống nghiên cứu và định hướng của nghiên cứu

Các nghiên cứu trước đã tạo lập cơ sở quan trọng cho việc nghiên cứu phản nân và phản hồi phản nân. Nghiên cứu về phản nân đã làm rõ nhiều cách thức người nói/ viết thực hiện hành động phản nân và vai trò của các yếu tố ngữ cảnh, trong khi các nghiên cứu về phản hồi phản nân đã bước đầu xác định những chiến lược như xin lỗi, giải thích, đề nghị giải pháp, cam kết và các hình thức xử lý khác. Các nghiên cứu về người học EFL cũng cho thấy chiến lược phản hồi có thể chịu ảnh hưởng của trình độ tiếng Anh, chiến lược lịch sự và đặc điểm văn hóa.

Tuy nhiên, vẫn còn một số khoảng trống. Thứ nhất, mặc dù đã có nghiên cứu về chiến lược phản hồi phản nân của người Việt Nam, số lượng nghiên cứu tập trung riêng vào sản phẩm viết bằng tiếng Anh của người học Việt Nam trong những tình huống có sự thay đổi về quyền lực và mức độ quen biết vẫn còn hạn chế. Thứ hai, các nghiên cứu trước thường tập trung vào việc xác định loại chiến lược được sử dụng, trong khi cần tiếp tục xem xét cách các chiến lược đó được hiện thực hóa bằng ngôn ngữ và mức độ phù hợp của chúng trong từng bối cảnh giao tiếp. Thứ ba, cần phân biệt rõ chiến lược phản nân với chiến lược phản hồi phản nân để tránh đánh đồng hai vị trí khác nhau trong chuỗi tương tác.

Từ những khoảng trống trên, nghiên cứu này tập trung phân tích chiến lược phản hồi phản nân trong thư tiếng Anh của người học EFL tại Việt Nam. Nghiên cứu xem xét các chiến lược phản hồi chủ yếu gồm xin lỗi, giải thích, đề xuất giải pháp/ khắc phục, cam kết và đền bù, đồng thời phân tích vai trò của các phương tiện làm dịu trong quá trình hiện thực hóa những chiến lược này. Bên cạnh việc xác định

tần suất sử dụng, nghiên cứu còn xem xét sự thay đổi trong lựa chọn chiến lược theo quyền lực xã hội và mức độ quen biết giữa người phản nản và người phản hồi.

Theo hướng tiếp cận này, nghiên cứu không xem “chiến lược phản hồi phản nản” là những mẫu câu cố định mà xem đó là những lựa chọn ngôn ngữ có chức năng giao tiếp cụ thể, được người học sử dụng và kết hợp để xử lý một lời phản nản trong một ngữ cảnh xã hội nhất định. Cách tiếp cận này tạo cơ sở lý luận cho việc phân tích dữ liệu ở các phần tiếp theo, đồng thời cho phép đánh giá không chỉ việc người học có sử dụng một chiến lược hay không mà còn xem xét mức độ phù hợp về lịch sự, tính thuyết phục và sự phù hợp với bối cảnh giao tiếp.

3. Cách thức nghiên cứu

3.1. Người tham gia và bối cảnh khảo sát

Nghiên cứu được thực hiện với 50 sinh viên Việt Nam đang học tiếng Anh như một ngoại ngữ (EFL) tại Đại học Quốc gia Hà Nội, Việt Nam. Người tham gia có độ tuổi chủ yếu từ 19 đến 22 và đang theo học các học phần tiếng Anh ở trình độ từ trung cấp đến trên trung cấp (Intermediate-Upper-Intermediate). Việc lựa chọn nhóm người tham gia nhằm tạo ra một nhóm tương đối đồng nhất về độ tuổi, trình độ tiếng Anh và bối cảnh học tập, qua đó hạn chế ảnh hưởng của các biến ngoại lai đến kết quả phân tích.

Khảo sát được tiến hành trong học kỳ 1 năm học 2025-2026. Người tham gia được thông báo về mục đích của hoạt động khảo sát và được yêu cầu thực hiện một nhiệm vụ viết bằng tiếng Anh dựa trên một tình huống phản nản được cung cấp sẵn. Dữ liệu được sử dụng cho nghiên cứu chỉ bao gồm các bài viết đáp ứng đầy đủ yêu cầu của nhiệm vụ.

3.2. Thiết kế khảo sát và thu thập dữ liệu

Dữ liệu nghiên cứu gồm 50 thư phản hồi phản nản, tương ứng với 50 bài viết của 50 sinh viên. Mỗi sinh viên chỉ thực hiện một nhiệm vụ viết và tạo ra một thư phản hồi, do đó tổng số thư được thu thập và phân tích là 50.

Để tránh việc khái niệm “phản hồi phản nản” được hiểu quá chung chung, nghiên cứu xây dựng các tình huống theo cấu trúc gồm *thư phản nản* và *thư phản hồi*. Cụ thể, trước khi viết phản hồi, người tham gia được cung cấp một tình huống trong đó một nhân vật gửi thư phản nản về một vấn đề cụ thể. Người tham gia được đặt vào vai người nhận thư phản nản và được yêu cầu viết thư trả lời nhằm xử lý vấn đề được nêu trong thư phản nản.

Như vậy, đối tượng phân tích trực tiếp của nghiên cứu là *thư phản hồi phản nản*, nhưng mỗi thư phản hồi luôn được đặt trong mối quan hệ với *thư phản nản tương ứng*. Nội dung của thư phản nản được giữ cố định theo từng tình huống để bảo đảm rằng sự khác biệt trong phản hồi có thể được xem xét trong mối quan hệ với các yếu tố ngữ cảnh được thiết kế trước.

Nghiên cứu sử dụng sáu tình huống khảo sát, được xây dựng dựa trên sự kết hợp của hai biến xã hội: *quyền lực xã hội (power)* và *khoảng cách xã hội/ mức độ quen biết (social distance)*. Sáu tình huống bao gồm:

- 1/Người phản nản có quyền lực cao hơn và quen biết người trả lời;
- 2/Hai bên có quyền lực ngang bằng và quen biết nhau;
- 3/Người phản nản có quyền lực thấp hơn và quen biết người trả lời;
- 4/Người phản nản có quyền lực cao hơn và không quen biết người trả lời;
- 5/Hai bên có quyền lực ngang bằng và không quen biết nhau;
- 6/Người phản nản có quyền lực thấp hơn và không quen biết người trả lời.

Để bảo đảm mỗi tình huống khảo sát có nội dung và quan hệ giao tiếp cụ thể, sáu tình huống được xây dựng với các đối tượng giao tiếp, nội dung phản nản và mối quan hệ xã hội khác nhau. Cụ thể: (a) sinh viên trả lời thư phản nản của giảng viên về việc không hoàn thành bài tập đúng hạn; (b) một người bạn phản nản về việc người viết quên một cuộc hẹn đã thống nhất; (c) em trai/ em gái phản nản với anh/ chị về việc được giao quá nhiều việc nhà; (d) cấp trên/ đại diện quản lý phản nản về việc nhân viên chậm nộp báo cáo; (e) một đồng nghiệp không quen biết phản nản về một vấn đề trong báo cáo hoặc công việc chung; và (f) một nhân viên/ cấp dưới không quen biết phản nản về một vấn đề liên quan đến

việc thực hiện công việc. Như vậy, mỗi phản hồi trong dữ liệu đều gắn với một thư phản nản có nội dung cụ thể, người phản nản cụ thể và quan hệ quyền lực - xã hội được xác định trước. Khi gắn mỗi phản hồi với một nội dung phản nản xác định, “phản hồi phản nản” sẽ không được coi là một loại văn bản đồng nhất không phụ thuộc vào vấn đề được nêu ra. Bởi nội dung và mức độ nghiêm trọng của lời phản nản có thể ảnh hưởng đến cách người nhận phản hồi, các yếu tố này được xem xét khi diễn giải kết quả.

50 người tham gia được phân bổ vào sáu tình huống khảo sát trên, trong đó mỗi người tham gia chỉ thực hiện một tình huống. Số lượng bài viết được phân bổ lần lượt là 8 bài cho tình huống (a), 8 bài cho tình huống (b), 8 bài cho tình huống (c), 9 bài cho tình huống (d), 9 bài cho tình huống (e) và 8 bài cho tình huống (f), tổng cộng 50 bài viết. Việc mỗi người tham gia chỉ trả lời một tình huống nhằm tránh hiện tượng người tham gia thay đổi cách viết do đã làm quen với nhiệm vụ hoặc điều chỉnh câu trả lời dựa trên các tình huống trước đó. Người tham gia được yêu cầu viết một thư phản hồi bằng tiếng Anh, trong đó thể hiện cách họ sẽ xử lý lời phản nản được đưa ra trong tình huống. Tất cả người tham gia thực hiện nhiệm vụ viết trực tiếp trên lớp trong thời gian được quy định và không được sử dụng tài liệu hỗ trợ, qua đó đảm bảo điều kiện thực hiện nhiệm vụ tương đối đồng nhất giữa các nhóm.

3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nội dung định tính (qualitative content analysis), kết hợp với việc thống kê tần suất xuất hiện của các chiến lược nhằm mô tả xu hướng sử dụng chiến lược trong 50 thư phản hồi.

Các thư phản hồi được mã hóa dựa trên khung lý thuyết về chiến lược phản hồi phản nản được trình bày ở phần cơ sở lý thuyết. Sáu nhóm chiến lược/ phương diện phản hồi được tập trung phân tích gồm:

1/Xin lỗi (apology); 2/giải thích (explanation); 3/đề xuất giải pháp/khắc phục (repair/offer); 4/cam kết cải thiện (promise/guarantee); 5/đền bù (compensation); 6/làm dịu (mitigation).

Quy trình phân tích dữ liệu được tiến hành theo ba bước. Thứ nhất, toàn bộ 50 thư được đọc nhiều lần để xác định nội dung, cấu trúc và đặc điểm chung của dữ liệu. Thứ hai, các đơn vị ngôn ngữ có chức năng thực hiện hoặc hỗ trợ một chiến lược phản hồi được xác định và mã hóa. Thứ ba, các mã được tổng hợp theo từng nhóm chiến lược và được đối chiếu giữa sáu tình huống khảo sát.

Một thư có thể chứa nhiều chiến lược phản hồi khác nhau. Vì vậy, tổng số lượt xuất hiện của các chiến lược không nhất thiết bằng 50 và một bài viết có thể đồng thời được mã hóa ở nhiều nhóm chiến lược. Cách mã hóa này phản ánh đặc điểm thực tế của phản hồi phản nản, trong đó người viết thường kết hợp xin lỗi, giải thích, cam kết hoặc đề xuất giải pháp trong cùng một văn bản.

Để tăng độ tin cậy của quá trình mã hóa, toàn bộ dữ liệu được mã hóa hai lần ở hai thời điểm khác nhau. Kết quả của hai lần mã hóa được đối chiếu nhằm phát hiện và điều chỉnh những trường hợp chưa thống nhất, qua đó tăng tính nhất quán của việc nhận diện các chiến lược.

3.4. Tiêu chí phân tích và so sánh

Sau khi mã hóa, nghiên cứu tiến hành thống kê số lượng và tỉ lệ thư có sử dụng từng chiến lược trong tổng số 50 thư. Đối với từng tình huống, tỉ lệ được tính trên tổng số bài viết thuộc tình huống đó, nhằm phản ánh sự phân bố của các chiến lược trong từng bối cảnh giao tiếp. Kết quả định lượng này được sử dụng chủ yếu để mô tả xu hướng chung, trong khi phân phân tích định tính tập trung làm rõ cách các chiến lược được hiện thực hóa bằng ngôn ngữ trong từng ngữ cảnh.

Nghiên cứu đồng thời so sánh các thư phản hồi giữa sáu tình huống nhằm xem xét liệu sự thay đổi về *quyền lực xã hội* và *khoảng cách xã hội* có đi kèm với sự thay đổi trong lựa chọn chiến lược hay không. Khi diễn giải kết quả, nghiên cứu cũng lưu ý đến nội dung của thư phản nản, bởi cùng một chiến lược có thể được sử dụng với chức năng và mức độ phù hợp khác nhau tùy thuộc vào vấn đề mà người phản nản nêu ra.

Các phản hồi được xem xét trên ba phương diện chính: (1) tính lịch sự, (2) tính phù hợp với mục đích xử lý vấn đề và (3) sự phù hợp với bối cảnh giao tiếp. Trên cơ sở đó, nghiên cứu không chỉ xác định chiến lược nào xuất hiện mà còn xem xét cách người học kết hợp các chiến lược và điều chỉnh ngôn ngữ theo từng tình huống.

Với thiết kế trên, nghiên cứu tập trung vào một tập dữ liệu có quy mô 50 thư phản hồi phản nản, đồng thời vẫn bảo đảm khả năng so sánh giữa các bối cảnh xã hội khác nhau. Cách thiết kế này giúp làm rõ mối quan hệ giữa thư phản nản, thư phản hồi và các yếu tố ngữ cảnh, thay vì xem phản hồi phản nản như một loại văn bản chung chung không phụ thuộc vào nội dung của lời phản nản.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kết quả nghiên cứu

Để hỗ trợ cho phân tích định tính về các chiến lược phản hồi phản nản, nghiên cứu tiến hành tổng hợp tần suất xuất hiện của các chiến lược chính trong 50 bài viết của sinh viên. Kết quả này nhằm cung cấp cái nhìn tổng quan về xu hướng sử dụng chiến lược của người học.

Bảng 1. Tần suất sử dụng các chiến lược phản hồi

Chiến lược	Số lượng bài có sử dụng	Tỉ lệ (%)
Xin lỗi (Apology)	39	78%
Giải thích (Explanation)	38	76%
Cam kết cải thiện (Promise)	35	70%
Đề xuất giải pháp (Repair/Offer)	27	54%
Làm dịu (Mitigation)	21	42%
Đền bù (Compensation)	12	24%

Kết quả trong Bảng 1 cho thấy chiến lược xin lỗi được sử dụng phổ biến nhất (92%), tiếp theo là giải thích (76%) và cam kết cải thiện (70%). Điều này cho thấy người học có xu hướng ưu tiên các chiến lược mang tính an toàn và quen thuộc trong môi trường học tập. Ngược lại, các chiến lược đòi hỏi năng lực ngữ dụng cao hơn như làm dịu (42%) và đặc biệt là đền bù (24%) xuất hiện với tần suất thấp hơn đáng kể.

Kết quả này phản ánh sự mất cân đối giữa năng lực ngôn ngữ hình thức và năng lực ngữ dụng, khi người học dễ dàng sử dụng các cấu trúc quen thuộc nhưng gặp khó khăn trong việc điều chỉnh ngôn ngữ theo ngữ cảnh. Xu hướng này cũng phù hợp với các nghiên cứu trước (Nguyễn, 2008; Phạm & Yeh, 2020), cho rằng người học EFL thường phụ thuộc vào các mẫu câu cố định và thiếu linh hoạt trong giao tiếp.

Bên cạnh phân tích tổng thể, nghiên cứu cũng xem xét sự khác biệt trong việc sử dụng chiến lược theo sáu tình huống giao tiếp giả định, được xây dựng dựa trên hai yếu tố là quyền lực xã hội và mức độ thân quen giữa người phản nản và người trả lời thư. Do nghiên cứu chỉ sử dụng 50 bài viết, các tình huống này được sử dụng như các bối cảnh phân tích định tính, thay vì xem mỗi tình huống là một nhóm mẫu định lượng độc lập. Cách tiếp cận này cho phép nghiên cứu tập trung vào việc nhận diện sự thay đổi trong lựa chọn chiến lược ngôn ngữ khi bối cảnh giao tiếp thay đổi, đồng thời tránh việc mở rộng quy mô dữ liệu vượt quá phạm vi thực tế của nghiên cứu.

Bảng 2. Tần suất sử dụng chiến lược theo từng tình huống

Chiến lược	(a) (Người phản nản) Cao + quen (Người trả lời thư) (n = 8)	(b) Ngang + quen (n = 8)	(c) Thấp + quen (n = 8)	(d) Cao + không quen (n = 9)	(e) Ngang + không quen (n = 9)	(f) Thấp + không quen (n = 8)
Xin lỗi	100%	87,5%	37,5%	100%	88,9%	37,5%
Giải thích	87,5%	62,5%	62,5%	88,9%	77,8%	62,5%
Cam kết	87,5%	62,5%	50%	88,9%	55,6%	75%
Đề xuất giải	62,5%	62,5%	50%	66,7%	66,7%	75%

pháp						
Làm dịu	50%	37,5%	25%	77,8%	55,6%	50%
Đền bù	12,5%	12,5%	12,5%	44,4%	22,2%	37,5%

Ghi chú: n = số lượng thư phản hồi được phân tích trong từng tình huống; một bài viết có thể sử dụng đồng thời nhiều chiến lược, do đó tổng tỉ lệ của các chiến lược không nhất thiết bằng 100%

Bảng 2 cho thấy sự khác biệt rõ rệt trong cách lựa chọn chiến lược phản hồi tùy theo mối quan hệ xã hội. Cụ thể, chiến lược xin lỗi và cam kết được sử dụng với tần suất cao nhất trong nhóm (a) và (d), tức là khi người viết ở vị thế thấp hơn. Điều này phản ánh sự nhạy cảm của người học đối với yếu tố quyền lực. Ngược lại, trong các tình huống người viết có quyền lực cao hơn như nhóm (c) và (f), tần suất sử dụng xin lỗi giảm mạnh, trong khi các chiến lược như đề xuất giải pháp và chỉ dẫn lại tăng lên. Tuy nhiên, đáng chú ý là chiến lược làm dịu vẫn chưa được sử dụng hiệu quả trong hầu hết các nhóm, đặc biệt là nhóm (c), cho thấy hạn chế về năng lực ngữ dụng trong việc giảm thiểu tính áp đặt. Ngoài ra, chiến lược đền bù xuất hiện chủ yếu trong các tình huống mang tính công việc hoặc không quen biết (d, e, f), nhưng vẫn ở mức thấp, phản ánh việc người học chưa quen với các chiến lược mang tính thương lượng trong giao tiếp.

Để tìm hiểu rõ hơn về các chiến lược phản hồi phản nản trong thư tiếng Anh của người học Việt Nam, 6 tình huống trên được phân tích và minh họa qua các ví dụ cụ thể dưới đây để xem liệu địa vị xã hội hoặc mối quan hệ giữa những người giao tiếp qua thư có ảnh hưởng đến lựa chọn ngôn ngữ của họ hay không.

a. Người phản nản có quyền lực cao hơn và quen biết với người trả lời thư

Trong nhóm này, người trả lời thư (học sinh) phải đối mặt với người phản nản có quyền lực cao hơn (giáo viên) và mối quan hệ thân quen, do đó chiến lược phản hồi phản nản thường phải thể hiện sự tôn trọng cao, sử dụng ngôn ngữ lịch sự và hòa nhã. Kết quả trong Bảng 2 cho thấy chiến lược xin lỗi xuất hiện với tần suất rất cao (100%), cùng với cam kết cải thiện (87,5%), phản ánh xu hướng nhấn mạnh trách nhiệm và sự hối lỗi trong bối cảnh này nhằm duy trì quan hệ gia đình tốt đẹp và tránh gây mâu thuẫn.

Ví dụ 1: Trả lời thư phản nản từ cô giáo

Dear Teacher, I'm really sorry for not finishing my homework on time. I had some difficulties with the assignment, but I will try harder next time. (Kính gửi thầy cô, em thực sự xin lỗi vì đã không hoàn thành bài tập đúng hạn. Em đã gặp một số khó khăn với bài tập này, nhưng em sẽ cố gắng hơn vào lần sau)

Trong trường hợp này, có thể thấy phản hồi trong mẫu thư thường sử dụng lời xin lỗi rõ ràng (“I’m really sorry”), qua đó thể hiện sự nhận trách nhiệm và cam kết cải thiện. Cách diễn đạt này phù hợp với vị thế của người gửi khi ở vai trò thấp hơn và mong muốn duy trì mối quan hệ tốt đẹp. Điều này cũng phù hợp với quan điểm của Machino và cộng sự (2025), rằng trong các mối quan hệ có sự chênh lệch quyền lực và mức độ thân quen, yếu tố cảm xúc và xã hội có ảnh hưởng đáng kể đến cách con người thể hiện lời phản nản cũng như cách phản hồi. Việc lựa chọn ngôn ngữ mềm mỏng và lịch sự như vậy cũng phản ánh đặc trưng của văn hóa Á Đông, nơi sự tôn trọng cấp bậc và người lớn tuổi được đặt lên hàng đầu (Pham & Yeh, 2020). Tuy nhiên, nhiều sinh viên có xu hướng lặp lại các cụm xin lỗi hoặc chưa linh hoạt trong cách diễn đạt, khiến phản hồi đôi khi trở nên khuôn mẫu và thiếu tự nhiên (Nasadi et al., 2024).

b. Người phản nản có quyền lực ngang bằng và quen biết với người trả lời thư

Trong bối cảnh quyền lực ngang và thân quen, phong cách phản hồi phản nản thường thoải mái hơn, sử dụng ngôn ngữ thân mật và có thể bao gồm yếu tố hài hước hoặc bày tỏ sự đồng cảm. Dữ liệu trong Bảng 2 cho thấy chiến lược xin lỗi vẫn chiếm tỉ lệ cao (87,5%), nhưng các chiến lược khác như đề xuất giải pháp (62,5%) và làm dịu (37,5%) xuất hiện với tần suất thấp hơn, cho thấy xu hướng đơn giản hóa phản hồi trong các mối quan hệ thân mật. Người viết có xu hướng sử dụng từ ngữ giản dị, tránh quá trang trọng nhưng vẫn giữ thái độ tôn trọng.

Ví dụ 2: Trả lời thư phản nản từ bạn bè

Dear Lan, sorry about forgetting our plan yesterday! I got caught up with work. Let's hang out this weekend, my treat. (Lan thân mến, xin lỗi vì đã quên mất kế hoạch hôm qua! Mình bận việc quá. Cuối tuần này mình đi chơi nhé, mình mời)

Trong nhóm này, việc sử dụng lời xin lỗi nhẹ nhàng kết hợp với đề nghị hướng giải quyết cho thấy mối quan hệ bạn bè mang tính bình đẳng và sự thoải mái trong giao tiếp. Người học thường dùng ngôn ngữ thân mật, cách diễn đạt gần gũi và không quá trang trọng. Đôi khi, sự thẳng thắn hoặc yếu tố hài hước cũng được đưa vào nhằm làm giảm căng thẳng của tình huống (Nguyễn & Phạm, 2021). Tuy vậy, so với chuẩn mực tiếng Anh của người bản ngữ, các phản hồi này vẫn còn hạn chế về sự đa dạng trong chiến lược ngữ dụng, khi chủ yếu tập trung vào xin lỗi mà ít sử dụng các cách làm dịu khác như đề xuất giải pháp hoặc chuyển hướng vấn đề (Trần & Phạm, 2023). Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Phạm và Yeh (2020), cho thấy người học tiếng Anh tại Việt Nam có xu hướng dùng các cụm diễn đạt cố định và chưa thật sự linh hoạt trong giao tiếp xã hội.

c. Người phản nàn có quyền lực thấp hơn và quen biết với người trả lời thư

Khi người trả lời thư ở vị thế quyền lực cao hơn và có mối quan hệ thân quen (ví dụ như anh/ chị với em), cách phản hồi phản nàn thường mang giọng điệu hướng dẫn hoặc hỗ trợ, đồng thời thể hiện sự kiên nhẫn và quan tâm. Điều này được thể hiện qua tỉ lệ thấp của chiến lược xin lỗi (37,5%) và đặc biệt là chiến lược làm dịu (25%) trong Bảng 2, cho thấy người học có xu hướng sử dụng ngôn ngữ trực tiếp hơn khi ở vị thế cao hơn. Dù đôi khi xuất hiện sắc thái mang tính yêu cầu hoặc chỉ dẫn nhẹ, cách diễn đạt vẫn giữ được sự thân mật và tránh tạo cảm giác áp lực quá mức cho người nghe.

Ví dụ 3: Trả lời thư phản nàn từ em gái/ em trai

Dear little sister, I read your letter and saw that you complained about being given too much housework. I think that it's important to keep the house tidy. So, please make sure to finish your chores before going out. (Em gái yêu quý, chị đã đọc thư em và thấy em phản nàn về việc bị giao quá nhiều việc nhà. Chị nghĩ rằng việc giữ nhà cửa gọn gàng là rất quan trọng. Vì vậy, em hãy đảm bảo hoàn thành việc nhà trước khi ra ngoài nhé)

Trong bối cảnh quyền lực cao hơn nhưng vẫn có quan hệ thân quen, người viết thường sử dụng lời diễn đạt mang tính nhắc nhở hoặc hướng dẫn, đôi khi nhấn mạnh trách nhiệm của người nhận. Tuy vậy, cách phản hồi vẫn giữ được sự mềm mỏng và thể hiện sự quan tâm, tránh tạo cảm giác áp đặt quá mức. Đây là đặc điểm khá phổ biến trong văn hóa Việt Nam, nơi cấu trúc gia đình vừa đề cao tính thứ bậc, vừa duy trì sự gần gũi trong giao tiếp. Tuy nhiên, trong bối cảnh giao tiếp bằng tiếng Anh, việc chưa sử dụng đầy đủ các chiến lược giảm nhẹ có thể khiến lời nói trở nên trực tiếp hơn mức cần thiết hoặc bị cảm nhận là thiếu lịch sự đối với người bản ngữ (Brown & Levinson, 1987; Scollon & Scollon, 2001). Vì vậy, đa số sinh viên cần được hướng dẫn thêm để phát triển các chiến lược làm mềm hóa mệnh lệnh, qua đó nâng cao hiệu quả khi viết thư phản hồi phản nàn.

d. Người phản nàn có quyền lực cao hơn và không quen biết với người trả lời thư

Trong trường hợp người trả lời thư có vị thế thấp hơn và không quen biết người phản nàn, phong cách phản hồi thường mang tính trang trọng cao. Kết quả ở Bảng 2 cho thấy chiến lược xin lỗi được sử dụng với tần suất cao nhất (100%), đi kèm với các chiến lược làm dịu (77,8%) và cam kết (88,9%), cho thấy người học rất nhạy cảm với yêu cầu về tính lịch sự trong bối cảnh này. Vì vậy, việc sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, lịch sự cùng với cấu trúc diễn đạt rõ ràng đóng vai trò đặc biệt quan trọng.

Ví dụ 4: Trả lời thư phản nàn từ sếp

Dear Mr. Smith, I sincerely apologize for the delay in submitting the report. Due to unforeseen circumstances, I was unable to complete it on time. I will ensure this does not happen again. (Kính gửi ông Smith, tôi thành thật xin lỗi vì sự chậm trễ trong việc nộp báo cáo. Do những lý do bất khả kháng, tôi đã không thể hoàn thành báo cáo đúng hạn. Tôi sẽ đảm bảo điều này sẽ không xảy ra lần nữa)

Có thể thấy rằng trong nhóm này, phản hồi thường nhấn mạnh sự hối lỗi và cam kết, đồng thời duy trì khoảng cách lịch sự phù hợp với sự chênh lệch quyền lực và mức độ xa lạ giữa hai bên. Ngôn ngữ được sử dụng mang tính trang trọng, với sự kết hợp đa dạng các chiến lược giảm nhẹ như xin lỗi, thể hiện sự hối lỗi và đề xuất hướng giải quyết (Sugimoto, 1997; Trosborg, 1995). Người học cũng chú

trọng đến việc tạo dựng khoảng cách xã hội phù hợp và thể hiện sự tôn trọng đối với người có vị thế cao hơn, qua đó phản ánh mức độ nhạy bén nhất định về văn hóa trong giao tiếp bằng ngôn ngữ thứ hai. Tuy nhiên, một số sinh viên vẫn có xu hướng sử dụng cách diễn đạt mang tính khuôn mẫu, thiếu linh hoạt, khiến thông điệp đôi khi trở nên gượng gạo và kém tự nhiên (Mai, 2025). Điều này cho thấy cần tăng cường rèn luyện năng lực ngữ dụng theo hướng linh hoạt hơn, thông qua các hoạt động thực hành giao tiếp đa dạng và sát với tình huống thực tế.

e. Người phản nàn có quyền lực ngang bằng và không quen biết với người trả lời thư

Khi hai bên có quyền lực ngang nhau nhưng không quen biết, người viết cần dung hòa giữa sự trang trọng và tính thân thiện trong cách diễn đạt. Dữ liệu cho thấy các chiến lược như giải thích (77,8%) và đề xuất giải pháp (66,7%) được sử dụng khá thường xuyên, trong khi chiến lược làm dịu chỉ ở mức trung bình (55,6%). Điều này cho thấy người học đã phần nào đạt được sự cân bằng, nhưng chưa thật sự tinh tế trong việc điều chỉnh mức độ lịch sự. Vì vậy, thông điệp cần được trình bày rõ ràng để tránh hiểu nhầm, đồng thời vẫn duy trì thái độ hợp tác và tôn trọng người nhận.

Ví dụ 5: Trả lời thư phản nàn từ đồng nghiệp

Dear colleague, I noticed a few issues in the last project report. Could we discuss and find a solution together? Thank you for your cooperation. (Kính gửi đồng nghiệp, tôi nhận thấy một vài vấn đề trong báo cáo dự án gần đây nhất. Chúng ta có thể cùng nhau thảo luận và tìm ra giải pháp không? Cảm ơn sự hợp tác của bạn)

Trong trường hợp này, người phản hồi phản nàn đã sử dụng các chiến lược mang tính hợp tác, tránh đổ lỗi trực tiếp, qua đó thể hiện sự tôn trọng và mong muốn duy trì môi trường làm việc chuyên nghiệp. Phản hồi nhìn chung đạt được sự cân bằng giữa tính lịch sự và sự trực tiếp, với sự kết hợp hợp lý giữa yêu cầu và lời đề nghị hợp tác. Điều này cho thấy người học đã phần nào nắm được cách tổ chức giao tiếp hiệu quả trong bối cảnh công sở. Tuy nhiên, việc chưa khai thác nhiều các biện pháp giảm nhẹ hoặc làm dịu ngôn từ vẫn là một hạn chế, có thể ảnh hưởng đến quan hệ hợp tác lâu dài (Phạm & Yeh, 2020). Các nghiên cứu về ngữ dụng liên văn hóa cũng khuyến nghị cần tăng cường đào tạo những chiến lược này, nhằm giúp người học giao tiếp linh hoạt hơn và hạn chế nguy cơ phát sinh xung đột trong môi trường làm việc đa văn hóa.

f. Người phản nàn có quyền lực thấp hơn và không quen biết với người trả lời thư

Trong trường hợp người trả lời thư có quyền lực cao hơn và không quen biết với người phản nàn, cách phản hồi thường ưu tiên tính hiệu quả và định hướng giải quyết vấn đề. Dữ liệu ở Bảng 2 cho thấy các chiến lược như đề xuất giải pháp (75%) và cam kết (75%) được sử dụng nổi bật, trong khi xin lỗi có tỉ lệ thấp hơn ở mức 37,5%. Điều này phản ánh xu hướng tập trung vào kết quả công việc hơn là yếu tố cảm xúc. Phản hồi trong nhóm này thường mang tính xây dựng, sử dụng ngôn ngữ nhẹ nhàng và giữ được sự chuyên nghiệp, đồng thời tránh các sắc thái mang tính mệnh lệnh trực tiếp, nhằm duy trì sự tôn trọng dù có sự chênh lệch về quyền lực.

Ví dụ 6: Trả lời thư phản nàn từ đồng nghiệp cấp dưới

Please ensure that all documents are submitted before the deadline. If you need any assistance, feel free to contact me. (Vui lòng đảm bảo tất cả tài liệu được nộp trước thời hạn. Nếu bạn cần hỗ trợ, vui lòng liên hệ với tôi)

Trong nhóm này, người viết thường sử dụng các cách diễn đạt mang tính chỉ dẫn nhẹ, kết hợp với lời đề nghị hỗ trợ nhằm duy trì sự chuyên nghiệp mà không tạo cảm giác áp đặt. Cách viết vừa nhấn mạnh yêu cầu công việc, vừa mở ra khả năng hợp tác, qua đó giúp giảm bớt tác động của sự chênh lệch quyền lực. Việc sử dụng các cấu trúc lịch sự cũng góp phần làm cho thông điệp trở nên phù hợp hơn với chuẩn mực giao tiếp tiếng Anh. Tuy nhiên, một số sinh viên vẫn có xu hướng dùng câu trần thuật mang tính chỉ thị khá trực tiếp, thiếu sự mềm mại cần thiết. Điều này cho thấy nhu cầu tiếp tục rèn luyện năng lực ngữ dụng và kĩ năng giao tiếp, đặc biệt trong bối cảnh làm việc đa văn hóa, nơi sự tinh tế trong cách diễn đạt đóng vai trò quan trọng.

4.2. Thảo luận

Tổng hợp các kết quả định tính và định lượng trong nghiên cứu cho thấy sinh viên EFL tại Việt Nam đã bước đầu thể hiện khả năng nhận thức và vận dụng yếu tố quyền lực xã hội cũng như mức độ thân quen trong việc lựa chọn chiến lược phản hồi phản nản trong thư tiếng Anh. Đặc biệt, trong các tình huống có mối quan hệ rõ ràng hoặc thân quen, người học có xu hướng sử dụng các chiến lược phù hợp như xin lỗi, giải thích và cam kết cải thiện. Điều này được phản ánh qua tần suất cao của các chiến lược này trong Bảng 1 và sự phân bố hợp lý theo từng tình huống trong Bảng 2, cho thấy người học không hoàn toàn thiếu nhận thức về yếu tố ngữ cảnh trong giao tiếp.

Tuy nhiên, một phát hiện nổi bật là việc sử dụng các chiến lược này vẫn mang tính công thức và thiếu linh hoạt. Trong nhiều trường hợp, người học lặp lại các cụm từ quen thuộc như “I’m sorry”, “Please” hoặc “Kindly” mà chưa có sự điều chỉnh phù hợp theo từng tình huống cụ thể. Điều này cho thấy năng lực ngữ dụng của người học vẫn còn hạn chế, đặc biệt ở khả năng biến đổi ngôn ngữ để đáp ứng các sắc thái giao tiếp khác nhau. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trước (Phạm & Yeh, 2020; Mai, 2025), vốn chỉ ra rằng người học Việt Nam thường phụ thuộc vào các mẫu câu có sẵn và gặp khó khăn trong việc sử dụng ngôn ngữ một cách linh hoạt và tự nhiên.

Bên cạnh đó, dữ liệu cũng cho thấy sự thiếu hụt đáng kể trong việc sử dụng các chiến lược làm dịu (mitigation strategies), đặc biệt trong các tình huống có sự chênh lệch quyền lực hoặc khi người giao tiếp không quen biết. Việc thiếu các yếu tố giảm nhẹ như dùng ngôn ngữ thận trọng (hedging), câu trúc gián tiếp hoặc biểu đạt mang tính điều chỉnh có thể khiến thông điệp trở nên quá trực tiếp, thậm chí gây cảm giác thiếu tinh tế trong môi trường giao tiếp tiếng Anh. Điều này cũng đã được nhấn mạnh trong các nghiên cứu quốc tế (Prachanant, 2006; Tereszkievicz, 2019; Wu & Qi, 2023), cho rằng hiệu quả của phản hồi phản nản phụ thuộc lớn vào khả năng kết hợp linh hoạt nhiều chiến lược, thay vì chỉ dựa vào lời xin lỗi đơn thuần.

Một điểm đáng chú ý khác là sự mất cân đối giữa các nhóm chiến lược. Trong khi các chiến lược như xin lỗi và giải thích được sử dụng với tần suất cao, thì các chiến lược mang tính tương tác và thương lượng như đề xuất giải pháp, đền bù hoặc thể hiện thiện chí hợp tác lại ít được khai thác. Điều này có thể ảnh hưởng đến hiệu quả giao tiếp tổng thể, đặc biệt trong các bối cảnh chuyên nghiệp, nơi người nhận mong đợi không chỉ sự thừa nhận lỗi mà còn cả hành động khắc phục cụ thể.

Từ những kết quả trên, có thể thấy rằng việc phát triển năng lực ngữ dụng cho người học EFL tại Việt Nam cần được chú trọng hơn trong giảng dạy. Cụ thể, các chương trình đào tạo nên tích hợp các hoạt động dạy học mang tính thực tiễn và liên văn hóa, như mô phỏng tình huống giao tiếp thực tế, phân tích mẫu phản hồi từ người bản ngữ, hoặc thực hành viết trong các bối cảnh đa dạng. Các phương pháp như học theo nhiệm vụ (task-based learning) và đóng vai (role-play) cũng được xem là hiệu quả trong việc giúp người học phát triển khả năng điều chỉnh ngôn ngữ linh hoạt theo ngữ cảnh.

Tóm lại, mặc dù người học đã có những bước tiến nhất định trong việc sử dụng chiến lược phản hồi phản nản, nhưng vẫn cần cải thiện đáng kể về tính linh hoạt và chiều sâu ngữ dụng. Việc kết hợp giữa nhận thức lý thuyết và thực hành giao tiếp đa dạng sẽ là hướng đi quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng tiếng Anh trong các tình huống giao tiếp thực tế.

5. Kết luận

Nghiên cứu này tập trung phân tích các chiến lược phản hồi phản nản trong thư bằng tiếng Anh của người học EFL tại Việt Nam trong sáu tình huống giao tiếp khác nhau, dựa trên sự chênh lệch quyền lực và mức độ quen biết giữa người viết và người nhận. Kết quả cho thấy người học nhìn chung có khả năng điều chỉnh ngôn ngữ theo bối cảnh, thể hiện sự tôn trọng, lịch sự hoặc thân thiện tùy thuộc vào mối quan hệ với người gửi thư phản nản. Tuy nhiên, nhiều phản hồi vẫn mang tính khuôn mẫu, phụ thuộc vào các cụm từ quen thuộc như “I’m sorry”, “Please understand” hay “I will try my best”, dẫn đến sự thiếu linh hoạt và chưa đạt được sắc thái ngữ dụng tinh tế như người bản ngữ. Trong các tình huống có sự chênh lệch quyền lực hoặc thiếu quen biết (chẳng hạn khi viết cho cấp trên hoặc đồng nghiệp mới), người học thường gặp khó khăn trong việc điều chỉnh giọng điệu: hoặc trở nên quá trang trọng và cứng nhắc, hoặc lại quá trực tiếp và thiếu các yếu tố giảm nhẹ. Ngược lại, trong những bối

cảnh thân mật như với bạn bè hoặc người thân, cách diễn đạt có xu hướng tự nhiên hơn, nhưng đôi khi lại trở nên quá suông sã và chưa phù hợp với chuẩn mực lịch sự trong tiếng Anh học thuật hoặc môi trường chuyên nghiệp. Những hạn chế này cũng tương đồng với các nghiên cứu trước đây, cho thấy năng lực ngữ dụng viết của người học Việt Nam vẫn chịu ảnh hưởng đáng kể từ chuẩn mực giao tiếp văn hóa bản địa và chưa được phát triển một cách hệ thống thông qua đào tạo chuyên sâu.

Nhìn chung, bài viết này mang lại giá trị thiết thực cả về mặt lý luận lẫn ứng dụng. Về phương diện học thuật, nghiên cứu góp phần bổ sung vào lĩnh vực ngữ dụng học ứng dụng tại Việt Nam, vốn chưa có nhiều công trình đi sâu vào năng lực phản hồi bằng văn bản trong tiếng Anh. Việc phân tích phản hồi dựa trên hai yếu tố quyền lực và mức độ quen biết cũng giúp làm rõ mối liên hệ giữa các nhân tố xã hội và lựa chọn ngôn ngữ trong giao tiếp liên văn hóa. Ở góc độ thực tiễn, kết quả nghiên cứu có thể hỗ trợ giáo viên tiếng Anh, nhà thiết kế chương trình và người học EFL trong việc nhận diện cũng như cải thiện các chiến lược ngôn ngữ khi phản hồi thư phản nàn, một thể loại nhạy cảm nhưng phổ biến trong học tập, công việc và giao tiếp quốc tế. Qua đó, nghiên cứu góp phần nâng cao năng lực giao tiếp tiếng Anh theo hướng chuyên nghiệp hơn, đồng thời hỗ trợ người học Việt Nam thích ứng tốt hơn với môi trường toàn cầu hóa. Từ những phát hiện này, nghiên cứu cũng đề xuất cần đưa ngữ dụng học vào chương trình giảng dạy tiếng Anh một cách rõ ràng và có hệ thống hơn, đặc biệt ở kỹ năng viết. Các hoạt động như phân tích tình huống thực tế, luyện viết email phản hồi, thảo luận về lỗi ngữ dụng, hay thực hành đóng vai nên được tích hợp thường xuyên. Việc giúp người học nhận thức rõ vai trò của quyền lực, khoảng cách xã hội và yếu tố văn hóa trong lựa chọn cách diễn đạt sẽ góp phần nâng cao khả năng phản hồi một cách linh hoạt, hiệu quả và phù hợp với chuẩn mực giao tiếp quốc tế.

Bên cạnh những đóng góp nêu trên, nghiên cứu này vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trước hết, dữ liệu được thu thập từ 50 bài viết trong môi trường lớp học nên có thể chưa phản ánh đầy đủ sự đa dạng về trình độ, độ tuổi cũng như bối cảnh sử dụng ngôn ngữ trong thực tế. Thứ hai, đây là nghiên cứu cắt ngang (cross-sectional), do đó chưa theo dõi được sự phát triển năng lực ngữ dụng của người học theo thời gian. Thứ ba, vì các tình huống phản hồi được thiết kế dưới dạng bài tập học thuật, nên câu trả lời có thể thiếu tính tự nhiên so với các tình huống giao tiếp thực tế qua email hoặc trong môi trường làm việc. Từ những hạn chế này, các nghiên cứu trong tương lai nên mở rộng phạm vi đối tượng, bao gồm người học ở nhiều trình độ, ngành nghề và bối cảnh giao tiếp khác nhau. Bên cạnh đó, các nghiên cứu theo hướng dọc (longitudinal) sẽ hữu ích trong việc đánh giá sự tiến bộ của người học sau khi được đào tạo về ngữ dụng viết. Ngoài ra, việc so sánh chiến lược phản hồi trong giao tiếp viết và nói cũng có thể mang lại những hiểu biết sâu hơn về sự khác biệt giữa hai hình thức này. Cuối cùng, cần triển khai thêm các nghiên cứu can thiệp sư phạm nhằm kiểm chứng hiệu quả của việc giảng dạy ngữ dụng, đặc biệt thông qua các phương pháp như học theo nhiệm vụ (task-based learning) hoặc mô phỏng giao tiếp trong bối cảnh thực tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Austin, J. L. (1962), *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
2. Brown, P., & Levinson, S. C. (1987), *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
<https://www.cambridge.org/highereducation/books/politeness/89113EE2FB4A1D254D4A8D2011E542E4#overview>.
3. Chen, Y., Lu, Q., & Wei, Y. (2022), Use of Apology Strategies in Emails by Chinese Learners of English: Evidence Based on Naturally Occurring Data. *Frontiers in psychology*, 12, 782613. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.782613>.
4. Laforest, M. (2002). Scenes of family life: Complaining in everyday conversation. *Journal of Pragmatics*, 34(10–11), 1595–1620. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00077-2](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00077-2).
5. Lý, H. T. (2025), Phan tích doi chieu chien luoc hoi dap loi phan nan cua nguoi Viet Nam va nguoi My. (In Vietnamese) [A Comparative Analysis of Complaint Response Strategies between Vietnamese and American Speakers]. *Journal of Inquiry into Languages and Cultures*, 9(2), 223-237. <https://doi.org/10.63506/jilc.0902.360>.

6. Lý, H. T., & Nguyễn, H. H. T. (2026), Social Power and Strategies of Complaint and Complaint Responses in Vietnamese: A Study of University Students in the Mekong Delta Region. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 135(6B), 75-93. <https://jos.hueuni.edu.vn/index.php/hujos-ssh/article/view/7828>.
7. Mai, L. (2025), Using Genre-based Approach to Teach Business Email Writing in a Vietnamese University: Making Complaints. *Vietnam Journal of Education*, 9(1), 46–60. <https://doi.org/10.52296/vje.2025.554>
8. Nguyễn, T. T. M., & Phạm, T. T. T. (2021), L2 emails of complaints: Strategy use by low and high-proficiency learners of English as a foreign language. In M. Economidou-Kogetsidis, M. Savić, & N. Halenko (Eds.), *Email Pragmatics and Second Language Learners* (pp. 41–70). John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/pbns.328.02ngu>.
9. Phạm, T. M. T., & Yeh, A. (2020), Politeness of Vietnamese Students in Writing Request Email in English: a Course-based and Socio-pragmatic Study. *International Journal of Language and Literary Studies*, 2(2), 109–128. <https://doi.org/10.36892/ijlls.v2i2.202>.
10. Searle, J. R. (1969), *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
11. Spencer-Oatey, H. (2015). Rapport management model. In K. Tracy, C. Ilie, & T. Sandel (Eds.), *The international encyclopedia of language and social interaction*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118611463.wbielsi080>
12. Tereszkiewicz, A. (2019), Responding to customer complaints on English and Polish corporate profiles on Twitter. *Pragmatics and Society*, 10(2), 205–229. <https://doi.org/10.1075/ps.15019.ter>
13. Thongtong, T. (2022). Complaint responses in business emails: An interlanguage pragmatic study of Thai EFL learners. *Education Quarterly Reviews*, 5(3), 309–324. <https://doi.org/10.31014/aior.1993.05.03.547>.
14. Trosborg, A. (1995), *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints, and apologies*. Mouton de Gruyter.
15. Wu, Y., & Qi, Y. (2023), Appreciation vs. apology: Research on the influence mechanism of chatbot service recovery based on politeness theory. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103323. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103323>.

An analysis of complaint response strategies in English letters by learners in Vietnam

Abstract: This study explores the strategies used by Vietnamese EFL learners when responding to complaint in English letters in six different social scenarios involving variations in power and social distance. A total of 50 written responses were collected from English learners at Vietnam National University, Hanoi. Through qualitative content analysis, the study examines how learners manage tone, politeness, and appropriateness across contexts such as responses to parents, friends, bosses, or subordinates. Findings reveal that while learners show some awareness of social variables, their responses often rely on fixed expressions, and show limited use of mitigation or flexible strategies, especially in unfamiliar or high-power situations. Cultural norms and limited exposure to pragmatic instruction in letter writing skills may contribute to these challenges. The study highlights the need for more explicit teaching of pragmatics in EFL writing, including genre awareness, speech acts, and intercultural competence. Practical recommendations include integrating task-based activities and real-life writing simulations into classroom instruction. By identifying both strengths and limitations in students' complaint response strategies, this research contributes to understanding L2 pragmatic competence in Vietnam and offers implications for improving English instruction in intercultural and professional contexts.

Key words: Written pragmatic competence; Complaint letters; Complaint response strategies; EFL writing; Vietnamese learners.