



NGÔN NGỮ VÀ VĂN HOÁ: NHỮNG TƯƠNG ĐỒNG VÀ KHÁC BIỆT TRONG CÁCH THỂ HIỆN LỜI PHÀN NÀN CỦA NGƯỜI VIỆT VÀ NGƯỜI TRUNG QUỐC HỌC TIẾNG VIỆT *

PGS.TS Vũ Thị Thanh Hương**

1. Đặt vấn đề

Trong việc dạy và học ngoại ngữ, “năng lực văn hoá xã hội” được thừa nhận là một khái niệm quan trọng và là một trong số những thành tố cấu thành “năng lực giao tiếp” (Xem Vũ Thị Thanh Hương, 2006). Mặc dù có sự gia tăng nhận thức về tầm quan trọng của năng lực giao tiếp, nhưng trong các giáo trình dạy tiếng và trong thực tế giảng dạy, vẫn chưa có nhiều sự chú ý được đầu tư cho việc hình thành và phát triển năng lực giao tiếp ở người học ngoại ngữ. Khi người nước ngoài sử dụng một ngoại ngữ, những sai sót về phát âm, dùng từ và cách đặt câu thường được người bản ngữ bỏ qua vì họ coi đó là sự thiếu hụt kiến thức ngôn ngữ, nhưng những sai sót trong việc thực hiện các hành động nói năng như cầu khiến, ra lệnh, phàn nàn, khen v.v... thường bị coi là bất lịch sự, xúc phạm, vô lễ và có khi dẫn đến sự phá vỡ quan hệ giao tiếp.

Phàn nàn là một hành vi phổ biến ở hầu hết các ngôn ngữ và được các nhà nghiên cứu xếp vào loại hành vi đe dọa thể diện (Brown & Levinson, 1987). Vì tính chất đe dọa thể diện tiềm tàng của nó nên khi thực hiện hành vi này, người nói sẽ

* Nghiên cứu này sẽ không thể thực hiện được nếu thiếu sự ủng hộ của nhiều người. Nhân đây tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành tới các đồng nghiệp ở Khoa Ngôn ngữ học, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội đã giúp đỡ tôi thu thập dữ liệu và 216 em sinh viên Việt Nam và Trung Quốc đã nhiệt tình cung cấp thông tin.

** Viện Ngôn ngữ học.

phải sử dụng những chiến lược lịch sự làm giảm nhẹ mức độ đe dọa thể diện. Tuy nhiên, mỗi văn hoá lại có những quy ước riêng về mức độ đe dọa thể diện của mỗi hành vi và khả năng bù đắp sự mất thể diện của mỗi phương tiện ngôn ngữ, tùy thuộc vào các nhân tố xã hội và tình huống giao tiếp cụ thể. Người nước ngoài có thể không biết những quy ước và chuẩn mực văn hoá này và có thể thực hiện những hành vi phản nản không đúng những quy ước của người bản ngữ: Họ không những không biết các quy tắc dụng học văn hoá mà còn thiếu hiểu biết về các phương tiện ngôn ngữ phù hợp. Kết quả là những cú sốc văn hoá và đụng độ giao tiếp: người nước ngoài sẽ cảm thấy lạc lõng, bị xa lánh, bị coi là không hợp tác, là thô thiển, là bất lịch sự,...

Từ tính chất quan trọng của hành vi phản nản trong giao tiếp xã hội nói chung và vai trò của nó trong dạy học ngoại ngữ nói riêng, bài viết sẽ tìm hiểu sự tương đồng và khác biệt trong cách thể hiện lời phản nản của người Việt và người nước ngoài học tiếng Việt, mà cụ thể ở đây là người Trung Quốc. Trên cơ sở của những sự tương đồng và khác biệt này, bài viết sẽ đưa ra những gợi ý đối với việc giảng dạy năng lực văn hoá - xã hội cho người Trung Quốc đang học tiếng Việt ở Việt Nam.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Bối cảnh nghiên cứu

Mặc dù ở Việt Nam trong khoảng chục năm trở lại đây có sự nở rộ các nghiên cứu về hành động ngôn từ/hành vi ngôn ngữ, cả dưới góc độ dụng học thuần túy lẫn góc độ dụng học xuyên văn hoá, nhưng lại chưa có nghiên cứu nào đề cập đến hành vi phản nản. Cũng như các nghiên cứu về hành động ngôn từ của các nhà nghiên cứu Việt Nam, các nghiên cứu về hành động ngôn từ của các tác giả nước ngoài chủ yếu tập trung vào khảo sát các hành vi cầu khiến, từ chối, xin lỗi, hứa, khen, chê, cảm ơn, mời, xin phép, bày tỏ sự bất đồng v.v... Số lượng nghiên cứu nói về hành vi phản nản hiện có không nhiều.

Công trình được coi là đầu tiên nghiên cứu về hành vi phản nản là của Olshtain và Weinbach (1987), trong đó các tác giả đã nghiên cứu hành vi phản nản của người Do Thái và người nước ngoài nói tiếng Do Thái trong bối cảnh họ phải đối mặt một đồng nghiệp đến muộn cuộc hẹn. Các tác giả đã nhận diện được 5 loại hành vi khác nhau tùy theo mức độ nghiêm trọng của lời phản nản, đó là: a) dưới mức trách cứ; b) không tán thưởng, chê trách; c) phản nản; d) buộc tội và cảnh cáo; và e) đe dọa. Phát hiện chính của nghiên cứu này là cả người Do Thái lẫn người nước ngoài nói tiếng Do Thái trong tình huống nói trên đều có xu hướng dùng các hành vi nằm ở giữa là chê trách, phản nản và cáo buộc. Murphy và Neu (1996) so sánh lời phản nản bằng tiếng Anh của người Mỹ và người Hàn Quốc và đi đến kết

luận rằng trong cùng một tình huống giao tiếp (học sinh nói chuyện với giáo sư về bài kiểm tra bị coi là được điểm không hợp lý), nếu người Mỹ có xu hướng sử dụng lời phàn nàn thì người Hàn Quốc lại nghiêng về sử dụng lời phê bình, và điều này làm cho tiếng Anh của người Hàn Quốc có vẻ gay gắt hơn tiếng Anh của người Mỹ. Rinnert C và Iwai Ch. (2006) so sánh lời phàn nàn bằng tiếng Anh của sinh viên Nhật với lời phàn nàn bằng tiếng Anh của sinh viên Mỹ và lời phàn nàn bằng tiếng Nhật của sinh viên Nhật trong hai cảnh huống: 1) Bạn sinh viên cùng phòng gây ồn lúc nửa đêm và 2) Học sinh nói chuyện với giáo sư về bài kiểm tra bị điểm kém. Các tác giả đã nhận thấy rằng sinh viên Nhật khi nói tiếng Anh rất ít sử dụng những lời đưa đẩy, thường phàn nàn khá trực tiếp và ít dùng những yếu tố giảm thiểu sự đe dọa thể diện so với người Mỹ hoặc người Nhật, điều này nói lên sự thiếu hụt năng lực dụng học và dụng học-xã hội của họ trong ngôn ngữ đích. Trong nghiên cứu về ngôn từ của người Mỹ và sinh viên nước ngoài đang học ở Mỹ, Sharyl Tanck (2002) phát hiện rằng trong hai cảnh huống sinh viên nói chuyện với nhân viên cửa hàng photocopy về việc lỡ hẹn phục vụ và nói chuyện với cô giáo về việc chưa có thư giới thiệu như đã hẹn thì lời phàn nàn của sinh viên nước ngoài có vẻ ngắn gọn hơn lời phàn nàn của người bản ngữ vì chưa có kiến thức về cấu trúc lời phàn nàn cũng như quy tắc thực hiện nó trong văn hoá Mỹ.

Mặc dù số lượng đến nay chưa nhiều, nhưng những nghiên cứu dưới góc độ đối chiếu so sánh hiện có về lời phàn nàn đã chỉ ra sự hứa hẹn của hướng nghiên cứu này đối với việc tìm hiểu bản chất của hành vi phàn nàn, một hành vi tiềm tàng sự đe dọa thể diện và tầm quan trọng của nó đối với việc trau dồi năng lực dụng học-xã hội cho người học ngoại ngữ.

2.2. Hành vi phàn nàn

Phàn nàn được *Từ điển tiếng Việt* (Hoàng Phê, 2000) định nghĩa là “Nói ra nỗi buồn bực, không vừa ý để mong có sự đồng cảm, đồng tình”. Trong hành vi phàn nàn “người nói bày tỏ sự không hài lòng hay khó chịu của mình đối với một hành động xảy ra trước đó hay đang xảy ra mà hậu quả của nó có ảnh hưởng không tốt đến người nói” (Olshtain và Weinbach, 1987). Định nghĩa này đã chỉ ra 4 điều kiện để lời phàn nàn xảy ra, đó là:

- Người nói chờ đợi một sự kiện thuận lợi (ví dụ như việc thực hiện một lời hứa hay việc sẽ có thời tiết tốt v.v...) nhưng điều xảy ra đã không đáp ứng chờ đợi này.

- Người nói cho rằng hành động hoặc sự kiện đó có tác động không tốt đến mình, vì thế gây khó chịu.

- Nếu người nghe là chủ thể của hành động, thì người nói cho rằng người nghe phải chịu trách nhiệm về hành động đó.

- Người nói lựa chọn nói ra sự khó chịu và thất vọng của mình.

Định nghĩa của Olshtain và Weinbach không cụ thể hoá chủ thể của hành động là ai. Trong thực tế, chủ thể của hành động có thể là người nghe (ví dụ người nói (bà mẹ) phàn nàn rằng đứa con gái (người nghe) không chịu nghe lời mình), hoặc có thể là bản thân người nói (ví dụ người nói phàn nàn với người nghe về việc mình vô ý làm vỡ lọ hoa), hoặc có thể là một người thứ ba không có mặt (ví dụ người nói phàn nàn với người nghe về ông chồng hay uống rượu của mình), hoặc có thể không là ai cả (người nói phàn nàn với người nghe về thời tiết xấu không đi chơi được) v.v... Nếu chủ thể của hành động là bản thân người nói, hoặc người thứ ba không có mặt, hoặc không thuộc về ai cả, thì lời phàn nàn chưa hẳn đã có tính chất đe dọa thể diện¹. Nhưng nếu người nghe là chủ thể của một hành động đã hoặc đang xảy ra mà hậu quả của nó có tác động không tốt đến người nói, thì lời phàn nàn tiềm tàng nguy cơ đe dọa thể diện của người nghe rất cao. Vì thế, để tránh đụng độ trong giao tiếp, người nói sẽ phải có những tính toán nhất định để vẫn thực hiện được lựa chọn nói ra sự khó chịu và thất vọng của mình nhưng lại không làm tổn hại đến thể diện của người nghe. Mỗi cộng đồng văn hoá có thể có những quy ước riêng khi thực hiện hành vi đe dọa thể diện này. Khi người nước ngoài không biết những quy ước đó và không có khả năng lựa chọn những phương tiện ngôn ngữ phù hợp để diễn đạt, thì những sự hiểu lầm và đụng độ đáng tiếc có thể sẽ xảy ra.

2.3. Câu hỏi nghiên cứu

Việt Nam và Trung Hoa là hai nước láng giềng có quan hệ tiếp xúc lâu dài nên trong văn hoá ứng xử có nhiều điểm tương đồng. Mặc dù vậy, mỗi nước lại có một lịch sử phát triển riêng biệt và trong quá trình phát triển đó đã chịu ảnh hưởng của những yếu tố lịch sử, văn hoá, chính trị, kinh tế khác nhau làm nên những khác biệt trong văn hoá ứng xử của cư dân mỗi nước. Từ giả định này chúng tôi ngờ rằng khi người Trung Quốc học tiếng Việt, ứng xử ngôn ngữ nói chung và cách thức họ thực hiện lời phàn nàn nói riêng sẽ có những nét tương đồng và khác biệt, phản ánh những tương đồng và khác biệt trong văn hoá, tâm lý và ngôn ngữ giữa hai dân tộc. Hướng đến tìm hiểu sự tương đồng và khác biệt trong cách thức thể hiện lời phàn nàn giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt, nghiên cứu của chúng tôi sẽ trả lời ba câu hỏi chính. Đó là:

- a. Cấu trúc lời phàn nàn của người Trung Quốc học tiếng Việt có những đặc điểm gì giống và khác so với cấu trúc lời phàn nàn của người Việt?
- b. Trong những cảnh huống giao tiếp giống nhau, mức độ phàn nàn của người Trung Quốc có những đặc điểm gì giống và khác so với mức độ phàn nàn của người Việt?
- c. Các phương tiện lịch sự khi phàn nàn của người Trung Quốc học tiếng Việt và người Việt có những đặc điểm gì giống và khác nhau?

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Khách thể nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu của chúng tôi là những sinh viên Trung Quốc theo học tiếng Việt tại Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội trong hai năm học 2007 - 2008 và 2008 - 2009. Có 86 sinh viên Trung Quốc tham gia vào nghiên cứu của chúng tôi. Các sinh viên này có thời gian trung bình học tiếng Việt ở Trung Quốc là 24 tháng và thời gian trung bình sống ở Việt Nam là 2 - 3 tháng trong đó 2/3 tự nhận có trình độ tiếng Việt cao cấp và 1/3 tự nhận trình độ trung cấp.

Để loại trừ những khác biệt không cần thiết, chúng tôi chọn khách thể nghiên cứu người Việt cũng là sinh viên đang học tại Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội và Học viện Quan hệ Quốc tế trong năm học 2007 - 2008. Có 116 sinh viên Việt Nam tham gia vào nghiên cứu này. Tất cả các sinh viên Việt Nam và Trung Quốc đều được sinh ra trong khoảng từ năm 1983 đến năm 1989. Bảng 1 dưới đây trình bày một số đặc trưng cơ bản của 2 mẫu nghiên cứu.

Bảng 1. Một số đặc trưng cơ bản của mẫu nghiên cứu

Quốc tịch	Nơi sinh	Giới tính		Tổng số
		Nam	Nữ	
VIỆT NAM	Thành thị	11 (17.2%)	53 (82.8%)	64 (100%)
	Nông thôn	7 (13.5%)	45 (86.5%)	52 (100%)
Tổng số		18 (15.5%)	98 (84.5%)	116 (100%)
TRUNG QUỐC	Thành thị	11 (25%)	33 (75%)	44 (100%)
	Nông thôn	7 (16.7%)	35 (83.3%)	42 (100%)
Tổng số		18 (20.9%)	68 (79.1%)	86 (100%)

3.2. Công cụ nghiên cứu

Dữ liệu về lời phàn nàn được thu thập bằng phiếu khảo sát *hoàn thiện diễn ngôn*. Các sinh viên Việt Nam và Trung Quốc được yêu cầu cung cấp câu trả lời bằng tiếng Việt trong 4 tình huống giao tiếp sau:

Tình huống 1: Hôm qua bạn đến cửa hàng photocopy gần trường để nhờ photo và đóng 2 quyển khoá luận/bài tập để hôm nay nộp cho giáo viên phụ trách. Bạn hẹn hôm nay sẽ đến lấy lúc 10 giờ sáng vì hạn chót để nộp là 12 giờ trưa. Lúc 11 giờ bạn đến cửa hàng nhưng nhân viên cửa hàng (trạc tuổi và cùng giới với bạn) chưa làm phô tô và đóng quyển cho bạn. Bạn rất không hài lòng và bạn sẽ nói gì với nhân viên này?

Tình huống 2. Bạn đang làm đơn xin việc ở một công ty đa quốc gia. Công ty yêu cầu bạn nhờ một giáo sư viết thư giới thiệu và gửi thẳng đến công ty. Khi bạn gọi điện đến công ty hỏi về tình hình hồ sơ của bạn thì được biết hồ sơ của bạn chưa có thư giới thiệu. Thực tế bạn đã nhờ một cô giáo viết thư giới thiệu cho bạn từ một tháng nay rồi. Bạn rất lo lắng và không vui. Bạn đến phòng làm việc của cô giáo này để tìm hiểu tình hình, bạn sẽ nói gì?

Tình huống 3. Bạn đang xếp hàng để mua vé xem hoà nhạc. Hôm nay là buổi công diễn cuối cùng. Hàng rất dài mà vé đã gần hết. Bạn xếp hàng từ rất lâu và giờ cũng gần tới lượt. Bỗng có một người (trạc tuổi bạn nhưng khác giới) chen ngang trước bạn. Bạn rất không hài lòng với người này, bạn sẽ nói gì?

Tình huống 4. Hôm nay thầy giáo trả bài khoá luận. Bạn vô cùng sững sốt thấy điểm của bạn thấp. Đọc kỹ nhận xét của thầy bạn thấy thầy cho bạn điểm thấp vì bạn đã không theo quan điểm của thầy, chứ không phải do bạn viết bài kém. Bạn đã dành nhiều thời gian cho khoá luận này nên bạn không vui và cảm thấy thầy cho điểm không công bằng. Bạn quyết định sẽ nói chuyện với thầy, bạn đến phòng làm việc của thầy và bạn nói gì?

Bên cạnh nội dung *Hoàn thiện diễn ngôn*, mỗi phiếu khảo sát còn có phần tìm hiểu các thông tin khác về người cung cấp thông tin như tuổi, giới tính, nơi sinh, quốc tịch, chuyên ngành học ở trường đại học. Đối với sinh viên Trung Quốc có thêm các câu hỏi về trình độ tiếng Việt (tự đánh giá), số năm học tiếng Việt và thời gian sống ở Việt Nam.

3.3. Phương pháp phân tích

Dữ liệu được phân tích qua hai bước: Bước một, phân tích định tính để tìm hiểu cấu trúc ngữ nghĩa của lời phản nản, mức độ phản nản và các phương tiện lịch sự được các sinh viên Việt Nam và Trung Quốc sử dụng trong 4 tình huống khảo sát; Bước hai, so sánh về mặt định lượng để tìm hiểu sự tương đồng hay khác biệt trong cách thức thể hiện lời phản nản giữa hai nhóm sinh viên theo ba nội dung nghiên cứu. Ứng xử của sinh viên Việt Nam sẽ được coi là chuẩn mực để dò tìm những thiếu hụt về kiến thức dụng học văn hoá-xã hội của sinh viên Trung Quốc.

4. Kết quả

4.1. Tương đồng và khác biệt giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt trong việc sử dụng cấu trúc ngữ nghĩa của lời phản nản

4.1.1. Cấu trúc ngữ nghĩa của lời phản nản

Xem xét khối tư liệu thu thập được chúng tôi thấy trong cả 4 tình huống được nghiên cứu, câu trả lời của người được hỏi thường là kết hợp của một vài hành động ngôn từ khác nhau, tương đương với khái niệm “set” (chuỗi, kết hợp,

sự kiện) mà Cohen và Olshtain (1981) đã dùng và ở đây chúng tôi gọi là “cấu trúc ngữ nghĩa”. Bốn tình huống đưa ra đều đáp ứng được những điều kiện để cho lời phản nàn có thể xảy ra. Phương án trả lời đầy đủ nhất sẽ có 4 thành tố mà chúng tôi gọi là: Khởi xướng (KX), Phản nàn (PN), Hoàn cảnh (HC) và Giải pháp (GP).

Ví dụ 1 (Cảnh huống 1: Tại cửa hàng photocopy):

- *Bạn ơi, sao giờ này vẫn chưa photo cho mình? Mình đã hẹn 10h rồi cơ mà! Mình sắp phải nộp rồi. Làm gấp cho mình đi.*

Ví dụ 2 (Cảnh huống 2: Học sinh nhờ cô giáo viết thư giới thiệu):

- *Em chào cô ạ. Em muốn hỏi cô một chút về việc em nhờ cô hôm nọ ạ. Công ty người ta báo là em vẫn chưa có thư giới thiệu, em lo quá cô ạ. Cô có thể viết cho em một thư khác được không ạ?*

Ví dụ 3 (Cảnh huống 3: Xếp hàng mua vé xem hoà nhạc):

- *Này bạn, bạn không thấy mọi người đang xếp hàng đây à? Tôi đứng từ sáng đến giờ mới tới đây đây. Xuống dưới đi.*

Ví dụ 4 (Cảnh huống 4: Thầy giáo cho điểm thấp):

- *Thưa thầy, thầy cho phép em được trình bày một chút về bài khoá luận của em. Em cảm thấy thầy chấm điểm bài của em không công bằng. Em đã mất nhiều công sức tìm hiểu quan điểm của nhiều tác giả và em thấy cách trình bày của em không đến nỗi nào. Thầy có thể xem lại bài cho em được không ạ?*

Khởi xướng (KX) có thể bao gồm các hành vi như chào hỏi, gọi tên, giải thích mục đích nói chuyện v.v... nhằm để thiết lập bối cảnh tương tác. Trong 4 ví dụ trên, thành phần KX sẽ là: “Bạn ơi” (1); “Em chào cô ạ. Em muốn hỏi cô một chút về việc em nhờ cô hôm nọ ạ” (2); “Này bạn” (3); “Thưa thầy, thầy cho phép em được trình bày một chút về bài khoá luận của em” (4).

Phản nàn (PN) là phần nói lên sự không hài lòng, lo lắng, không vui của người nói trước một hành động/sự kiện đã xảy ra không có lợi cho người nói. Có nhiều cách thức để nói lên sự không hài lòng, lo lắng này như chúng tôi sẽ trình bày cụ thể hơn ở phần 4.2. Trong 4 ví dụ đã dẫn, thành phần PN sẽ là: “Sao giờ này vẫn chưa photo cho mình? Mình đã hẹn 10h rồi cơ mà” (1); “Em muốn hỏi cô một chút về việc em nhờ cô hôm nọ ạ” (2); “Bạn không thấy mọi người đang xếp hàng đây à?” (3); “Em cảm thấy thầy chấm điểm bài của em không công bằng” (4).

Hoàn cảnh (HC) là phần người nói bày tỏ cảm xúc, trình bày hoàn cảnh, điều kiện của mình để kêu gọi sự cảm thông từ phía người nghe: “Mình sắp phải nộp rồi” (1); “Em lo quá cô ạ” (2); “Tôi đứng từ sáng đến giờ mới tới đây đây” (3); “Em đã

mất nhiều công sức tìm hiểu quan điểm của nhiều tác giả và em thấy cách trình bày của em không đến nỗi nào” (4).

Giải pháp (GP) là phần người nói yêu cầu người nghe giải quyết hậu quả của hành động không hay đã xảy ra: “Làm gấp cho mình đi” (1); “Cô có thể viết cho em một thư khác được không ạ?” (2); “Xuống dưới đi.” (3); “Thầy có thể xem lại bài cho em được không ạ?” (4).

Không phải phương án trả lời nào cũng bao gồm cả 4 thành tố cấu trúc và theo trật tự như vừa trình bày. Có khi *Giải pháp* được nói ra trước khi trình bày *Hoàn cảnh*. Lại có khi câu trả lời chỉ có thành tố *Phản nản* hoặc chỉ có *Giải pháp*. Trong phần tiếp theo chúng tôi sẽ trình bày sự tương đồng và khác biệt giữa hai mẫu nghiên cứu trong việc sử dụng cấu trúc ngữ nghĩa của lời phản nản.

4.1.2. Sự tương đồng và khác biệt giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt trong việc sử dụng cấu trúc ngữ nghĩa của lời phản nản

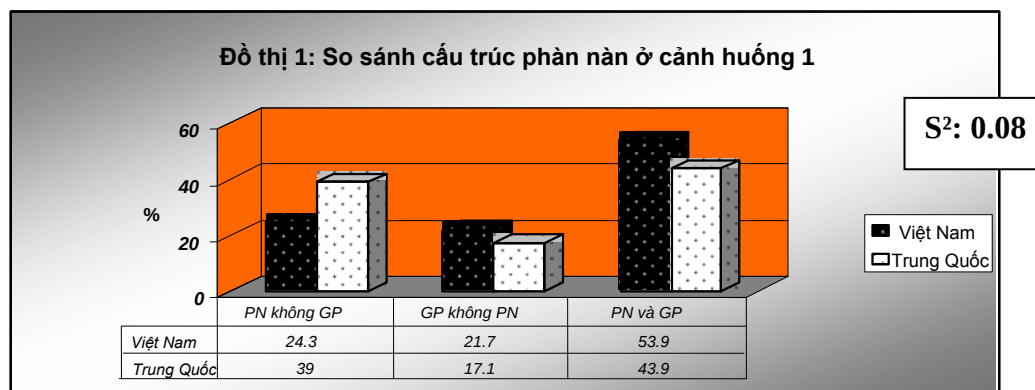
Điểm tương đồng nhận thấy trước tiên đó là cả hai mẫu nghiên cứu đều sử dụng lời phản nản có các thành tố cấu trúc như vừa trình bày. Trong 4 thành tố đó, 2 thành tố có khả năng tồn tại độc lập, đó là *Phản nản* (PN) và *Giải pháp* (GP), tức là câu trả lời có thể chỉ có thành tố PN (ví dụ: “Mày có hiểu “văn minh” nghĩa là gì không?” (Cảnh hướng 3)) hoặc chỉ có thành tố GP (ví dụ: “Chị làm ngay đi, đến 12h tôi lấy” (Cảnh hướng 1)). Các thành tố *Khởi xướng* (KX) hoặc *Hoàn cảnh* (HC) không được sử dụng độc lập mà kết hợp với các thành tố khác. Chúng tôi tìm thấy có 10 mô hình cấu trúc sau đây đã được sử dụng bởi cả hai nhóm sinh viên Việt Nam và Trung Quốc:

Chỉ có PN	Chỉ có GP
KX + PN	KX + GP
KX + PN + HC	HC + GP
PN + HC	KX + HC + GP
KX + PN + HC + GP	HC + GP

Tuy nhiên, một số cấu trúc có tần số xuất hiện rất ít. Thực tế xử lý tư liệu cho thấy đa số các câu trả lời tập trung vào 3 loại cấu trúc chính tùy thuộc sự có mặt hay không của 2 thành phần quan trọng là PN và GP. Để đảm bảo điều kiện phân tích thống kê², chúng tôi nhóm gộp các câu trả lời thành 3 loại, đó là: a) *PN không GP*; b) *GP không PN*; và c) *PN và GP*. Tiếp theo, chúng tôi sẽ lần lượt so sánh ứng xử của hai nhóm trong mỗi cảnh hướng giao tiếp.

Cảnh hướng 1: Tại cửa hàng photocopy.

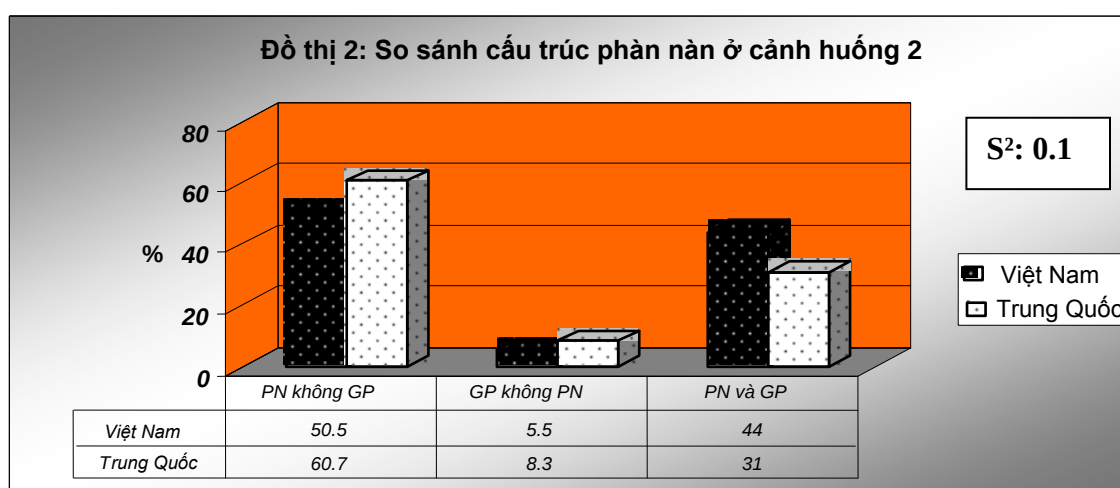
Có 1 sinh viên Việt Nam và 4 sinh viên Trung Quốc lựa chọn không nói gì cả (và họ giải thích có nói cũng chẳng có kết quả gì nên chuyển sang hàng khác làm ngay vẫn kịp). Kết quả trả lời của 197 phiếu còn lại được trình bày ở *Đồ thị 1* dưới đây.



Nhìn vào đồ thị này ta thấy điểm giống nhau rõ nhất là cả hai nhóm sinh viên đều ưa dùng 2 cấu trúc *PN và GP* và *PN không GP* hơn cấu trúc chỉ có *GP không PN* (chỉ có khoảng 1/5 số sinh viên của mỗi nhóm sử dụng cấu trúc này). Nhưng có vẻ như sinh viên Trung Quốc ưa thích sử dụng cấu trúc *PN không GP* hơn sinh viên Việt Nam (39% so với 24.3%) và ít dùng cấu trúc *PN và GP* hơn sinh viên Việt Nam (43.9% so với 53.9%). Tuy nhiên, sự khác biệt này không đạt được mức đáng kể về thống kê ($S^2: 0.08$).

Cảnh huống 2: Nói chuyện với cô giáo về thư giới thiệu.

Ở cảnh huống này, có 7 sinh viên Việt Nam và 2 sinh viên Trung Quốc lựa chọn không nói gì. Kết quả trả lời của 193 phiếu còn lại được trình bày ở *Đồ thị 2* dưới đây.



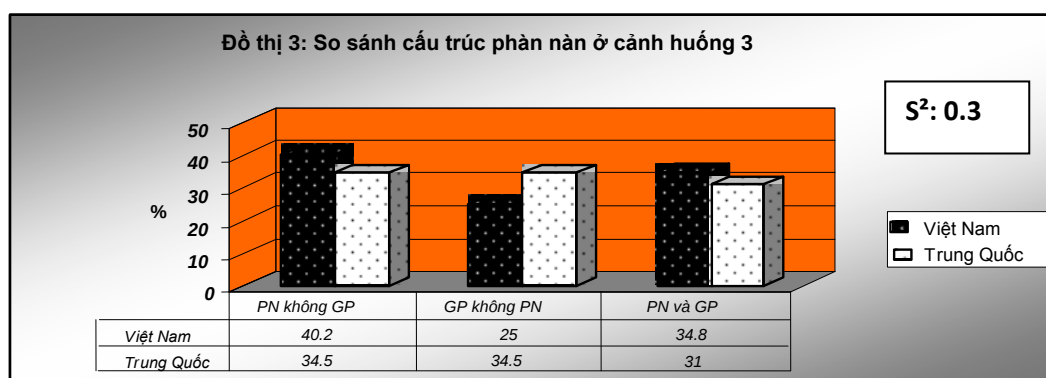
So với cảnh huống 1, ở cảnh huống này cả sinh viên Việt Nam và Trung Quốc đều ít dùng cấu trúc chỉ đưa ra *GP không PN* (trong trường hợp này có nghĩa là chỉ yêu cầu cô giáo viết và gửi thư đến công ty). Đa số ưu tiên lựa chọn cấu trúc

PN không GP hoặc *PN và GP*, và cũng giống ở cảnh huống 1, sinh viên Trung Quốc ưa thích dùng cấu trúc *PN không GP* hơn sinh viên Việt Nam và sinh viên Việt Nam ưa dùng cấu trúc *PN và GP* hơn sinh viên Trung Quốc mặc dù sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê ($S^2: 0.1$).

Cảnh huống 3: Xếp hàng mua vé xem hoà nhạc.

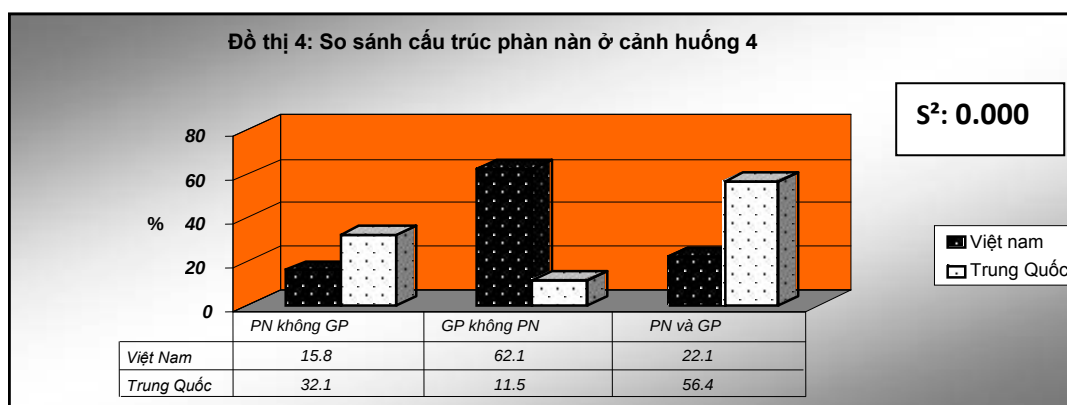
Ở cảnh huống này, có 4 sinh viên Việt Nam và 2 sinh viên Trung Quốc lựa chọn không nói gì. Kết quả trả lời của 196 phiếu còn lại được trình bày ở *Đồ thị 3* dưới đây.

Kết quả cho thấy so với cảnh huống 1 và 2, số lượng sinh viên (cả Việt Nam và Trung Quốc) sử dụng cấu trúc *GP không PN* (tức là chỉ yêu cầu đối phương xếp hàng theo trật tự) tăng lên đáng kể, đặc biệt là sinh viên Trung Quốc (đạt 34.5%). Đối với sinh viên Trung Quốc, sự ưu tiên dành cho 3 loại cấu trúc tương đối đều nhau. Đối với sinh viên Việt Nam, cấu trúc *PN không GP* có vẻ được ưu tiên hơn cấu trúc *PN và GP*. Tuy nhiên, sự khác biệt giữa 2 nhóm không có ý nghĩa thống kê ($S^2: 0.3$).



Cảnh huống 4: Nói chuyện với thầy giáo về bài khoá luận.

Ở cảnh huống này, có 21 sinh viên Việt Nam (chiếm 18%) và 8 sinh viên Trung Quốc (chiếm 9%) lựa chọn không nói gì với thầy giáo cả. Kết quả trả lời của 173 phiếu còn lại được trình bày ở *Đồ thị 4*.



Kết quả trình bày ở *Đồ thị 4* cho thấy có sự khác biệt rõ rệt về ứng xử giữa hai nhóm. Tỷ lệ sinh viên Việt Nam lựa chọn cấu trúc *GP không PN* (tức là chỉ yêu cầu thầy giáo xem lại bài cho mình) rất lớn, chiếm 62.1%, trong khi tỷ lệ này ở sinh viên Trung Quốc chỉ có 11.5%. Ngược lại, đa số sinh viên Trung Quốc lựa chọn *PN và GP* (56.4%) hoặc *PN không GP* (32.1%), đưa tỷ lệ sinh viên Trung Quốc phản nản lên 88.5% (56.4 + 32.1), trong khi tỷ lệ này ở sinh viên Việt Nam chỉ là 37.9% (15.8 + 22.1). Sự khác biệt này rất có ý nghĩa về mặt thống kê (S^2 : 0.000).

4.2. Sự tương đồng và khác biệt giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt về mức độ phản nản

4.2.1. Đo lường mức độ phản nản

Kết quả phân tích ở 4.1 cho thấy bên cạnh sự tương đồng, có sự khác biệt giữa 2 nhóm sinh viên trong sự lựa chọn cấu trúc phản nản, đặc biệt trong việc sử dụng hay không sử dụng thành tố *phản nản* của cấu trúc. *Bảng 2* dưới đây trình bày kết quả về lựa chọn hay không lựa chọn *phản nản* của hai nhóm sinh viên. Kết quả cho thấy có sự khác biệt rất đáng kể ở cảnh huống 4 như đã trình bày ở trên.

Bảng 2: Tỷ lệ lựa chọn phản nản hay không phản nản ở 4 cảnh huống³

Cảnh huống	Lựa chọn	Quốc tịch	
		Việt Nam	Trung Quốc
Cảnh huống 1	<i>Không PN</i>	24 (20%)	18 (21%)
	<i>Có PN</i>	92 (80%)	68 (79%)
Cảnh huống 2	<i>Không PN</i>	13 (11%)	9 (10%)
	<i>Có PN</i>	103 (89%)	77 (90%)
Cảnh huống 3	<i>Không PN</i>	31 (27%)	31 (36%)
	<i>Có PN</i>	85 (73%)	55 (64%)
Cảnh huống 4	<i>Không PN</i>	81 (70%)	16 (17%)
	<i>Có PN</i>	35 (30%)	70 (83%)

Tuy nhiên, 2 nhóm khác nhau không chỉ ở quyết định có phản nản hay không phản nản, mà còn cả trong cách thức thực hiện thành tố *phản nản*. Tư liệu cho thấy người nói sử dụng 3 cách thức khác nhau để bày tỏ *phản nản*, được chúng tôi xếp theo thứ tự giảm dần về mức độ nghiêm trọng như sau:

Mức độ 1: Người nói nêu rõ hành động không có lợi đã xảy ra và quy trách nhiệm cho người nghe. Ví dụ:

- “Tại sao giờ này *chị* vẫn *chưa* *photo* cho tôi? Không giữ uy tín gì cả! ... (CH1)

- “Thưa cô, có lẽ cô rất bận nên đã *quên* *chưa* *viết* *thư* cho em. Em rất buồn vì bỏ lỡ cơ hội ... (CH 2)

- “Này *anh* sao lại *chen ngang*? Xuống dưới đi!” (CH 3)

- “Thưa thầy em thấy *điểm thầy* cho chưa *phù hợp* với bài của em...” (CH 4)

Mức độ 2: Người nói có nhắc đến hành động không có lợi đã xảy ra nhưng không quy trách nhiệm cho ai cả. Ví dụ:

- “... Thưa cô hôm nay em gọi điện đến công ti thì được báo hồ sơ của em chưa có thư giới thiệu...” (CH 2)

- “Thưa thầy, sao bài của em lại được *điểm thấp* thế ạ?...” (CH 4)

Mức độ 3: Người nói không nhắc đến hành động không có lợi đã xảy ra và không quy trách nhiệm cho ai cả, chỉ hàm ý xa xôi về hành động hay hậu quả của hành động. Ví dụ:

- “Thưa cô, cho em hỏi *việc em* nhờ cô lần trước thế nào rồi ạ?” (CH 2)

- “Anh ơi, đây chưa *phải là* cuối hàng...” (CH 3)

- “Thưa thầy, ..., em nghĩ *quan điểm của em* cũng có lý...” (CH 4)

Trong phần tiếp theo, chúng tôi sẽ trình bày kết quả sử dụng các mức độ phân nân của hai nhóm sinh viên để so sánh.

4.2.2. Sự tương đồng và khác biệt giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt về mức độ phân nân

Kết quả sử dụng mức độ phân nân của 2 nhóm sinh viên được trình bày ở Bảng 3.

Bảng 3: Mức độ phân nân được sử dụng ở 4 cảnh huống

Cảnh huống	Mức độ phân nân	Quốc tịch	
		Việt Nam	Trung Quốc
CẢNH HUỐNG 1	Mức độ 1	71 (77.2%)	51 (75%)
	Mức độ 2	6 (6.5%)	10 (14.7%)
	Mức độ 3	15 (16.3%)	7 (10.3%)
S²		0.1	
CẢNH HUỐNG 2	Mức độ 1	12 (11.7%)	15 (19.5%)
	Mức độ 2	49 (47.6%)	20 (26%)
	Mức độ 3	42 (40.8%)	42 (54.5%)
S²		0.01**	
CẢNH HUỐNG 3	Mức độ 1	46 (54.1%)	37 (67.3%)
	Mức độ 2	7 (8.2%)	10 (18.2%)
	Mức độ 3	32 (37.6%)	8 (14.5%)
S²		0.001***	

CẢNH HUỐNG 4	Mức độ 1	13 (37.1%)	25 (35.7%)
	Mức độ 2	4 (11.4%)	29 (41.4%)
	Mức độ 3	18 (51.5%)	16 (22.9%)
S²		0.002***	

Kết quả thống kê cho thấy ở cảnh huống 1 (ở cửa hàng photocopy) ứng xử của sinh viên Việt Nam và Trung Quốc khá giống nhau và cả hai nhóm đều có xu hướng ưa thích lựa chọn phản nản ở mức độ 1. Tuy nhiên, ở các cảnh huống 2, 3 và 4 thì đã có sự khác biệt đáng kể giữa 2 nhóm. Ở cảnh huống 2, khi nói chuyện với giáo viên, sinh viên Việt Nam có xu hướng ưa dùng phản nản ở mức độ 2 (đa số chỉ nhắc đến việc công ti chưa nhận được thư giới thiệu) và mức độ 3 (đa số chỉ hỏi xem cô giáo đã viết thư cho mình chưa). sinh viên Trung Quốc có tỷ lệ dùng phản nản ở cấp độ 1 nhiều hơn sinh viên Việt Nam (19.5% so với 11.7%) cũng như ưa dùng mức độ 3 hơn mức độ 2. Ở cảnh huống 3, mặc dù cả 2 nhóm đều dùng nhiều phản nản ở mức độ 1 (giống ở cảnh huống 1), nhưng tỷ lệ của sinh viên Việt Nam thấp hơn tỷ lệ của sinh viên Trung Quốc và sinh viên Việt Nam dùng nhiều mức độ 3 hơn sinh viên Trung Quốc. Cuối cùng, ở cảnh huống 4, sinh viên Việt Nam có tỷ lệ dùng mức độ 4 (chỉ nhận xét tốt về bài viết của mình) cao hơn sinh viên Trung Quốc trong khi sinh viên Trung Quốc có tỷ lệ dùng mức độ 2 (hỏi vì sao bài của mình bị điểm kém) cao hơn sinh viên Việt Nam.

Mặc dù có sự khác biệt trong từng cảnh huống như vậy, nhưng nếu so sánh giữa các cảnh huống với nhau thì lại thấy giữa hai nhóm có sự tương đồng thú vị. Đó là khi nói chuyện với người ở vị thế cao hơn mình (thầy/cô giáo ở cảnh huống 2 và 4) thì cả hai nhóm đều có xu hướng ít dùng phản nản ở mức độ 1 hơn khi nói chuyện với người ngang hàng (cảnh huống 1 và 3). Điều này cho thấy trong cả 2 nền văn hoá sự khác biệt trong mối quan hệ quyền lực là rào chắn khiến cho người ta khi quyết định phản nản với người quyền cao hơn mình thì cũng không dám quy trách nhiệm cho người đó về hành động không có lợi đã xảy ra.

4.3 Sự tương đồng và khác biệt giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt trong việc sử dụng các phương tiện lịch sự

4.3.1. Các phương tiện lịch sự

Như đã phân tích ở 4.1, trong cấu trúc đầy đủ của lời phản sẽ có 4 thành phần là KX, PN, HC và GP trong đó PN (nói ra điều làm mình không hài lòng) và GP (gợi ý người nghe thực hiện một hành động sửa đổi) là 2 hành động ngôn từ tiềm tàng khả năng đe dọa thể diện và cần được bù đắp thông qua việc sử dụng các phương tiện lịch sự. Khi nghiên cứu hành động cầu khiến của người Việt, chúng tôi đã chỉ ra sự phong phú của các phương tiện này trong tiếng Việt, đó là việc lựa chọn từ xưng hô phù hợp, là việc sử dụng các kính ngữ (*a, thưa, dạ...*), các

tiểu từ tình thái (*có thể, giúp, hộ...*), các yếu tố giảm nhẹ (*một chút, một ít...*), các động từ ngôn hành (*làm phiên, mời, xin...*) và cấu trúc cầu khiến gián tiếp... (Vũ Thị Thanh Hương 1999, 2000). Đây cũng chính là những phương tiện lịch sự được cả hai nhóm sinh viên Việt Nam và Trung Quốc sử dụng để tăng mức độ lịch sự cho lời phàn nàn của mình.

4.3.2. Sự tương đồng và khác biệt giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt trong việc sử dụng các phương tiện lịch sự

Để so sánh sự tương đồng hay khác biệt giữa hai nhóm sinh viên trong việc sử dụng các phương tiện lịch sự, chúng tôi tính số lượng các phương tiện lịch sự được mỗi sinh viên sử dụng theo 3 mức: (0) = không dùng phương tiện nào; (1) = dùng 1 phương tiện; (2) = dùng 2 phương tiện và (3) = dùng từ 3 phương tiện trở lên. Mức độ lịch sự của lời phàn nàn tỷ lệ thuận với số lượng các phương tiện lịch sự được dùng. So sánh:

- (Mày) xuống dưới xếp hàng đi! (0)
- *Bạn* xuống xếp hàng đi! (1)
- *Mời bạn* xuống xếp hàng đi! (2)
- *Thưa thầy, thầy có thể* xem lại bài một lần nữa *giúp* em được không ạ? (3)

Bảng 4 dưới đây trình bày điểm số trung bình phương tiện lịch sự cho mỗi nhóm trong từng cảnh huống.

Bảng 4: Chỉ số trung bình các phương tiện lịch sự trong mỗi cảnh huống

Quốc tịch	Trung bình phương tiện	Cảnh huống 1	Cảnh huống 2	Cảnh huống 3	Cảnh huống 4
Việt Nam	<i>Trung bình</i>	1.13	2.65	1.03	2.56
	<i>Độ lệch chuẩn</i>	0.61	0.56	0.53	0.6
Trung Quốc	<i>Trung bình</i>	1.11	2.1	1.06	2.3
	<i>Độ lệch chuẩn</i>	0.76	0.7	0.66	0.75
P		0.8	0.000***	0.7	0.000***

Kết quả ở bảng 4 cho thấy ở cảnh huống 1 và 3 ứng xử lịch sự của sinh viên Việt Nam và Trung Quốc không có sự khác biệt và mỗi nhóm trung bình chỉ sử dụng 1 phương tiện lịch sự khi phàn nàn. Tuy nhiên ứng xử lịch sự của hai nhóm ở cảnh huống 2 và 4 có sự khác nhau rất đáng kể ($p = 0.000$): sinh viên Trung Quốc có chỉ số trung bình phương tiện lịch sự thấp hơn hẳn chỉ số trung bình của sinh viên Việt Nam (và độ lệch chuẩn cũng lớn hơn). Rõ ràng, trong bối cảnh phàn nàn với người có quyền lực cao hơn mình, sinh viên Trung Quốc có xu hướng sử dụng các phương tiện lịch sự ít hơn sinh viên Việt Nam và điều này sẽ làm cho ngôn ngữ của họ dường như ít lịch sự hơn.

5. Thảo luận và kết luận

Kết quả nghiên cứu đã khẳng định giả thuyết ban đầu, đó là bên cạnh sự tương đồng, cách thức phàn nàn của người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt có những điểm khác biệt thú vị.

Về cấu trúc ngữ nghĩa của lời phàn nàn, cả hai nhóm đều sử dụng 3 loại cấu trúc *PN không GP*, *GP không PN* và *PN và GP* nhưng ưa thích sử dụng cấu trúc *PN không GP* và/hoặc *PN và GP* hơn cấu trúc *GP không PN*. Ngoài 2 thành tố chính là PN và GP thì trong cấu trúc phàn nàn của cả hai nhóm còn có 2 thành tố khác là KX và HC, tuy nhiên chúng không bao giờ đứng độc lập để thực hiện chức năng phàn nàn. Ứng xử của 2 nhóm đặc biệt có sự khác biệt ở cảnh huống 4: nếu như sinh viên Việt Nam ưa dùng cấu trúc *GP không PN* (chỉ yêu cầu giáo viên xem lại bài) thì sinh viên Trung Quốc lại ưa dùng cấu trúc có thành tố phàn nàn (*PN không GP* hoặc *PN và GP*) và tỷ lệ phàn nàn của sinh viên Trung Quốc ở cảnh huống này cao hơn hẳn sinh viên Việt Nam.

Về mức độ phàn nàn giữa hai nhóm cũng có nhiều điểm tương đồng. Ở cảnh huống nói chuyện với người ngang hàng (1 và 3), cả hai nhóm đều có xu hướng ưa thích sử dụng phàn nàn ở cấp độ 1. Tuy nhiên, có sự khác biệt giữa hai nhóm ở cảnh huống nói với người trên quyền (2 và 4). Ở những cảnh huống này, sinh viên Việt Nam tỏ ra ít muốn phàn nàn hơn sinh viên Trung Quốc và khi phàn nàn thì ưa thích sử dụng cấp độ thấp nhất là cấp độ 3, còn sinh viên Trung Quốc thì phàn nàn nhiều hơn sinh viên Việt Nam và sử dụng nhiều cấp độ 2 hơn.

Về các phương tiện lịch sự, sự giống nhau nằm ở chỗ cả hai nhóm đều sử dụng các phương tiện lịch sự giống nhau và ở cảnh huống nói chuyện với người ngang hàng (1 và 3), bình quân số lượng phương tiện lịch sự của cả hai nhóm không có sự chênh lệch đáng kể. Sự khác biệt đáng kể về thống kê nằm ở cảnh huống nói chuyện với người trên quyền (2 và 4): trung bình các phương tiện lịch sự của nhóm sinh viên Việt Nam cao hơn trung bình các phương tiện lịch sự của nhóm sinh viên Trung Quốc.

Như vậy, nếu kết hợp kết quả sử dụng cấu trúc, mức độ phàn nàn và các phương tiện lịch sự thì sẽ thấy ở cảnh huống nói chuyện với người ngang hàng, ứng xử của hai nhóm Việt Nam và Trung Quốc không có sự khác biệt. Sự khác biệt nằm ở cảnh huống nói chuyện với người trên quyền: người Việt Nam có xu hướng ít phàn nàn hơn, hoặc khi phàn nàn thì nghiêng về phàn nàn xa xôi, gián tiếp (cấp độ thấp) và sử dụng nhiều phương tiện lịch sự để tăng mức lịch sự cho lời nói của mình. Người Trung Quốc trong cảnh huống này không chỉ có xu hướng phàn nàn nhiều hơn, mà còn phàn nàn ở mức độ cao hơn và sử dụng ít các phương tiện lịch sự hơn. Điều này làm cho tiếng Việt của người Trung Quốc mang tính gây gổ hơn (nghiêng về phê phán hơn là phàn nàn hoặc trách móc) và kém lịch sự.

Tính gậy gố và kém lịch sự khi phàn nàn với người quyền cao hơn mình sẽ mang lại sự khó chịu cho người đối chuyện và làm cho giao tiếp kém hiệu quả, ở mức độ nặng hơn là sự phá vỡ quan hệ giao tiếp. Để khắc phục được sự chênh lệch về ứng xử này, lớp học tiếng Việt cho người Trung Quốc cần lưu ý cung cấp cho người học những khuôn mẫu ứng xử phù hợp (những khuôn mẫu được ưa dùng) của người Việt trong từng hành vi. Tuy nhiên, các giáo trình dạy học tiếng Việt hiện có chưa có khả năng cung cấp những tri thức này vì hiện chưa có nhiều nghiên cứu tập trung vào ngôn ngữ của người học. Hy vọng nghiên cứu này sẽ là một gợi ý có ích cho những nghiên cứu trong tương lai.

-
- ¹ Về các chức năng của lời phàn nàn, xin xem thêm Boxer D (1996).
 - ² Theo nguyên tắc thống kê, nếu ma trận có nhiều ô trống hoặc nhiều ô có tần số ≤ 5 thì các kết quả thống kê sẽ không chính xác.
 - ³ “Không phàn nàn” ở đây tính gộp cả những người quyết định không nói gì.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Boxer, D. “Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints”. Trong Susan Gass and Joyce Neu (Chủ biên), *Speech Acts Across Cultures. Challenges to Communication in Second Language*, Mouton de Gruyter, 1996, tr.217-239.
- [2] Brown P. and Levinson S.. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press, 1987.
- [3] Cohen A. and Olshtain E.. “Developing a measure of sociocultural competence: The case of apology”. Trong *Language Learning* 31.1, 1981, tr.113-134.
- [4] Murphy, B. and Neu, J.. “My grade”s too low: The speech act set of complaining”. Trong Susan Gass & Joyce Neu (Chủ biên), *Speech Acts Across Cultures. Challenges to Communication in Second Language*, Mouton de Gruyter, 1996, tr.191-215.
- [5] Olshtain, E. and Weinbach, L.. “Complaints: A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew”. Trong J. Verschueren and M. Bertucelli-Papi (Chủ biên), *The Pragmatic Perspective*. Amsterdam: John Benjamins, 1987, tr.195-208.
- [6] Rinnert C and Iwai Ch.. “Preferred complaints strategies in Japanese and English”. Trong *Shizuoka, Japan: Tokaj University College of Marine Science*, May 13-14, 2006, p. 32-47.
- [7] Sharyl Tanck. *A comparison of native and non-native English speakers production*. <http://www.american.edu/tesol/working%20Papers/wptanck.pdf>. 2003.

- [8] Vũ Thị Thanh Hương, “Gián tiếp và lịch sử trong lời cầu khiến tiếng Việt), trong tạp chí *Ngôn ngữ*, số 1, 1999, tr.34-43.
- [9] Vũ Thị Thanh Hương, “Lịch sử và phương thức biểu hiện tính lịch sử trong lời cầu khiến tiếng Việt”, trong *Ngôn từ, giới và nhóm xã hội từ thực tiễn tiếng Việt*, Lương Văn Hy (Chủ biên), NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội, 2000, tr.135-178.