

NHỮNG TƯƠNG ĐỒNG VÀ KHÁC BIỆT TRONG CÁCH BÀY TỎ SỰ KHÔNG HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI VIỆT VÀ NGƯỜI TRUNG QUỐC HỌC TIẾNG VIỆT*

PGS.TS VŨ THI 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”¹. 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.

Trong cuộc sống thường nhật chúng ta thường gặp phải những việc làm ta không hài lòng. Nếu ta quyết định bày tỏ sự không hài lòng của mình, thì tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng của sự không hài lòng được bày tỏ mà hành vi của chúng ta có thể là lời chê trách, phàn nàn, phê bình, cảnh cáo, hay buộc tội v.v.. Tất cả những hành vi ngôn ngữ này đều rất phổ biến ở hầu hết các ngôn ngữ và được các nhà nghiên cứu xếp vào loại hành vi đe dọa thể diện [2]. Vì tính chất đe dọa thể diện tiềm tàng của nó nên khi thực hiện những hành vi này, người nói sẽ phải sử dụng những chiến lược lịch sự làm giảm nhẹ mức độ đe dọa thể diện. Tuy nhiên, mỗi nền 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 bày tỏ sự không hài lòng 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 xảy ra những cú sốc văn hoá và dụng 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...

* 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, ĐH KHXH & NV, ĐHQG 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.

Từ tính chất quan trọng của các hành vi ngôn ngữ trong việc bày tỏ sự không hài lòng 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 sự không hài lòng 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 lí 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 các 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 những hành vi thể hiện sự không hài lòng như phàn nàn, chê trách, phê bình, cáo buộc, v.v.. Cũng như các nghiên cứu về hành vi ngôn ngữ của các nhà nghiên cứu Việt Nam, các nghiên cứu về hành vi ngôn ngữ của các tác giả nước ngoài chủ yếu tập trung vào các hành vi cầu khiến, từ chối, xin lỗi, hứa, khen, chê, cảm ơn, mời, xin phép, bày tỏ sự bất đồng v.v..

Công trình được coi là đầu tiên nghiên cứu về cách thức thể hiện sự không hài lòng, mà cụ thể ở đây là hành vi phàn nàn là của Olshtain & Weinbach [5] trong đó các tác giả đã nghiên cứu hành vi phàn nàn của người Do Thái và người nước ngoài nói tiếng Do Thái trong bối cảnh họ phải đợi 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 phàn nàn, đó là: a) dưới mức trách cứ; b) không tán thưởng, chê trách; c) phàn nàn; 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, phàn nàn và cáo buộc. Murphy & Neu [4] so sánh lời phàn nàn 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 lí), nếu người Mỹ có xu hướng sử dụng lời phàn nàn thì người Hàn Quốc lại nghiêng về sử dụng lời phê phán, và điều này làm cho tiếng Anh của người Hàn Quốc có vẻ gay gắt hơn tiếng Anh của người Mỹ. Rinnert C & Iwai Ch [6] 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 2 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 ngữ của người Mỹ và sinh viên nước ngoài đang học ở Mỹ Sharyl Tanck [7] phát hiện rằng trong 2 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 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 nói riêng, cách thức bày tỏ sự không hài lòng bằng ngôn ngữ nói chung và tầm quan trọng của chúng đối với việc tra dồi năng lực dụng học - xã hội cho người học ngoại ngữ.

2.2. 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 nói tiếng Việt, ứng xử ngôn ngữ nói chung và cách thức họ thể hiện sự không hài lòng nói riêng sẽ có những nét tương đồng và khác biệt, phản ánh những tương đồng và khác biệt trong văn hoá, tâm lí và ngôn ngữ giữa hai dân tộc. Hướng đến tìm hiểu sự tương đồng và khác biệt trong cách thức thể hiện sự không hài lòng giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt, nghiên cứu của chúng tôi sẽ trả lời hai câu hỏi chính, đó là:

a. Trong những cảnh huống giao tiếp giống nhau, cách thức bày tỏ sự không hài lòng của người Trung Quốc học tiếng Việt có những đặc điểm gì giống và khác so với cách thức bày tỏ sự không hài lòng của người Việt?

b. Các phương tiện lịch sự khi bày tỏ sự không hài lòng 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 KHXH & NV, ĐHQG Hà Nội trong hai năm học 2007-08 và 2008-09. 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 KHXH & NV thuộc ĐHQG Hà Nội và Học viện Quan hệ Quốc tế trong năm học 2007-08. 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. Tư liệu nghiên cứu

Dữ liệu về các hành vi bày tỏ sự không hài lòng được thu thập bằng phiếu khảo sát *hoàn thiện diễn ngôn* (DTC). Các sinh viên Việt Nam và Trung Quốc được yêu cầu cung cấp câu trả lời bằng tiếng Việt trong 3 tình huống giao tiếp sau²:

Tình huống 1: Hôm qua bạn đến cửa hàng Photocopy gần trường để nhờ phô tô 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 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 3: Hôm nay thầy giáo trả bài khoá luận. Bạn vô cùng sửng sốt thấy điểm của bạn thấp. Đọc kĩ 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

Tư liệu diễn ngôn được phân tích qua hai bước: Bước một phân tích định tính để tìm hiểu các hành vi ngôn ngữ và các phương tiện lịch sự được sử dụng để bày tỏ sự không hài lòng được các sinh viên Việt Nam và Trung Quốc sử dụng trong tình huống khảo sát; Bước hai so sánh về mặt định lượng để tìm hiểu sự tương đồng hay khác biệt trong cách thức bày tỏ sự không hài lòng giữa hai nhóm

sinh viên theo hai 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. Sự tương đồng và khác biệt giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt trong cách thức bày tỏ sự không hài lòng

4.1.1. Cấu trúc ngữ nghĩa của phát ngôn bày tỏ sự không hài lòng

Xem xét khối tư liệu thu thập được chúng tôi thấy trong cả 3 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 & Olshtain [3] đã dùng và ở đây chúng tôi gọi là “cấu trúc ngữ nghĩa”. Phương án trả lời đầy đủ nhất sẽ có 4 thành tố mà chúng tôi gọi là: *Khởi xướng (KX)*, *Bày tỏ nội dung không hài lòng (KHL)*, *Trình bày hoàn cảnh (HC)* và *Gợi ý giải pháp (GP)*.

Thí 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.*

Thí dụ 2 (Cảnh huống 2: 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.*

Thí dụ 3 (Cảnh huống 3: 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?*

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

Bày tỏ nội dung KHL là phần nói lên sự KHL, nỗi lo lắng, không vui của người nói trước một hành động/ sự kiện đã xảy ra không có lợi cho mình. Có nhiều cách thức khác nhau để nói lên sự KHL, nỗi lo lắng này như chúng tôi sẽ trình bày cụ thể hơn ở phần 4.2. Trong 3 thí dụ đã dẫn, nội dung KHL sẽ là: “*Sao giờ này vẫn chưa photo cho mình? Mình đã hẹn 10h rồi cơ mà*” (1); “*bạn không thấy mọi người đang xếp hàng đây à?*” (2); “*Em cảm thấy thầy chấm điểm bài của em không công bằng*” (3).

Trình bày HC là phần người nói bày tỏ cảm xúc, trình bày HC, điều kiện của mình để kêu gọi sự cảm thông từ phía người nghe: “*Mình sắp phải nộp rồi*” (1); “*Tôi đứng từ sáng đến giờ mới tới đây đây*” (2); “*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” (3).

Gợi ý GP là phần người nói yêu cầu người nghe giải quyết hậu quả của hành động/ sự kiện không hay đã xảy ra: “*Làm gấp cho mình đi*” (1); “*Xuống dưới đi.*” (2); “*Thầy có thể xem lại bài cho em được không ạ?*” (3).

Không phải câu trả lời nào của 2 nhóm sinh viên cũng bao gồm cả 4 thành tố cấu trúc và đều tuân theo trật tự như vừa trình bày. Có khi Gợi ý GP được nói ra trước khi Trình bày HC. Lại có khi câu trả lời chỉ có thành tố *Bày tỏ nội dung KHL* hoặc chỉ có Gợi ý GP. 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 phát ngôn bày tỏ sự KHL.

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 phát ngôn bày tỏ sự không hài lòng

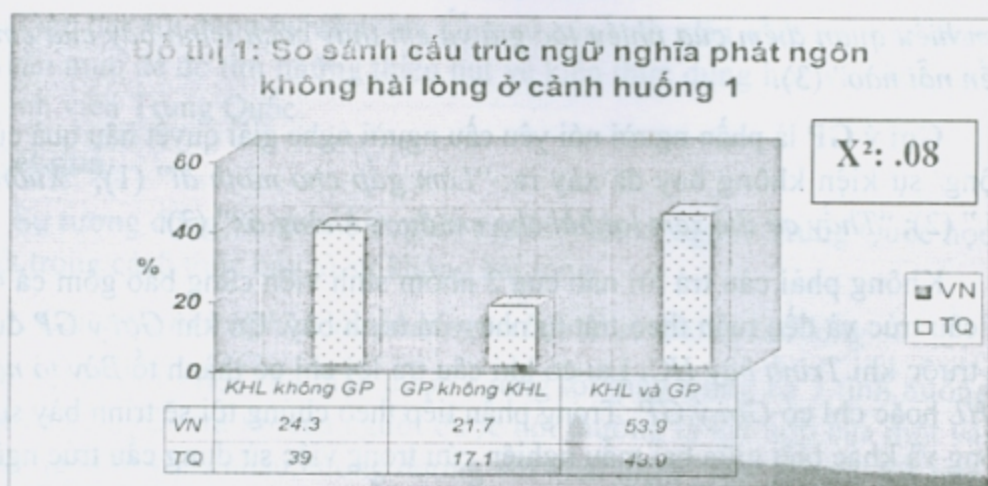
Điểm tương đồng nhận thấy trước tiên đó là trong 3 cảnh huống được nghiên cứu, cả hai mẫu nghiên cứu đều sử dụng các phát ngôn có các thành tố cấu trúc như vừa trình bày. Trong 4 thành tố đó, 2 thành tố có khả năng tồn tại độc lập, đó là *Bày tỏ nội dung KHL* và *Gợi ý GP*, tức là câu trả lời có thể chỉ có KHL, thí dụ: “*Mày có hiểu “văn minh” nghĩa là gì không?*” (Cảnh huống 2), hoặc chỉ có thành tố GP, thí dụ: “*Chị làm ngay đi đến 12h tôi lấy*” (Cảnh huống 1). Các thành tố *KX* hoặc *Trình bày HC* không được sử dụng độc lập mà được kết hợp với các thành tố khác. Chúng tôi tìm thấy có 10 mô hình cấu trúc sau đây đã được hai nhóm sinh viên Việt Nam và Trung Quốc sử dụng:

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| a) Chỉ có KHL | a) Chỉ có GP |
| b) KX + KHL | b) KX + GP |
| c) KX + KHL + HC | c) HC + GP |
| d) KHL + HC | d) KX + HC + GP |
| e) KX + KHL + HC + GP | e) 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 KHL và GP. Để đảm bảo điều kiện phân tích thống kê³, chúng tôi nhóm gộp các câu trả lời thành 3 loại, đó là: a) *KHL không GP*; b) *GP không KHL*; và c) *KHL và GP*. Tiếp theo chúng tôi sẽ lần lượt so sánh ứng xử của hai nhóm trong mỗi cảnh huống giao tiếp.

Cảnh huống 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 cửa hàng khác làm ngay vẫn kịp). Kết quả trả lời của 197 sinh viên còn lại được trình bày ở *Đồ thị 1* dưới đây.

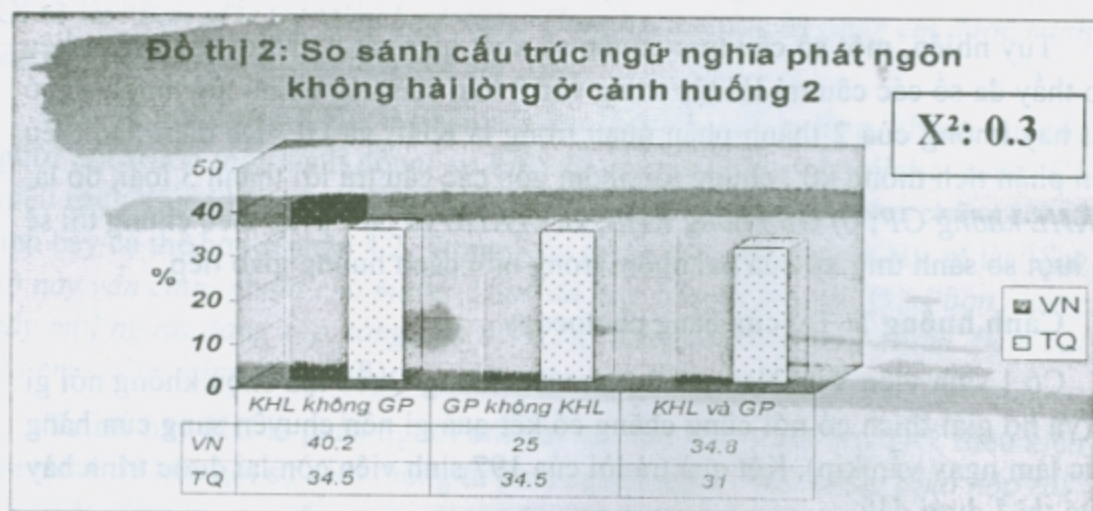


Nhìn vào đồ thị này ta thấy điểm giống nhau rõ nhất là cả hai nhóm sinh viên đều ưa dùng 2 cấu trúc *KHL và GP* và *KHL không GP* hơn cấu trúc *GP không KHL* (chỉ có khoảng 1/5 số sinh viên của mỗi nhóm sử dụng cấu trúc này). Nhưng có vẻ như sinh viên Trung Quốc ưa thích sử dụng cấu trúc *KHL không GP* hơn sinh viên Việt Nam (39% so với 24.3%) và ít dùng cấu trúc *KHL 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 ($X^2: 0.08$)⁴.

Cảnh huống 2: xếp hàng mua vé xem hoà nhạc

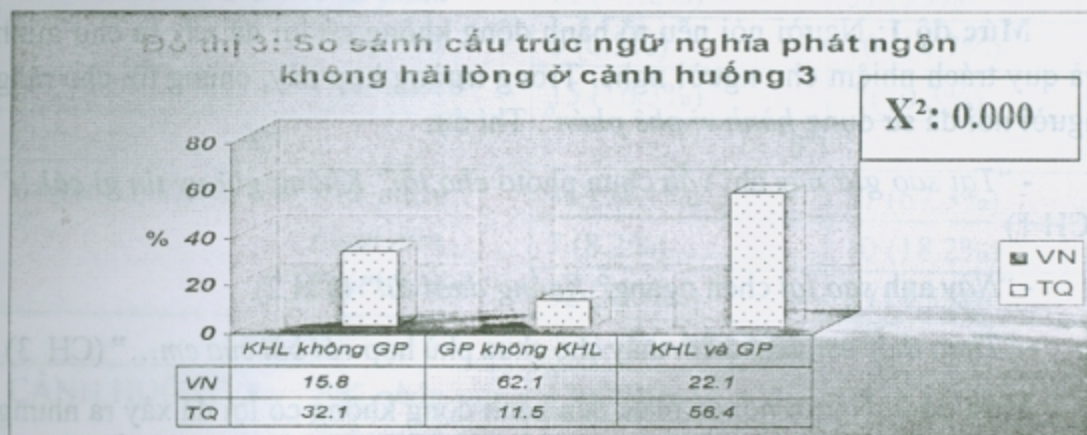
Ở cảnh huống này, có 4 sinh viên Việt Nam và 2 sinh viên Trung Quốc lựa chọn không nói gì. Kết quả trả lời của 196 sinh viên còn lại được trình bày ở Đồ thị 2 dưới đây.

So với cảnh huống 1, số lượng sinh viên (cả Việt Nam và Trung Quốc) sử dụng cấu trúc *GP không KHL* (tức là chỉ đưa ra giải pháp mà không bày tỏ nội dung KHL) tăng lên đáng kể, đặc biệt là sinh viên Trung Quốc (đạt 34.5%). Đối với sinh viên Trung Quốc, cả 3 loại cấu trúc đều được sử dụng tương đối đều nhau. Đối với sinh viên Việt Nam, cấu trúc *KHL không GP* có vẻ được ưu tiên hơn 2 cấu trúc còn lại. Tuy nhiên, sự khác biệt giữa 2 nhóm không có ý nghĩa thống kê ($X^2: 0.3$).



Cảnh huống 3: 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. Kết quả trả lời của 173 sinh viên còn lại được trình bày ở *Đồ thị 3*.



Kết quả trình bày ở *Đồ thị 3* 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 KHL* (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 cấu trúc *KHL và GP* (56.4%) hoặc *KHL không GP* (32.1%), đưa tỷ lệ sinh viên Trung Quốc lựa chọn bày tỏ nội dung KHL 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 ($X^2: 0.000$).

4.2. Sự tương đồng và khác biệt giữa người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt về cách thức bày tỏ nội dung không hài lòng

4.2.1. Mức độ không hài lòng

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 phát ngôn bày tỏ sự KHL, đặc biệt trong việc sử dụng hay không sử dụng thành tố *Bày tỏ nội dung KHL*. Bảng 2 dưới đây trình bày kết quả sử dụng thành tố *Bày tỏ nội dung KHL* của hai nhóm sinh viên. Kết quả cho thấy có sự khác biệt rất đáng kể ở cảnh huống 3 như đã trình bày ở trên.

Bảng 2: Tỷ lệ lựa chọn có hay không bày tỏ sự KHL ở 3 cảnh huống⁵

Cảnh huống	Lựa chọn	Quốc tịch	
		Việt Nam	Trung Quốc
Cảnh huống 1	Không bày tỏ KHL	24 (20%)	18 (21%)
	Có bày tỏ KHL	92 (80%)	68 (79%)
Cảnh huống 2	Không bày tỏ KHL	31 (27%)	31 (36%)
	Có bày tỏ KHL	85 (73%)	55 (64%)
Cảnh huống 3	Không bày tỏ KHL	81 (70%)	16 (17%)
	Có bày tỏ KHL	35 (30%)	70 (83%)

Tuy nhiên, 2 nhóm khác nhau không chỉ ở việc có bày tỏ hay không bày tỏ nội dung KHL, mà còn cả ở mức độ KHL được bày tỏ. Các phát ngôn có chứa thành tố *Bày tỏ sự KHL* được xếp thành 3 nhóm 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 cho mình và quy trách nhiệm cho người nghe. Trong trường hợp này, chúng tôi cho rằng người nói đã sử dụng *hành vi phê phán*⁶. Thí dụ:

- "*Tại sao giờ này chị vẫn chưa photo cho tôi? Không giữ uy tín gì cả!...*" (CH 1)

- "*Này anh sao lại chen ngang? Xuống dưới đi!*" (CH 2)

- "*Thưa thầy em thấy điểm thầy cho chưa phù hợp với bài của em...*" (CH 3)

Mức độ 2: Người nói có nhắc đến hành động không có lợi đã xảy ra nhưng không quy trách nhiệm cho ai cả. Trong trường hợp này, chúng tôi cho rằng người nói đã sử dụng *hành vi phàn nàn*⁷. Thí dụ:

- "*Thưa thầy, sao bài của em lại được điểm thấp thế ạ?...*" (CH 3)

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. Trong trường hợp này, chúng tôi cho rằng người nói đã sử dụng *hành vi trách khéo*. Thí dụ:

- "*Anh ơi, đây chưa phải là cuối hàng...*" (CH 2)

- "*Thưa thầy, ..., em nghĩ quan điểm của em cũng có lí...*" (CH 3)

Trong phần tiếp theo, chúng tôi sẽ trình bày kết quả sử dụng 3 hành vi ngôn ngữ phê phán, phàn nàn và trách khéo để bày tỏ nội dung KHL 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 trong việc sử dụng các hành vi phê phán, phàn nàn và trách khéo

Kết quả được trình bày ở *Bảng 3*. 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 hành vi phê phán. Tuy nhiên, ở các cảnh huống 2 và 3 thì đã có sự khác biệt đáng kể giữa 2 nhóm. Ở cảnh huống 2 (xếp hàng mua vé), mặc dù cả 2 nhóm đều dùng nhiều hành vi phê phán (giống ở cảnh huống 1), nhưng tỉ lệ này của sinh viên Việt Nam thấp hơn tỉ lệ của sinh viên Trung Quốc và đặc biệt sinh viên Việt Nam dùng nhiều hành vi trách khéo hơn sinh viên Trung Quốc. Cuối cùng, ở cảnh huống 3 (nói chuyện với thầy giáo), sinh viên Việt Nam dùng nhiều hành vi trách khéo còn sinh viên Trung Quốc dùng nhiều hành vi phàn nàn. Sự khác biệt này rất đáng kể về mặt thống kê.

Bảng 3: Các hành vi ngôn ngữ được sử dụng ở 3 cảnh huống

Cảnh huống	Hành vi ngôn ngữ	Quốc tịch	
		Việt Nam	Trung Quốc
CẢNH HUỐNG 1	<i>Phê phán</i>	71 (77.2%)	51 (75%)
	<i>Phàn nàn</i>	6 (6.5%)	10 (14.7%)
	<i>Trách khéo</i>	15 (16.3%)	7 (10.3%)
X²		0.1	
CẢNH HUỐNG 2	<i>Phê phán</i>	46 (54.1%)	37 (67.3%)
	<i>Phàn nàn</i>	7 (8.2%)	10 (18.2%)
	<i>Trách khéo</i>	32 (37.6%)	8 (14.5%)
X²		0.001***	
CẢNH HUỐNG 3	<i>Phê phán</i>	13 (37.1%)	25 (35.7%)
	<i>Phàn nàn</i>	4 (11.4%)	29 (41.4%)
	<i>Trách khéo</i>	18 (51.5%)	16 (22.9%)
X²		0.002***	

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 giáo ở cảnh huống 3) thì cả hai nhóm đều có xu hướng dùng hành vi phê phán ít hơn so với khi nói chuyện với người ngang hàng (cảnh huống 1 và 2). 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 bày tỏ sự KHL của mình với người quyền cao hơn mình thì cũng không dám phê phán và 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, cấu trúc đầy đủ của phát ngôn bày tỏ sự KHL sẽ có 4 thành phần là KX, KHL, HC và GP trong đó KHL (nói ra điều làm mình KHL) được thực hiện bằng các hành vi ngôn ngữ phê phán, phàn nàn hoặc trách khéo và GP (gợi ý người nghe thực hiện một hành động sửa đổi) được thực hiện bằng hành vi cầu khiến. Tất cả các hành vi này, dù ở dạng trực tiếp hay gián tiếp, đều tiềm tàng khả năng đe dọa thể diện của người nghe 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 phiền, mời, xin...*) và cấu trúc cầu khiến gián tiếp... [8], [9]. 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 phát ngôn của mình khi bày tỏ sự KHL.

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 trong mỗi tình huống theo 4 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 phát ngôn tỉ lệ thuận với số lượng các phương tiện lịch sự được dùng trong mỗi tình huống. So sánh:

- (Mày) xuống 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 của các phương tiện lịch sự cho mỗi nhóm trong từng cảnh huống.

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

Quốc tịch	Cảnh huống	Cảnh huống	Cảnh huống
Điểm số	1	2	3
VN Trung bình	1.13	1.03	2.56
Độ lệch chuẩn	0.61	0.53	0.6
TQ Trung bình	1.11	1.06	2.3
Độ lệch chuẩn	0.76	0.66	0.75
P	0.8	0.7	0.000***

Kết quả ở Bảng 4 cho thấy ở cảnh huống 1 và 2 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. Tuy nhiên ứng xử lịch sự của hai nhóm ở cảnh huống 3 có sự khác nhau rất đáng kể ($p = 0.000$): sinh viên Trung Quốc có điểm số trung bình các phương tiện lịch sự thấp hơn hẳn điểm số trung bình của sinh viên Việt Nam (và độ lệch chuẩn cũng lớn hơn). Rõ ràng, trong bối cảnh bày tỏ sự không hài lòng 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 bày tỏ sự KHL của người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt có những điểm khác biệt thú vị.

Về cấu trúc ngữ nghĩa của phát ngôn bày tỏ sự KHL, cả hai nhóm đều sử dụng 3 loại cấu trúc KHL không GP, GP không KHL và KHL và GP nhưng ưa thích sử dụng cấu trúc KHL không GP và/ hoặc KHL và GP hơn cấu trúc GP KHL. Ngoài 2 thành tố chính là KHL và GP thì trong cấu trúc phát ngôn bày tỏ

sự KHL 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 bày tỏ sự KHL. Ứng xử của 2 nhóm đặc biệt có sự khác biệt ở cảnh huống 3: nếu như sinh viên Việt Nam ưa dùng cấu trúc GP KHL (chỉ gợi ý giáo viên xem lại bài) thì sinh viên Trung Quốc lại ưa dùng cấu trúc có thành tố trình bày nội dung KHL (KHL không GP hoặc KHL và GP).

Về mức độ không hài lòng được bày tỏ giữa hai nhóm sinh viên cũng có nhiều điểm tương đồng và khác biệt thú vị. Cả hai nhóm đều có xu hướng sử dụng hành vi phê phán (sự KHL được bày tỏ ở mức độ cao) ở cảnh huống nói chuyện với người ngang hàng (cảnh huống 1 và 2) cao hơn hẳn khi nói chuyện với người trên quyền (cảnh huống 3). Tuy nhiên, ở cảnh huống 3 (nói chuyện với thầy giáo), trong khi sinh viên Trung Quốc có xu hướng dùng nhiều hành vi phàn nàn thì sinh viên Việt Nam lại dùng nhiều hành vi trách khéo.

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 2), điểm số trung bình của các phương tiện lịch sự ở cả hai nhóm không có sự chênh lệch đáng kể. Sự khác biệt đáng kể nằm ở cảnh huống nói chuyện với người trên quyền (cảnh huống 3): 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 các kết quả sử dụng cấu trúc phát ngôn, các hành vi phê phán, phàn nàn và trách khéo cũng như các phương tiện lịch sự, ta sẽ thấy ở cảnh huống nói chuyện với người ngang hàng, ứng xử của hai nhóm sinh viên Việt Nam và Trung Quốc không có sự khác biệt. Sự khác biệt nằm ở cảnh huống nói chuyện với người trên quyền: sinh viên Việt Nam có xu hướng dùng nhiều hành vi trách khéo hơn dùng các hành vi phê phán và phàn nàn. Họ cũng có xu hướng sử dụng nhiều phương tiện lịch sự trong lời nói của mình. Sinh viên Trung Quốc trong cảnh huống này không chỉ có xu hướng sử dụng hành vi phàn nàn nhiều hơn, mà còn sử dụng các phương tiện lịch sự ít hơn. Điều này làm cho tiếng Việt của sinh viên Trung Quốc có vẻ mang tính gây gổ và kém lịch sự.

Tính gây gổ và kém lịch sự khi nói chuyện với người trên quyền có thể sẽ làm cho giao tiếp kém hiệu quả. Đây không phải là hệ quả của sự thiếu hụt kiến thức ngôn ngữ mà là sự khác biệt về các tri thức dụng học - văn hoá. Để khắc phục 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 và các kiến thức dụng học - văn hoá liên quan.

CHÚ THÍCH

¹ Về cấu trúc của khái niệm “năng lực giao tiếp” xin xem thêm [7].

² Các tình huống này đều rất quen thuộc với bối cảnh văn hoá Việt Nam và Trung Hoa và đều có các điều kiện để kích thích người nói bày tỏ sự không hài lòng của mình. Đồng thời, các cảnh huống này cũng là những cảnh huống đã được một số tác giả nước ngoài nghiên cứu đã được chúng tôi điếm luận. Việc sử dụng lại các

cảnh huống này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các so sánh dụng học - xuyên văn hoá sau này.

³ 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.

⁴ Trong nghiên cứu này, khi $X^2 \leq 0.05$ thì sự khác biệt đạt mức đáng kể về thống kê.

⁵ “Không KHL” ở đây tính gộp cả những người quyết định không nói gì.

⁶ Từ điển Tiếng Việt (2000, Viện Ngôn ngữ học) định nghĩa phê phán là “Vạch ra cái sai trái để tỏ thái độ không đồng tình hoặc lên án”.

⁷ Từ điển tiếng Việt (2000, Viện Ngôn ngữ học) định nghĩa phàn nàn 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 KHL 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” [5].

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Boxer D., Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints, Trong Susan Gass & Joyce Neu (chủ biên), Speech acts across cultures. Challenges to communication in second language, Mouton de Gruyter, 1996, tr. 217-239.

2. Brown P., & Levinson S., Politeness. Some universals in language usage, Cambridge University Press, 1987.

3. Cohen A., & Olshtain E., Developing a measure of sociocultural competence: The case of apology, Trong Language Learning 31.1, 1981, tr. 113-134.

4. Murphy B., & 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., & Weinbach L., Complaints: A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew, Trong Verschueren J. and Bertucelli-Papi M., (chủ biên), The pragmatic Perspective, Amsterdam: John Benjamins, 1987, tr. 195-208.

6. Rinnert C. & 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, 2003. <http://www.american.edu/tesol/working%Papers/wptanck.pdf>.

8. Vũ Thị Thanh Hương, Gián tiếp và lịch sự trong lời cầu khiến tiếng Việt, T/c Ngôn ngữ, Số 1, 1999, tr. 34-43.

9. Vũ Thị Thanh Hương, Lịch sự và phương thức biểu hiện tính lịch sự 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 KHXH, H., 2000, tr. 135-178.

10. Vũ Thị Thanh Hương, Từ khái niệm năng lực giao tiếp đến vấn đề dạy và học tiếng Việt trong nhà trường phổ thông hiện nay, Trong T/c Ngôn ngữ, Số 4, 2006, tr. 1-11.