

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ

LÝ HỒNG THÁI

ĐỐI CHIẾU CHIẾN LƯỢC THỰC HIỆN VÀ HỒI ĐÁP HÀNH
VI NGÔN NGỮ PHẢN NÀN CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ
NGƯỜI MỸ BẢN NGỮ

LUẬN ÁN TIẾN SĨ
NGÔN NGỮ HỌC SO SÁNH ĐỐI CHIẾU

HUẾ, NĂM 2025

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ

LÝ HỒNG THÁI

ĐỐI CHIẾU CHIẾN LƯỢC THỰC HIỆN VÀ HỒI ĐÁP HÀNH
VI NGÔN NGỮ PHÀN NÀN CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ
NGƯỜI MỸ BẢN NGỮ

LUẬN ÁN TIẾN SĨ
NGÔN NGỮ HỌC SO SÁNH ĐỐI CHIẾU

MÃ SỐ: 9220241

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
PGS. TS. NGUYỄN HỒ HOÀNG THỦY

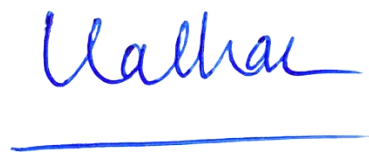
HUẾ - NĂM 2025

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng công trình nghiên cứu “Đối chiếu chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ bản ngữ” là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nghiên cứu được nêu trong luận án là đều do tôi tự mình thực hiện, trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ một công trình khoa học nào khác.

Thành phố Huế, ngày tháng..... năm 2025

Tác giả



Lý Hồng Thái

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến PGS. TS. Nguyễn Hồ Hoàng Thủy. Sự hướng dẫn tận tình, những góp ý sâu sắc và sự động viên kịp thời của Cô đã giúp tôi vượt qua khó khăn và hoàn thành luận án này.

Đồng thời, tôi xin gửi lời tri ân đến Quý Thầy Cô trực tiếp giảng dạy và Quý Thầy Cô trong các Hội đồng chuyên đề và tư vấn. Những kiến thức cùng những nhận xét, góp ý quý báu của Quý Thầy Cô đã giúp tôi hoàn thiện luận án này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Thầy Cô trong Ban Giám hiệu, Khoa Việt Nam học và các phòng ban của Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế đã giúp đỡ và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu tại Trường.

Tôi trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Đại học Cần Thơ đã hỗ trợ kinh phí cũng như tạo điều kiện tốt nhất để tôi có thể toàn tâm theo học và hoàn thành chương trình đào tạo Tiến sĩ.

Luận án này sẽ không thể hoàn thành nếu thiếu sự giúp đỡ nhiệt tình từ Quý Thầy Cô, bạn bè đồng nghiệp và các em sinh viên trong quá trình thu thập dữ liệu. Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn đến ông Giám đốc Seth Napier và anh Huy Nguyen từ Chương trình “Coach for College” cùng Chị Diem Xuan Hua đã hết lòng hỗ trợ tôi trong việc thu thập dữ liệu nghiên cứu về người Mỹ.

Sau cùng, tôi xin dành tất cả tình yêu thương và lòng biết ơn đến gia đình. Sự quan tâm, chăm sóc và động viên của gia đình là động lực giúp tôi vượt qua những thử thách để đi đến ngày hôm nay.

Ngày tháng năm 2025

Tác giả luận án



Lý Hồng Thái

TÓM TẮT

Luận án này nghiên cứu đối chiếu các chiến lược (CL) thực hiện và hồi đáp (HĐ) hành vi ngôn ngữ phản nản (HVNNPN) của người Việt Nam bản ngữ (trong tóm tắt này, từ đây gọi là người Việt Nam) và người Mỹ bản ngữ nói tiếng Anh (trong tóm tắt này, từ đây gọi là người Mỹ), đồng thời phân tích vai trò của các biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội trong việc lựa chọn các CL này. Luận án này áp dụng thiết kế nghiên cứu hỗn hợp giải thích tuần tự. Dữ liệu định lượng được thu thập từ 100 người tham gia (bao gồm 50 người Việt Nam và 50 người Mỹ) thông qua phiếu hoàn thành diễn ngôn (DCT). Dữ liệu định tính được thu thập thông qua phỏng vấn hồi tưởng bán cấu trúc từ 12 người tham gia, nhằm bổ sung và diễn giải các phát hiện từ phân tích định lượng. Luận án sử dụng cả phương pháp phân tích định lượng (thống kê mô tả, kiểm định Chi-bình phương với chỉ số Cramer's V và kiểm định chính xác Fisher) và phân tích định tính (phương pháp phân tích chủ đề). Kiểm định Chi-bình phương với chỉ số Cramer's V và kiểm định chính xác Fisher được thực hiện nhằm xác định mối liên hệ có ý nghĩa thống kê giữa các biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội với việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN. Kết quả phân tích và đối chiếu cho thấy rằng việc sử dụng và lựa chọn các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ có những điểm tương đồng và khác biệt. Đối với CL thực hiện HVNNPN, cả người Việt Nam và người Mỹ đều ưu tiên chiến lược *Đưa ra lời yêu cầu*, phản ánh xu hướng định hướng tìm kiếm giải pháp. Đồng thời, cả người Việt Nam và người Mỹ đều né tránh sử dụng các chiến lược có tính chất công kích cá nhân người bị phản nản. Khi phản nản, cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng kết hợp nhiều CL nhằm đạt hiệu quả giao tiếp. Tuy nhiên, người Việt Nam sử dụng CL *Đưa ra lời yêu cầu* nhiều hơn, trong khi người Mỹ ưu tiên CL *Buộc tội trực tiếp* nhiều hơn, phản ánh tính trực tiếp của văn hóa Mỹ. Đối với CL HĐ HVNNPN, cả hai nhóm đều tránh các CL đối đầu và ưu tiên các CL mang tính chất hòa giải. Người Việt Nam ưu tiên CL *Đồng ý thay đổi hành vi* và CL *Thừa nhận trách nhiệm*, nhằm duy trì hòa hợp và bảo vệ thể diện. Người Mỹ ưu tiên CL *Thừa nhận trách nhiệm* và CL *Đề nghị giải pháp thay thế*, thể hiện sự trực tiếp trong việc thừa nhận trách nhiệm và ưu tiên định hướng giải quyết vấn đề. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy rằng các biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội có mối liên hệ với việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Cả hai nhóm đều điều chỉnh các CL theo bối cảnh giao tiếp với khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội khác nhau. Kết quả nghiên cứu của luận án có những đóng góp về lý thuyết và phương pháp luận và đưa ra những hàm ý thực tiễn cho việc giảng dạy ngôn ngữ và trong biên soạn tài liệu.

DANH MỤC KÍ HIỆU VIẾT TẮT

KÍ HIỆU	TỪ TƯƠNG ỨNG / Ý NGHĨA
D	Distance / Khoảng cách xã hội
D-	Khoảng cách xã hội nhỏ
D=	Khoảng cách xã hội trung bình
D+	Khoảng cách xã hội lớn
DCT	Discourse completion task / Phiếu hoàn thành diễn ngôn
CL	Chiến lược
HĐ	Hỏi đáp
HĐLPN	Hỏi đáp lời phản nản
HVNNPN	Hành vi ngôn ngữ phản nản
P	Power / Quyền lực xã hội
P-	Người nói có quyền lực thấp hơn người nghe
P=	Người nói và người nghe có quyền ngang nhau
P+	Người nói có quyền lực cao hơn người nghe
R	Rank of imposition / Mức độ áp đặt

DANH MỤC MÃ CHIẾN LƯỢC

MÃ CHIẾN LƯỢC	TÊN CHIẾN LƯỢC
C1	Từ bỏ phản nản
C2	Nói bóng gió
C3	Bày tỏ sự khó chịu
C4	Diễn tả hậu quả xấu
C5	Buộc tội gián tiếp
C6	Buộc tội trực tiếp
C7	Trách mắng ngầm
C8	Trách mắng tường minh về hành vi
C9	Trách mắng tường minh về con người
C10	Đưa ra lời yêu cầu
C11	Đưa ra lời đe dọa
R1	Thừa nhận trách nhiệm
R2	Bào chữa
R3	Đồng ý thay đổi hành vi
R4	Biện minh
R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc
R6	Đề nghị giải pháp thay thế
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai
R8	Phủ nhận lời phản nản
R9	Công kích ngược lại
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách
R11	Từ chối tranh luận
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)
R13	Không quan tâm tới lời phản nản (im lặng)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
TÓM TẮT	iii
DANH MỤC KÍ HIỆU VIẾT TẮT.....	iv
DANH MỤC MÃ CHIẾN LƯỢC	v
MỤC LỤC	vi
DANH MỤC BẢNG	xii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	xv
MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu.....	2
2.1. Mục tiêu nghiên cứu	2
2.2. Câu hỏi nghiên cứu	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
3.1. Đối tượng nghiên cứu	4
3.2. Phạm vi nghiên cứu	4
4. Định nghĩa các thuật ngữ chính	5
5. Ý nghĩa của đề tài	6
6. Bố cục của luận án	7
CHƯƠNG I CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	9
1.1 Dẫn nhập	9
1.2 Cơ sở lý thuyết.....	9
1.2.1 Lý thuyết về hành vi ngôn ngữ	9
1.2.1.1 Lý thuyết kinh điển về hành vi ngôn ngữ	9
1.2.1.2 Mở rộng lý thuyết về hành vi ngôn ngữ	10
1.2.1.3 Hành vi ngôn ngữ phản nản và hỏi đáp	11
a. Khái niệm về hành vi ngôn ngữ phản nản	11
b. Điều kiện tiền đề của hành vi ngôn ngữ phản nản	12
c. Phân loại hành vi ngôn ngữ phản nản trực tiếp và gián tiếp	12
d. Các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản	13

<i>e. Hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản</i>	15
1.2.2 Lý thuyết về lịch sử	15
1.2.2.1 Khái niệm về lịch sử	15
1.2.2.2 Các hướng tiếp cận về lý thuyết lịch sử.....	16
a. Quan điểm lịch sử theo bình diện văn hóa - xã hội.....	16
b. Quan điểm lịch sử theo bình diện ngữ dụng học	16
- Lý thuyết dựa trên phương châm hội thoại	17
- Lý thuyết thể diện	17
c. Mở rộng cách tiếp cận về lịch sử.....	19
1.2.2.3 Chiến lược ngữ dụng và chiến lược lịch sử.....	19
1.2.2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn chiến lược.....	20
1.2.3 Giao tiếp và lịch sử trong văn hóa Việt Nam và Mỹ	21
1.2.4 Khung lý thuyết	24
1.3 Tổng quan vấn đề nghiên cứu.....	25
1.3.1 Các nghiên cứu trước đây trên thế giới	25
1.3.1.1 Các nghiên cứu đơn ngữ.....	26
1.3.1.2 Các nghiên cứu đối chiếu	30
1.3.2 Các nghiên cứu trước đây ở Việt Nam	34
1.3.2.1 Các nghiên cứu đơn ngữ.....	34
1.3.2.2 Các nghiên cứu đối chiếu	35
1.3.3 Khoảng trống nghiên cứu	38
Tiểu kết chương I.....	39
CHƯƠNG II PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	40
2.1. Dẫn nhập	40
2.2. Thiết kế nghiên cứu	40
2.2.1. Nền tảng lý luận về phương pháp nghiên cứu	40
2.2.2. Thiết kế nghiên cứu của luận án	43
2.3. Người tham gia nghiên cứu	43
2.3.1 Tiêu chí ngôn ngữ:.....	43
2.3.2 Tiêu chí về nhân khẩu học:.....	43
2.3.3 Số lượng người tham gia:	44
2.3.4 Quy trình tuyển chọn người tham gia nghiên cứu.....	45
2.3.4.1 Tuyển chọn người Việt Nam	45

2.3.4.2 Tuyển chọn người Mỹ	45
2.4. Phương pháp thu thập dữ liệu	46
2.4.1 Nền tảng lý luận về phương pháp thu thập dữ liệu	46
2.4.2 Phiếu hoàn thành diễn ngôn	46
2.4.3 Phỏng vấn hồi tưởng	50
2.5. Phương pháp phân tích dữ liệu	52
2.5.1 Mã hóa dữ liệu	52
2.5.1.1. Mã hóa dữ liệu từ DCT	52
2.5.1.2. Mã hóa dữ liệu từ phỏng vấn	58
2.5.1.3. Bảo đảm độ tin cậy của mã hóa dữ liệu	58
2.5.2 Phương pháp phân tích	58
2.5.2.1 Phân tích định lượng	59
2.5.2.2 Phân tích định tính	61
2.6. Khung phân tích	62
2.7. Phương pháp đối chiếu	63
2.8. Đạo đức nghiên cứu	64
2.9. Tiểu kết chương II	65
CHƯƠNG III PHÂN TÍCH VÀ ĐỐI CHIẾU CHIẾN LƯỢC THỰC HIỆN VÀ HỒI ĐÁP HÀNH VI NGÔN NGỮ PHẢN NÀN CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ NGƯỜI MỸ	67
3.1 Dẫn nhập	67
3.2 Chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam	67
3.2.1 Mô tả khái quát các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam	67
3.2.2 Kết hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam	70
3.2.3 Mô tả khái quát chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam	74
3.2.4 Kết hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam	78
3.3 Chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Mỹ	81
3.3.1 Mô tả khái quát các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Mỹ	81

3.3.2 Kết hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	84
3.3.3 Mô tả khái quát chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	88
3.3.4 Kết hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	91
3.4 Sự tương đồng và khác biệt trong việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ.....	94
3.4.1 Sự tương đồng trong việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ	94
3.4.2 Sự khác biệt trong việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ.....	97
3.4.3 Sự tương đồng trong việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ	99
3.4.4 Sự khác biệt trong việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ.....	102
3.5 Tiểu kết chương III	103
CHƯƠNG IV PHÂN TÍCH VÀ ĐỐI CHIẾU VAI TRÒ CỦA CÁC BIẾN TỐ XÃ HỘI TRONG VIỆC LỰA CHỌN CHIẾN LƯỢC THỰC HIỆN VÀ HỒI ĐÁP HÀNH VI NGÔN NGỮ PHẢN NẢN CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ NGƯỜI MỸ.....	105
4.1 Dẫn nhập	105
4.2 Mối liên hệ giữa các biến tố xã hội và việc lựa chọn chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	105
4.2.1 Mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	105
4.2.2 Mối liên hệ giữa quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	111
4.2.3 Mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	115
4.2.4 Mối liên hệ giữa quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	119
4.3 Mối liên hệ giữa các biến tố xã hội và việc lựa chọn chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	122
4.3.1 Mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	122

4.3.2	Mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	126
4.3.3	Mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	129
4.3.4	Mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	133
4.4	Sự tương đồng và khác biệt về mối liên hệ của các biến tố xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	138
4.4.1	Sự tương đồng về mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	138
4.4.2	Sự khác biệt về mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	140
4.4.3	Sự tương đồng về mối liên hệ của biến tố quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	141
4.4.4	Sự khác biệt về mối liên hệ của biến tố quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	145
4.5	Sự tương đồng và khác biệt về mối liên hệ của các biến tố xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	146
4.5.1	Sự tương đồng về mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	146
4.5.2	Sự khác biệt về mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	149
4.5.3	Sự tương đồng về mối liên hệ của biến tố quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	150
4.5.4	Sự khác biệt về mối liên hệ của biến tố quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	152
4.6	Tiểu kết chương IV	153
	KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT	155

1. Dẫn nhập	155
2. Tóm tắt kết quả nghiên cứu	155
3. Đóng góp của luận án	157
4. Hàm ý thực tiễn	158
5. Hạn chế của nghiên cứu.....	159
6. Đề xuất cho các nghiên cứu tương lai	159
CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN	1
TÀI LIỆU THAM KHẢO	2
1. Tài liệu tham khảo tiếng Việt	2
2. Tài liệu tham khảo tiếng Anh	3
PHỤ LỤC	9
Phụ lục A: Phân bố các biến tổ khoảng cách và quyền lực xã hội trong 12 tỉnh hướng trong DCT.....	9
Phụ lục B: PHIẾU HOÀN THÀNH DIỄN NGÔN.....	11
Phụ lục C: CÂU HỎI PHỎNG VẤN HỒI TƯỞNG	17
Phụ lục D: THÔNG TIN NHÂN KHẨU HỌC CỦA NGƯỜI THAM GIA PHỎNG VẤN.....	21
Phụ lục E: DỮ LIỆU VÀ CẤU TRÚC DỮ LIỆU MÃ HÓA DCT	22
Phụ lục F: VÍ DỤ CÁC PHÁT NGÔN TRONG DỮ LIỆU, MINH HỌA CL THỰC HIỆN VÀ HB HVNNPN CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ MỸ.....	24
Phụ lục G: MỘT SỐ MẪU BÁO CÁO CÁC KIỂM ĐỊNH THỐNG KÊ TỪ PHẦN MỀM SPSS	27

DANH MỤC BẢNG

Bảng	Nội dung	Trang
Bảng 1.1	Khung lý thuyết áp dụng trong luận án	24
Bảng 2.1	Đặc điểm nhân khẩu học của người tham gia nghiên cứu	44
Bảng 2.2	Phân loại các mối quan hệ xã hội theo các biến tổ xã hội	49
Bảng 2.3	Khung phân loại các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản	53
Bảng 2.4	Khung phân loại các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản	55
Bảng 2.5	Khung phân tích	62
Bảng 3.1	Phân bố tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam (N = 300)	68
Bảng 3.2	Phân bố các loại hình tổ hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	71
Bảng 3.3	Các tổ hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản phổ biến của người Việt Nam	71
Bảng 3.4	Phân bố tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm các chiến lược HĐ hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam (N=300)	75
Bảng 3.5	Phân bố các loại hình tổ hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	78
Bảng 3.6	Các tổ hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản phổ biến của người Việt Nam	79
Bảng 3.7	Phân bố tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ (N = 300)	81
Bảng 3.8	Phân bố các loại hình tổ hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	85
Bảng 3.9	Các tổ hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản phổ biến của người Mỹ	85
Bảng 3.10	Phân bố tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ (N=300)	88
Bảng 3.11	Phân bố các loại hình tổ hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	91

Bảng 3.12	Các tổ hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản phổ biến của người Mỹ (N=300)	92
Bảng 3.13	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher so sánh việc lựa chọn chiến lược phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	95
Bảng 3.14	Các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản không khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa người Việt Nam và người Mỹ	96
Bảng 3.15	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher so sánh việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ	100
Bảng 3.16	Các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa người Việt Nam và người Mỹ	102
Bảng 4.1	Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam theo khoảng cách xã hội (n=100)	106
Bảng 4.2	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	109
Bảng 4.3	Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam theo quyền lực xã hội (n=100)	111
Bảng 4.4	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	112
Bảng 4.5	Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam theo khoảng cách xã hội (n=100)	115
Bảng 4.6	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	116
Bảng 4.7	Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam theo quyền lực xã hội (n=100)	119
Bảng 4.8	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam	120

Bảng 4.9	Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ theo khoảng cách xã hội (n=100)	122
Bảng 4.10	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	123
Bảng 4.11	Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ theo quyền lực xã hội (n=100)	126
Bảng 4.12	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	127
Bảng 4.13	Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ theo khoảng cách xã hội (n=100)	129
Bảng 4.14	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	130
Bảng 4.15	Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ theo quyền lực (n=100)	133
Bảng 4.16	Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ	135

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ	Nội dung	Trang
Biểu đồ 3.1	So sánh tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ	94
Biểu đồ 3.2	So sánh tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ	99
Biểu đồ 4.1	So sánh chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh khoảng cách xã hội	138
Biểu đồ 4.2	So sánh chiến lược phản nản của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh quyền lực xã hội	142
Biểu đồ 4.3	So sánh chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh khoảng cách xã hội	146
Biểu đồ 4.4	So sánh chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh quyền lực xã hội	150

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngôn ngữ học đối chiếu, đặc biệt là ngữ dụng học đối chiếu, giúp nhận diện và lý giải các điểm tương đồng và khác biệt trong việc thực hiện hành vi ngôn ngữ giữa các cộng đồng văn hóa và ngôn ngữ khác nhau. Bằng cách so sánh cách thức thực hiện các hành vi ngôn ngữ một cách có hệ thống, các nghiên cứu đối chiếu về ngữ dụng học cung cấp những tri thức về cách sử dụng ngôn ngữ trong mối quan hệ với văn hóa và những hàm ý thực tiễn có thể vận dụng được để quá trình giao tiếp được thành công hơn.

Chiến lược ngữ dụng học được sử dụng để thực hiện các hành vi ngôn ngữ là một trong những đối tượng nghiên cứu quan trọng của ngữ dụng học đối chiếu. Trong số đó, chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nài là đối tượng nghiên cứu đáng quan tâm vì hành vi ngôn ngữ này là một hành vi đe dọa thể diện (*face-threatening act*) (Brown & Levinson, 1987), có nguy cơ cao gây ra xung đột và thất bại trong giao tiếp, đặc biệt là giữa những người ở các nền văn hóa khác nhau do sự khác biệt về nhận thức phép lịch sự và cách ứng xử văn hóa (Boxer, 1993a; Trosborg, 1995). Việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nài và hồi đáp lại một cách phù hợp không chỉ phản ánh năng lực ngôn ngữ, mà còn thể hiện các quy tắc ứng xử văn hóa của một cộng đồng ngôn ngữ.

Trong bối cảnh mối quan hệ hợp tác giữa Việt Nam và Mỹ ngày càng phát triển trên nhiều phương diện từ kinh tế, giáo dục đến văn hóa, nhu cầu hiểu biết lẫn nhau ngày càng trở nên cần thiết hơn. Trong thực tế giao tiếp, những khác biệt liên quan hành vi ngôn ngữ phản nài có thể gây ra hiểu lầm đáng tiếc hoặc sốc văn hóa. Chẳng hạn, người Việt Nam, với xu hướng giao tiếp coi trọng sự hòa thuận và tế nhị (Trần Ngọc Thêm, 1996), có thể diễn giải một lời phản nài trực tiếp, hướng đến giải pháp của người Mỹ bản ngữ là thiếu lịch sự hoặc công kích cá nhân. Ngược lại, một lời phản nài gián tiếp, vòng vo của người Việt Nam có thể bị người Mỹ bản ngữ xem là không rõ ràng và thiếu tính xây dựng. Những khó khăn này cho thấy sự cần thiết của một nghiên cứu đối chiếu chuyên sâu, có hệ thống về việc sử dụng các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ này giữa hai cộng đồng: Việt Nam và Mỹ.

Ở trên thế giới cũng như ở Việt Nam, hành vi ngôn ngữ là một đối tượng nghiên cứu được quan tâm trong ngữ dụng học. Có nhiều công trình đã phân tích và nghiên cứu các hành vi ngôn ngữ khác nhau, cụ thể như hành vi ngôn ngữ xin lỗi (Blum-Kulka & Olshtain, 1984), yêu cầu (Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Trosborg, 1995), phản nài (Olshtain & Weinbach, 1987, 1993; Nguyễn Hồ Hoàng Thủy, 2016; Trosborg, 1995), xin lỗi (Trosborg, 1995), từ chối (Kwon, 2004; Trần Quang Ngọc Thúy, 2013), và phê phán (Hà Văn Hậu, 2018; Nguyễn

Thị Thúy Minh, 2005).

Ở Việt Nam, hành vi ngôn ngữ phản nân cũng được một số học giả tìm hiểu và nghiên cứu (Vũ Thu Hà, 2013; Nguyễn Thu Hạnh, 2020; Nguyễn Hồ Hoàng Thủy, 2016, 2017a, 2017b, 2019). Tuy nhiên, vẫn còn những khoảng trống nghiên cứu đáng kể cần được lấp đầy để có cái nhìn toàn diện hơn. Phạm vi nghiên cứu của luận án này được mở rộng để bao gồm cả chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nân. Đây là một khía cạnh ít được chú trọng trong các nghiên cứu trước đây.

Từ những lý do trên, luận án “Đối chiếu chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nân của người Việt Nam và người Mỹ bản ngữ” được thực hiện. Luận án này đặt mục tiêu lấp đầy các khoảng trống nghiên cứu đã chỉ ra bằng cách tiến hành một nghiên cứu đối chiếu có hệ thống về các chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nân của người Việt Nam và người Mỹ bản ngữ, phân tích mối liên hệ giữa các biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội và sự lựa chọn chiến lược của cả hai nhóm và đối chiếu tìm ra những điểm tương đồng và khác biệt. Luận án hy vọng mang lại những đóng góp có ý nghĩa về mặt lý thuyết cho lĩnh vực dụng học xã hội và những hàm ý thực tiễn cho việc giảng dạy ngôn ngữ và phát triển năng lực dụng học và biên soạn tài liệu giảng dạy.

2. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Hành vi ngôn ngữ phản nân (HVNNPN), là một trong những hành vi phổ biến trong cuộc sống hàng ngày, được dùng để bày tỏ sự không hài lòng về một người hay một sự vật, sự việc nào đó (Boxer, 1993a; Olshtain & Weinbach, 1993). HVNNPN được xem là hành vi đe dọa thể diện của người tham thoại và thường gây ra sự thất bại trong giao tiếp do sự khác biệt nhận thức về phép lịch sự và cách ứng xử văn hoá của người tham thoại thuộc các nền văn hóa khác nhau (Boxer, 2010; Trosborg, 1995).

Chính vì thế, mục tiêu nghiên cứu của luận án trước tiên là tìm hiểu toàn diện hơn về việc sử dụng các chiến lược (CL) thực hiện và hồi đáp (HĐ) HVNNPN của người Việt Nam bản ngữ (trong luận án này, từ đây gọi là người Việt Nam) và người Mỹ bản ngữ nói tiếng Anh (trong luận án này, từ đây gọi là người Mỹ). Cụ thể, luận án tập trung vào mô tả và phân loại một cách chi tiết và toàn diện các CL thực hiện và HĐ HVNNPN được sử dụng bởi người Việt Nam và người Mỹ, và từ đó xác định các CL phổ biến và xu hướng sử dụng các CL này của họ. Luận án còn phân tích và đối chiếu mối liên hệ của các biến tố quyền lực xã hội và khoảng cách xã hội với sự lựa chọn các CL này của người Việt Nam và người Mỹ, một cách tiếp cận đặc trưng của ngữ dụng học xã hội.

Mục tiêu kế tiếp của luận án là phân tích mối liên hệ của các biến tố xã hội, cụ thể là khoảng cách xã hội và quyền lực với việc thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ nhằm làm sáng tỏ các xu hướng trong việc lựa chọn các CL lịch sự phù hợp.

Cuối cùng, luận án tập trung vào so sánh, đối chiếu một cách có hệ thống việc sử dụng và lựa chọn các CL thực hiện và HD HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ, từ đó tìm ra sự tương đồng và khác biệt đồng thời xác định xu hướng chủ đạo trong việc thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ.

Tóm lại, luận án tập trung vào hai nhiệm vụ nghiên cứu chính với bốn nhiệm vụ cụ thể sau đây.

1. Phân tích và đối chiếu các CL thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ, với hai mục tiêu nghiên cứu cụ thể bao gồm:

- a. Xác định, mô tả và phân tích các CL và loại hình CL thực hiện và HD HVNNPN được người Việt Nam và người Mỹ sử dụng
- b. Đối chiếu và thảo luận những điểm tương đồng và khác biệt trong cách sử dụng các CL này giữa người Việt Nam và người Mỹ.

2. Phân tích và đối chiếu mối liên hệ giữa các biến tố xã hội và việc lựa chọn CL thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ, bao gồm hai nhiệm vụ cụ thể như sau:

- a. Phân tích mối liên hệ và mức độ ảnh hưởng của hai biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội với việc lựa chọn CL thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ.
- b. Đối chiếu và thảo luận những điểm tương đồng và khác biệt trong mối liên hệ này giữa người Việt Nam và người Mỹ.

2.2. Câu hỏi nghiên cứu

Tương ứng với bốn nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể như đã trình bày ở trên, luận án tập trung trả lời bốn câu hỏi nghiên cứu sau đây.

1. Người Việt Nam và người Mỹ sử dụng các CL thực hiện và HD HVNNPN như thế nào?

2. Việc sử dụng các CL thực hiện và HD HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ có những điểm tương đồng và khác biệt nào?

3. Hai biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội có mối liên hệ như thế nào với việc lựa chọn CL thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ?

4. Mối liên hệ giữa hai biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội với việc lựa chọn CL thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ có những điểm tương đồng và khác biệt nào?

Bốn câu hỏi nghiên cứu này sẽ được trả lời một cách đầy đủ trong hai chương chính của luận án. Cụ thể, Chương III sẽ mô tả các CL thực hiện và HĐ HVNNPN được sử dụng, cũng như chỉ ra những điểm tương đồng và khác biệt giữa người Việt Nam và người Mỹ, qua đó trả lời cho câu hỏi nghiên cứu 1 và 2. Tiếp theo, Chương IV sẽ tập trung phân tích mối liên hệ của các biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội với việc lựa chọn các CL này, đồng thời đối chiếu những điểm tương đồng và khác biệt về mối liên hệ này giữa người Việt Nam và người Mỹ, nhằm trả lời câu hỏi nghiên cứu 3 và 4.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Cụ thể, luận án tập trung vào các bình diện sau đây của đối tượng nghiên cứu:

- Các CL dụng học được người Việt Nam và người Mỹ sử dụng để thực hiện và HĐ HVNNPN.
- Mối liên hệ của các biến tố quyền lực xã hội và khoảng cách xã hội đến việc lựa chọn và sử dụng các CL dụng học nêu trên của người Việt Nam và người Mỹ.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Để đảm bảo tính khả thi và chiều sâu của nghiên cứu, luận án xác định phạm vi nghiên cứu như sau:

- Về nội dung: Luận án nghiên cứu phân tích các CL thực hiện và HĐ HVNNPN. Mặc dù về mặt lý thuyết, HVNNPN và HĐ HVNNPN được xem xét là một cặp kế cận (Sacks và cộng sự, 1978) nhưng để đáp ứng mục tiêu nghiên cứu, phương pháp luận của luận án này tập trung vào việc xác định và phân tích các CL thực hiện HVNNPN và các CL HĐ HVNNPN một cách riêng biệt. Cách tiếp cận này cho phép luận án nghiên cứu từng loại CL một cách chi tiết và toàn diện hơn, làm cơ sở cho việc đối chiếu việc lựa chọn các CL thực hiện và HĐ HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ.

Luận án cũng giới hạn khảo sát chỉ hai biến tố xã hội là quyền lực xã hội và khoảng cách xã hội vì tính phổ quát và ảnh hưởng mạnh mẽ của hai biến tố này đến việc lựa chọn CL lịch sự (Brown & Levinson, 1987). Các biến tố khác như mức độ áp đặt, giới tính, tuổi tác của người tham gia nghiên cứu được loại trừ khỏi phạm vi nghiên cứu vì những tranh cãi trong học thuật và tính phức tạp, tránh bị quá tải, không khả thi do sự tác động qua lại của quá nhiều biến tố xã hội.

- Về khách thể tham gia nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện trên hai nhóm khách thể: (1) người Việt Nam đang sinh sống và làm việc tại Việt Nam

và (2) người Mỹ đang sinh sống và làm việc tại Mỹ. Khách thể đa dạng về độ tuổi, nghề nghiệp và giới tính để mang tính đại diện.

-Về nguồn dữ liệu: Luận án thu thập hai loại dữ liệu dùng cho phân tích định lượng và định tính. Dữ liệu định lượng được thu thập từ các khách thể tham gia nghiên cứu (50 người Việt Nam và 50 người Mỹ) thông qua DCT. Dữ liệu định tính được thu thập thông qua phỏng vấn hồi tưởng, có ghi âm, ghi hình từ một phân nhóm người đã tham gia trả lời DCT (6 người Việt Nam và 6 người Mỹ) cho đến khi đạt điểm bão hòa dữ liệu.

-Về lý thuyết: Luận án chủ yếu dựa trên Lý thuyết lịch sử của Brown và Levinson (1987), các chiều văn hóa của Hall (1989) và của Hofstede và cộng sự (2010) và các quan điểm về văn hóa giao tiếp của người Việt Nam theo Trần Ngọc Thêm (1996, 1999) và Phạm Thị Hồng Nhung (2008) để tiến hành phân tích và đối chiếu dữ liệu.

4. Định nghĩa các thuật ngữ chính

Nhằm bảo đảm tính mạch lạc và sự nhất quán, mục này tiến hành định nghĩa các thuật ngữ chính, được sử dụng xuyên suốt trong luận án. Các định nghĩa này được sử dụng để làm cơ sở phân tích và đối chiếu dữ liệu của luận án.

Hành vi ngôn ngữ phản nản được định nghĩa là một hành vi ở lời thuộc loại biểu cảm hoặc điều khiển, được sử dụng để bày tỏ sự không hài lòng hoặc khó chịu đối với một hành động đã hoặc đang diễn ra, hoặc thái độ tiêu cực đối với một người hay sự việc mà người nghe được cho là phải chịu trách nhiệm. Trong nghiên cứu này, hành vi ngôn ngữ phản nản, còn được tiếp cận dưới quan điểm mở rộng về hành vi ngữ dụng của Mey (2001, 2009), không chỉ phụ thuộc vào hình thức phát ngôn mà còn bị chi phối bởi ý định, mục tiêu của người nói, cùng với sự mong đợi và diễn giải của người nghe. Hành vi ngôn ngữ phản nản được xem là một hành vi đe dọa thể diện.

Hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản là phần thứ hai của *hành vi ngôn ngữ phản nản*, được người bị phản nản thực hiện ngay sau một lời phản nản, với mục đích nhằm để thay đổi một sự tình hoặc phản ứng lại với lời phản nản.

Lịch sự là một hệ thống các CL giao tiếp nhằm giảm thiểu sự xung đột trong tương tác xã hội và duy trì mối quan hệ hòa hợp. Khái niệm này liên quan mật thiết đến việc giảm thiểu mức độ đe dọa thể diện và bảo toàn hình ảnh bản thân trong giao tiếp.

Thể diện trong luận án được định nghĩa theo Brown và Levinson (1987) là hình ảnh của bản thân trước công chúng mà mỗi thành viên muốn mình có được. Thể diện được chia thành hai loại chính: thể diện âm tính là nhu cầu được độc lập, tự do hành động và không bị áp đặt; và thể diện dương tính là nhu cầu được chấp nhận, yêu thích bởi người khác và được đối xử như thành viên của cùng

một nhóm xã hội.

Khoảng cách xã hội theo Brown và Levinson (1987) là một biến tố xã hội có tính đối xứng, thể hiện mức độ thân mật, quen biết và tần suất tương tác giữa người nói và người nghe. Trong luận án, khoảng cách xã hội được phân thành ba cấp độ: D- (nhỏ, tương tác với bạn bè thân, người thân), D= (trung bình, tương tác với người quen biết), và D+ (lớn, tương tác với người lạ).

Quyền lực xã hội là một biến tố xã hội phản ánh mối quan hệ bất đối xứng về vị thế hoặc khả năng kiểm soát giữa người nói và người nghe (Brown & Levinson, 1987). Trong luận án, quyền lực xã hội được phân loại thành ba trường hợp: P- (người nói có quyền lực thấp hơn người nghe), P= (người nói và người nghe có quyền ngang nhau) và P+ (người nói có quyền lực cao hơn người nghe).

5. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài này góp phần mang lại những đóng góp khoa học có giá trị trên các bình diện sau đây:

- Về mặt lý thuyết:

Luận án góp phần lấp đầy khoảng trống nghiên cứu và làm phong phú thêm tri thức về chuỗi HVNNPN, đặc biệt là về các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ bởi vì nghiên cứu của luận án này không chỉ đơn thuần liệt kê các CL thực hiện và HĐ HVNNPN mà còn đối chiếu có hệ thống các CL thực hiện và HĐ HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ một cách có hệ thống, xem xét đến mối liên hệ giữa các biến tố xã hội và sự lựa chọn các CL phù hợp. Vì thế, luận án này cũng hướng đến việc cung cấp thêm dữ liệu thực nghiệm nhằm để góp phần phát triển một khung lý thuyết toàn diện hơn để nghiên cứu các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ.

Luận án còn góp phần làm rõ và kiểm chứng những phát hiện trong các nghiên cứu trước đây về HVNNPN và HĐ HVNNPN; và mở rộng phạm vi ứng dụng của các lý thuyết ngữ dụng học xã hội và các lý thuyết về lịch sự.

- Về mặt phương pháp luận:

Luận án được thiết kế sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp kết hợp giữa phương pháp phân tích định lượng và phân tích định tính nên kết quả nghiên cứu mang lại một cái nhìn toàn diện và chi tiết hơn về CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ.

Luận án không giới hạn nghiên cứu CL thực hiện HVNNPN đơn lẻ mà còn bao gồm CL HĐ HVNNPN. Đồng thời, luận án được thực hiện đối chiếu để tìm ra sự tương đồng và khác biệt trong việc lựa chọn các CL này của người Việt Nam và người Mỹ.

Công cụ nghiên cứu không chỉ giới hạn trong các tình huống giao tiếp

truyền thông, trực tiếp mặt đối mặt, mà còn được mở rộng và bổ sung thêm các tình huống phổ biến và đặc trưng, trên không gian mạng, nhằm giúp cho đề tài mang tính cập nhật và phù hợp hơn với thực tế giao tiếp xã hội phong phú và đa dạng trong kỷ nguyên số ở hiện tại.

- Về mặt thực tiễn:

Luận án đưa ra các hàm ý làm cơ sở khoa học để ứng dụng trong lĩnh vực giảng dạy và đào tạo. Các phát hiện trong nghiên cứu này có thể được sử dụng để thiết kế và phát triển các chương trình đào tạo và tài liệu giảng dạy về giao tiếp trong môi trường đa văn hóa, cũng như giảng dạy ngôn ngữ, đặc biệt là tiếng Việt cho người nước ngoài và tiếng Anh cho người Việt Nam, nhằm giúp người học có hiểu biết sâu sắc về sự khác biệt văn hóa trong phản nản và HĐLPN cũng như giải quyết mâu thuẫn trong giao tiếp một cách có hiệu quả hơn và xây dựng mối quan hệ bền vững hơn. Cụ thể, luận án góp phần cung cấp cho người Việt Nam và người Mỹ thêm những hiểu biết chi tiết hơn liên quan đến các CL lịch sử khi thực hiện và HĐ HVNNPN, và đặc biệt là sự khác biệt trong cách lựa chọn các CL này giữa người Việt Nam và người Mỹ. Các hiểu biết này có thể giúp họ giao tiếp một cách phù hợp hơn, tránh bị hiểu nhầm và thất bại trong các tình huống giao tiếp nhạy cảm như phản nản và HĐ lời phản nản.

Hiện nay ở Việt Nam, theo kết quả khảo sát của một số nhà nghiên cứu (Ton-Nu & Murray, 2020; Vũ Ngọc Minh, 2017), các bộ sách giáo khoa tiếng Anh dành cho học sinh ở các trường phổ thông do người Việt Nam biên soạn và các giáo trình tiếng Anh dạy cho sinh viên không chuyên tiếng Anh ở một số trường đại học có rất ít thông tin về ngữ dụng học. Vì vậy, việc bổ sung thêm tài liệu trong quá trình thiết kế sách giáo khoa và tăng cường hoạt động bổ sung trong quá trình giảng dạy, tích hợp ngữ dụng học, đặc biệt là hành vi ngôn ngữ, là cần thiết để giúp nâng cao kiến thức và năng lực ngữ dụng cho người học.

Kết quả nghiên cứu của luận án hy vọng góp phần giúp giáo viên dạy tiếng Anh cho người Việt Nam và giáo viên dạy tiếng Việt cho người nước ngoài nhận thức được rằng việc nâng cao năng lực ngữ dụng xã hội cho người học, đặc biệt giao tiếp trong các tình huống nhạy cảm về văn hóa như phản nản và HĐLPN, có thể thực hiện được thông qua giảng dạy hành vi ngôn ngữ trong lớp học và hướng dẫn người học sử dụng các CL lịch sử phù hợp (Ton-Nu & Murray, 2020).

6. Bố cục của luận án

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận và đề xuất, Tài liệu tham khảo và Phụ lục, nội dung chính của luận án được tổ chức thành bốn chương, đảm bảo tính hợp lý và chặt chẽ. Luận án có cấu trúc cụ thể như sau

- **Chương I: Cơ sở lý thuyết và tổng quan vấn đề nghiên cứu:** trình bày các cơ sở lý thuyết chính, làm nền tảng cho luận án, bao gồm: Lý thuyết về hành

vi ngôn ngữ; các lý thuyết về lịch sử. Các đặc điểm giao tiếp trong văn hóa của người Việt Nam và người Mỹ cũng được bao gồm để làm khung quy chiếu phù hợp trong diễn giải kết quả nghiên cứu. Chương này cũng tập trung vào các lý thuyết về HVNNPN và HĐ HVNNPN. Nội dung chương còn bao quát các nghiên cứu trên thế giới và các nghiên cứu tại Việt Nam, từ đó chỉ ra những khoảng trống nghiên cứu mà luận án hướng đến giải quyết.

- **Chương II: Phương pháp nghiên cứu:** trình bày chi tiết về phương pháp luận được sử dụng trong luận án. Nội dung bao gồm thiết kế nghiên cứu, người tham gia nghiên cứu, phương pháp thu thập dữ liệu. Cuối cùng, chương này thảo luận các phương pháp phân tích dữ liệu.

- **Chương III: Phân tích và đối chiếu chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ:** mô tả và phân tích các CL thực hiện và HĐ phản nản của từng nhóm khách thể người Việt Nam và người Mỹ, bao gồm cả các CL đơn lẻ và các tổ hợp CL. Nội dung kế tiếp của chương này là so sánh, đối chiếu để tìm ra những điểm tương đồng và khác biệt trong việc lựa chọn CL giữa hai nhóm người Việt Nam và người Mỹ.

- **Chương IV: Phân tích và đối chiếu vai trò của các biến tố xã hội trong việc lựa chọn chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ.** Nội dung chính của chương này là phân tích mối liên hệ giữa hai biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội với việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN của từng nhóm người Việt Nam và người Mỹ. Từ đó, so sánh và chỉ ra những tương đồng và khác biệt về mức độ ảnh hưởng của các biến tố này và đưa ra các lý giải cho các xu hướng lựa chọn CL.

CHƯƠNG I

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1 Dẫn nhập

Chương này trình bày cơ sở lý thuyết nền tảng cho luận án và tổng quan một cách có hệ thống về các nghiên cứu trước đây về hành vi ngôn ngữ phản nàn và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn.

Chương này trình bày các cơ sở lý thuyết quan trọng, bao gồm lý thuyết về hành vi ngôn ngữ và lý thuyết về lịch sử. Các đặc điểm giao tiếp và lịch sử trong văn hóa Việt Nam và Mỹ cùng với các khái niệm liên quan đến hành vi ngôn ngữ phản nàn và HĐ cũng được trình bày trong mục này.

Tiếp theo, chương này tổng quan các nghiên cứu trước đây về hành vi ngôn ngữ phản nàn và HĐ, được phân loại thành các công trình đơn ngữ và đối chiếu trên thế giới và tại Việt Nam.

1.2 Cơ sở lý thuyết

1.2.1 Lý thuyết về hành vi ngôn ngữ

1.2.1.1 Lý thuyết kinh điển về hành vi ngôn ngữ

Lý thuyết hành vi ngôn ngữ là một trong những lý thuyết nền tảng trong ngữ dụng học, nghiên cứu cách ngôn ngữ được sử dụng không chỉ để trình bày thông tin mà còn để thực hiện các hành động. Lý thuyết này được khởi xướng bởi Austin (1962) và sau đó được Searle (1979) hệ thống và tiếp tục phát triển.

a. Phân loại hành vi ngôn ngữ theo Austin (1962)

Austin (1962) cho rằng khi chúng ta phát ngôn là chúng ta hành động. Từ quan điểm đó, Austin (1962) chia hành vi ngôn ngữ trong một phát ngôn dưới ba phạm trù chính:

Hành vi tạo lời là hành vi sử dụng các yếu tố của ngôn ngữ như ngữ âm, từ, các kiểu kết hợp từ thành câu, để tạo thành một phát ngôn đúng về hình thức và nội dung, hay nói cách khác đó là hành vi nói các từ với ý nghĩa dự định (intended meaning) (Huang, 2017).

Hành vi ở lời là những hành vi sử dụng một câu để thực hiện một hành động nhất định, chẳng hạn như yêu cầu, cảnh cáo, hứa hẹn, xin lỗi.

Hành vi mượn lời là những hành vi mượn phương tiện ngôn ngữ, nói đúng hơn là mượn các phát ngôn để tạo ra một hiệu quả ngoài ngôn ngữ ở người nghe, người nhận hoặc ở chính người nói.

b. Phân loại hành vi ngôn ngữ theo Searle (1979)

Searle (1979) cho rằng cách phân loại hành vi ngôn ngữ của Austin (1962) có một số hạn chế điểm chưa hợp lý. Searle (1979) chia hành vi ngôn ngữ thành năm lớp dựa trên bốn tiêu chí quan trọng (đích ở lời, hướng khớp lời, trạng thái

tâm lý được biểu hiện và nội dung mệnh đề) (Đỗ Hữu Châu, 2006; Mey, 2001).

Hành vi tái hiện là các hành vi ngôn ngữ mô tả một sự tình trong hiện thực (ví dụ: kể, miêu tả, tường thuật).

Hành vi điều khiển là các hành vi ngôn ngữ mà người nói nỗ lực bắt buộc (direct) người nghe thực hiện một hành vi trong tương lai (ví dụ: ra lệnh, sai khiến, yêu cầu).

Hành vi cam kết là các hành vi ngôn ngữ mà người nói, không phải là người nghe, bắt buộc phải thực hiện một hành vi nhằm tạo một sự thay đổi nào đó trong hiện thực ở tương lai (ví dụ: hứa, cam kết, cam đoan).

Hành vi biểu cảm là các hành vi ngôn ngữ bày tỏ trạng thái tâm lý bên trong của người nói (ví dụ: than thở, phàn nàn, thán phục, xin lỗi, cảm ơn, khen, chê).

Hành vi tuyên bố là các hành vi ngôn ngữ có ảnh hưởng, làm thay đổi một sự tình (ví dụ: tuyên bố, tuyên án, buộc tội).

c. Phân biệt hành vi ngôn ngữ trực tiếp và gián tiếp

Dựa trên mối quan hệ giữa thể loại câu và lực ở lời, Searle (1979) phân biệt hai loại hành vi ngôn ngữ: hành vi ngôn ngữ trực tiếp và hành vi ngôn ngữ gián tiếp.

Hành vi ngôn ngữ trực tiếp là hành vi ngôn ngữ mà có sự trùng khớp trực tiếp giữa loại câu (cấu trúc) và lực ở lời (chức năng) (Huang, 2007, 2014). Ví dụ: khi chúng ta dùng cấu trúc câu tường thuật để đưa ra một nhận định thì đó là hành vi ngôn ngữ trực tiếp. Hay nói cách khác, hành vi ngôn ngữ trực tiếp có quan hệ trực tiếp giữa hình thức diễn đạt (cấu trúc) và mục đích diễn đạt (chức năng) (Yule, 1996).

Hành vi ngôn ngữ gián tiếp là hành vi ngôn ngữ có mối quan hệ gián tiếp giữa cấu trúc câu với lực ở lời (Huang, 2007, 2014); hay nói cách khác hơn hành vi ngôn ngữ gián tiếp là hành vi ngôn ngữ có quan hệ gián tiếp giữa cấu trúc và chức năng (Yule, 1996). Ví dụ: khi câu nghi vấn được sử dụng để đưa ra một yêu cầu thì chúng ta có một hành vi ngôn ngữ gián tiếp.

1.2.1.2 Mở rộng lý thuyết về hành vi ngôn ngữ

Mặc dù các lý thuyết hành vi ngôn ngữ cổ điển có vai trò rất quan trọng trong ngữ dụng học, giúp các học giả nắm bắt được các bình diện khác nhau của hành vi ngôn ngữ (Culpeper & Haugh, 2014) nhưng lý thuyết này cũng bị nhiều nhà nghiên cứu ngôn ngữ phê bình vì quá hình thức, trừu tượng và lý tưởng hóa (Mey, 2001, 2009). Lý thuyết hành vi ngôn ngữ này bỏ qua tính đa dạng, phức tạp và tính sáng tạo của việc sử dụng ngôn ngữ tự nhiên và không tính đến các bình diện ngữ dụng của giao tiếp, ví dụ như tính lịch sự hay việc sử dụng hài hước và ẩn dụ. Ngoài ra, theo Culpeper và Haugh (2014), lý thuyết hành vi ngôn ngữ cứng nhắc và tập trung quá hẹp vì hành vi ngôn ngữ có sự khác biệt khi ở

các nền văn hóa khác nhau, cả về phương diện ngữ dụng học ngôn ngữ và ngữ dụng học xã hội.

Vì thế, để khắc phục những hạn chế này, Mey (2001, 2009) giới thiệu lý thuyết hành vi ngữ dụng (pragmatic act theory). Mey (2001, 2009) định nghĩa hành vi ngữ dụng (pragmatic acts) là các hành vi được thực hiện bởi người sử dụng ngôn ngữ trong các ngữ cảnh và tình huống cụ thể.

Mey (2001, 2009) phân biệt hành vi ngữ dụng và hành vi ngôn ngữ. Hành vi ngôn ngữ có ý nghĩa theo quy ước hoặc theo ý định của người nói. Ngược lại, hành vi ngữ dụng có ý nghĩa bị quy định bởi ý định và mục tiêu của người nói cũng như sự mong đợi và diễn giải của người nghe. Hay nói cách khác hơn, hành vi ngữ dụng không chỉ phụ thuộc vào suy nghĩ của người nói mà còn phụ thuộc vào HĐ của người nghe (Culpeper & Haugh, 2014).

Ngoài ra, theo Mey (2001), hành vi ngữ dụng bao gồm các yếu tố ngôn ngữ và cả các yếu tố phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ. Hành vi ngữ dụng có tính chất tương tác và năng động hơn (Culpeper & Haugh, 2014). Hành vi ngữ dụng mang tính tiến triển một cách tăng dần (incremental) và mang tính chất tuần tự (sequential), có nghĩa là các hành vi ngữ dụng không đứng cô lập mà phụ thuộc và ảnh hưởng đến các hành vi trước và sau trong hội thoại. Bên cạnh đó, hành vi ngữ dụng mang tính cộng tác và hợp tác vì được tạo ra từ nỗ lực của người nói và người tiếp nhận (Culpeper & Haugh, 2014). Ví dụ, theo lý thuyết về hành vi ngữ dụng, lời phản nản, một hành vi thể hiện không hài lòng về ai đó hoặc một hành vi trong quá khứ, không đứng cô lập mà có thể nhận được nhiều phản ứng khác nhau từ người nghe, có thể là chấp nhận lời phản nản như đưa ra lời xin lỗi hoặc từ chối lời phản nản.

1.2.1.3 Hành vi ngôn ngữ phản nản và hồi đáp

a. Khái niệm về hành vi ngôn ngữ phản nản

Theo sự phân loại hành vi ngôn ngữ của Searle (1979), HVNNPN thuộc loại hành vi ngôn ngữ biểu cảm, bày tỏ trạng thái tâm lý bên trong của người nói. Ngoài ra, HVNNPN còn được cho là hành vi điều khiển vì khi hành vi phản nản được đưa ra thì ngụ ý có hành vi điều khiển, được thực hiện hoặc có thể có một hành vi điều khiển được đưa ra tiếp theo (Trosborg, 1995).

Theo Olshtain và Weinbach (1987, 1993) trong hành vi phản nản, người nói bày tỏ sự không hài lòng hoặc sự khó chịu như một phản ứng đối với một hành động đã hoặc đang diễn ra mà có ảnh hưởng bất lợi đối với người nói và đồng thời người nghe phải chịu trách nhiệm về hành động đó. Trosborg (1995, 2010) thì định nghĩa rằng hành vi phản nản là một hành vi ở lời mà người nói/người phản nản biểu lộ sự không hài lòng hoặc bày tỏ các cảm xúc mang tính tiêu cực về một sự tình được miêu tả trong mệnh đề (proposition) và người

nghe/người bị phản nân phải chịu trách nhiệm một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Vì vậy, Trosborg (1995) cho rằng hành vi phản nân là một hành vi mang tính lăng mạ (abusive act) và đe dọa thể diện (face-threatening act) theo quan điểm của Brown và Levinson (1987).

Murphy và Neu (1996) cho rằng HVNNPN là một chuỗi hành vi ngôn ngữ (speech act set) bao gồm nhiều thành phần ngữ nghĩa (semantic component) khác nhau. Murphy và Neu (1996) phát hiện ra rằng chuỗi HVNNPN bao gồm bốn thành phần cơ bản là giải thích mục đích, phản nân, biện minh và đưa ra giải pháp: lời yêu cầu.

b. Điều kiện tiền đề của hành vi ngôn ngữ phản nân

Theo Olshtain và Weinbach (1987, 1993), trên quan điểm của người nói, các điều kiện ban đầu (preconditions) sau đây cần được đáp ứng để HVNNPN có thể diễn ra:

- Người nói S mong đợi một sự kiện thuận lợi xảy ra (một cuộc hẹn, việc thực hiện một lời hứa, v.v.) hoặc một sự kiện bất lợi bị ngăn chặn, không xảy ra (hủy bỏ, thiệt hại, xúc phạm, v.v.). Vì vậy hành động A gây ra sự thất vọng cho người nói S do không thể ngăn chặn hoặc thất bại khi ngăn chặn sự kiện gây phiền lòng xảy ra.

- Người nói S xem hành động A là có hậu quả bất lợi cho S. Do đó hành động A là hành động xúc phạm.

- Người nói S xem người nghe H là người chịu trách nhiệm về hành động A.

- Người nói S chọn lựa bày tỏ sự thất vọng và bực mình bằng lời nói.

c. Phân loại hành vi ngôn ngữ phản nân trực tiếp và gián tiếp

Boxer (1993a, 1993d, 2010) dựa trên cấu trúc và chức năng phân chia HVNNPN thành hai loại gồm có HVNNPN trực tiếp và HVNNPN gián tiếp. HVNNPN được cho là trực tiếp khi người bị phản nân bị đòi hỏi phải chịu trách nhiệm về một sai phạm hoặc bị bắt buộc phải thực hiện một hành vi để thay đổi hay khắc phục sai phạm. Khi người phản nân nói ra hoặc ngụ ý rằng người nghe phải chịu trách nhiệm về sai lầm của họ thì HVNNPN trực tiếp này đe dọa thể diện dương tính của người nghe. Khi người phản nân nói ra hoặc ngụ ý rằng người nghe phải chịu trách nhiệm thực hiện một hành vi để sửa chữa thì HVNNPN này đe dọa thể diện âm tính của người nghe. Ngược lại, HVNNPN gián tiếp thể hiện sự không hài lòng của người nói. Khi thực hiện HVNNPN gián tiếp, người nói chỉ muốn tìm kiếm sự đồng tình hoặc muốn duy trì mối quan hệ xã hội tốt đẹp mà không đòi hỏi người bị phản nân phải chịu trách nhiệm. Vì vậy, HVNNPN gián tiếp không mang tính đe dọa thể diện.

Trosborg (1995) cho rằng phản nân có thể được thể hiện ở nhiều mức độ

trực tiếp khác nhau, từ gợi ý cho đến từ chối. Mức độ trực tiếp của HVNNPN bị ảnh hưởng bởi các yếu tố sau đây: lời phản nản được miêu tả trực tiếp hay gián tiếp; sự liên quan của người bị phản nản được diễn đạt tường minh hay hàm ẩn và đánh giá tiêu cực của người phản nản về sự việc, hành vi hoặc bản thân người bị phản nản được diễn đạt tường minh hay hàm ẩn.

d. Các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản

Có nhiều cách tiếp cận để phân loại CL thực hiện HVNNPN, ví dụ như dựa trên các tiêu chí về mức độ trực tiếp, mức độ đe dọa thể diện hay cấu trúc ngữ nghĩa (semantic formulas) của HVNNPN.

Olshtain và Weinbach (1987) dựa vào đặc trưng ngôn ngữ (linguistic features) thể hiện mức độ đe dọa thể diện của HVNNPN chia các CL thực hiện HVNNPN thành năm loại chính, sắp xếp theo mức độ nghiêm trọng từ mức độ thấp đến mức độ cao như sau:

1) *Bỏ qua phản nản*: hoàn toàn tránh đề cập trực tiếp và gián tiếp đến sự kiện hoặc người nghe.

Ví dụ: - “Never mind, nothing serious happened.” (tr. 200)

(Đừng lo, không có gì nghiêm trọng đâu.)

2) *Bày tỏ sự khó chịu hoặc không hài lòng*: tránh đề cập trực tiếp hoặc gián tiếp đến mối liên hệ của sự khó chịu hoặc không hài lòng với sự kiện hoặc người nghe nhưng ám chỉ rằng sự kiện đó hoặc người nghe là nguyên nhân gây ra sự phiền lòng.

Ví dụ: - “Is this acceptable behavior?” (tr. 200)

(Hành vi đó là chấp nhận được không vậy?)

3) *Phản nản tường minh*: phản nản có đề cập đến người nghe hoặc hành vi hoặc cả hai nhưng không có đưa ra biện pháp trừng phạt nào.

Ví dụ: - “You are always late.” (tr. 200)

(Các em luôn đến trễ.)

4) *Buộc tội và răn đe*: đề cập đến hành vi tương lai và đưa ra biện pháp trừng phạt tiềm tàng đối với người nghe.

Ví dụ: - “Next time I will let you wait for hours.” (tr. 201)

(Lần sau tôi sẽ cho em đợi hàng giờ.)

5) *Đe dọa trực tiếp*: tấn công thể diện của người nghe.

Ví dụ: - Pay the money right now. (tr. 201)

(Mày trả tiền cho tao ngay.)

Dựa vào mức độ trực tiếp, Trosborg (1995) chia các CL thực hiện HVNNPN thành bốn loại chính, trong đó gồm có tám CL cụ thể. Các CL được sắp xếp theo mức độ trực tiếp tăng dần như sau:

Loại 1: *Trách móc không tường minh*. Người nói không đề cập đến sự việc

đáng phàn nàn nhưng ngụ ý rằng họ biết về sai phạm và gián tiếp quy trách nhiệm cho người nghe.

Chiến lược 1: *Nói bóng gió*

Ví dụ: - “The kitchen was clean and orderly when I left it last.” (tr. 316)

(Nhà bếp đã sạch sẽ và ngăn nắp khi tôi rời đi.)

Loại 2: *Bày tỏ sự khó chịu hoặc không hài lòng*. Người nói bày tỏ cảm xúc tiêu cực của mình mà không quy kết trách nhiệm một cách rõ ràng.

- Chiến lược 2: *Bày tỏ sự khó chịu*

Ví dụ: - “Look at these things, all over the place.” (tr. 316)

(Nhìn kìa, đồ đạc có ở khắp mọi nơi.)

- Chiến lược 3: *Nêu hậu quả xấu*

Ví dụ: - “I have got to live in this dump, you know, and it's not very nice sitting here night after night at home, you know, and just looking round at all the mess.” (tr. 317)

(Tôi phải sống trong cái chỗ tồi tàn này, bạn biết đấy, và không hề dễ chịu khi ngồi đây ở ngôi nhà này tối này đến tối khác, bạn biết không, chỉ ngồi nhìn mấy thứ bừa bộn này.)

Loại 3: *Buộc tội*. Người nói quy kết người nghe phải chịu trách nhiệm, một cách trực tiếp hoặc gián tiếp.

- Chiến lược 4: *Buộc tội gián tiếp*

Ví dụ: - “Look what I just found in my cupboard, your dirty clothes.” (tr. 317)

(Nhìn xem tôi vừa tìm thấy gì trong tủ của tôi, quần áo bẩn của bạn.)

- Chiến lược 5: *Buộc tội trực tiếp*

Ví dụ: - “You don't even clean up after you when you've been there, you used to do it, what's up with you now?” (tr. 317)

(Bạn không dọn dẹp gì sau khi xong việc ở đó, trước kia bạn vẫn làm mà, sao bây giờ lại như thế?)

Loại 4: *Trách mắng*. Người nói giả định rằng người bị phàn nàn có lỗi và đưa ra lời phán xét, có thể là trách mắng ngầm hoặc tường minh về hành vi hay bản thân người bị phàn nàn.

- Chiến lược 6: *Trách mắng ngầm*

Ví dụ: - “You could have said so, I mean, if you had so much to do.” (tr. 318)

(Nếu bạn có quá nhiều việc phải làm, ý tôi là, bạn có thể nói ra mà.)

- Chiến lược 7: *Trách mắng tường minh về hành vi*

Ví dụ: - “You never clean up after you, I'm sick and tired of it.” (tr. 318)

(Bạn không bao giờ dọn dẹp sau khi làm xong, tôi chán ngấy chuyện đó rồi.)

- Chiến lược 8: *Trách mắng tường minh về con người*

Ví dụ: - “Mette (swear-word), really, one can never (swear-word) trust you a damn.” (tr. 319)

(Mette (lời chửi thề), thật sự, người ta chẳng bao giờ (lời chửi thề) có thể tin tưởng mày nữa.)

e. Hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản

Do HVNNPN là hành vi ngôn ngữ đe dọa thể diện bao gồm cả thể diện dương tính và âm tính của người nghe (Brown & Levinson, 1987) nên khi tiếp nhận lời phản nản, người nghe đòi hỏi phải có các hành vi tiếp theo liên quan đến tình huống phản nản nhằm để thay đổi một sự tình. Theo quan điểm của Mey (2001, 2009) về hành vi ngữ dụng, HĐ HVNNPN cũng mang tính tiến triển dần dần và mang tính chất tuần tự. Ngoài ra, HĐ HVNNPN cũng mang tính cộng tác và hợp tác vì được tạo ra từ nỗ lực của người bị phản nản và người phản nản (Culpeper & Haugh, 2014). Theo Laforest (2002), theo sau lời phản nản có thể là sự chấp nhận hoặc không chấp nhận lời phản nản, biện hộ cho sự phạm lỗi hoặc xin lỗi... Vì thế, HVNNPN được cho là một chuỗi hành vi ngôn ngữ phản nản, bao gồm nhiều thành phần ngữ nghĩa khác nhau (Murphy & Neu, 1996). Laforest (2002) phân loại câu HĐ của HVNNPN trực tiếp thành bốn loại chính bao gồm:

- *Chấp nhận lời phản nản*: bao gồm thừa nhận chịu trách nhiệm cho hành vi bị phản nản, xin lỗi vì hành vi bị phản nản

- *Chấp nhận một phần lời phản nản*: bao gồm biện hộ cho hành vi bị phản nản, không nhận lỗi một cách nghiêm túc

- *Từ chối lời phản nản*: bao gồm không thừa nhận hành vi bị phản nản, đổ lỗi cho người phản nản, thách thức người phản nản

- *Không quan tâm tới lời phản nản*: người bị phản nản im lặng hoặc giả vờ không liên quan đến lời phản nản.

Boxer (1993d) đã tìm thấy sáu loại câu HĐ cho HVNNPN gián tiếp bao gồm: (1) *không có câu trả lời hoặc chuyển đổi chủ đề*, (2) *đặt câu hỏi*, (3) *nói ngược lại*, (4) *nói đùa*, (5) *khuyến bảo hoặc giảng giải* và (6) *đồng ý, trấn an hoặc cam kết*. Theo Boxer (1993d), trong sáu loại câu HĐ cho HVNNPN gián tiếp thì loại thứ sáu là phổ biến nhất, chiếm gần phân nửa số lượng câu HĐ trong nghiên cứu của Boxer (1993d) vì tác giả cho rằng loại câu HĐ này giúp người tham thoại duy trì được mối quan hệ xã hội hoặc thể hiện tình đoàn kết.

1.2.2 Lý thuyết về lịch sự

1.2.2.1 Khái niệm về lịch sự

Lịch sự là một vấn đề quan trọng trong ngữ dụng học, thu hút sự quan tâm nghiên cứu của nhiều học giả. Khái niệm lịch sự là khái niệm phổ biến nhưng

mang tính đa diện và khó nắm bắt vì việc định nghĩa nó tùy thuộc vào góc độ quan sát (Landone, 2022). Vì thế, lịch sự có nhiều ý nghĩa khác nhau, tùy thuộc vào quan điểm của từng người. Theo nghĩa thông thường, lịch sự có nghĩa là sử dụng lời nói và hành vi đúng chuẩn mực hoặc phù hợp về mặt xã hội (Huang, 2017). Vì lời nói và hành vi có liên quan đến cảm xúc và mong đợi của những người đang giao tiếp với nhau nên lịch sự đòi hỏi có sự chú ý đến lời nói và hành vi để quá trình tương tác diễn ra thành công.

Trong lĩnh vực ngữ dụng học, các nhà ngôn ngữ đưa ra nhiều định nghĩa khác nhau về lịch sự. Theo Lakoff (1973, 1975), lịch sự là phương tiện để giảm thiểu sự xung đột trong tương tác xã hội của các cá nhân. Leech (1980) lại cho rằng lịch sự là tránh mâu thuẫn, là sự bù đắp những hao tổn, thiệt thòi do hành động nói năng của người nói gây ra cho người nghe, là sự đảm bảo cân bằng xã hội và tình thân giữa người nói và người nghe. Brown và Levinson (1987) xem lịch sự là hệ thống các CL nhằm giảm thiểu mức độ mất thể diện đã hoặc sẽ xảy ra trong quá trình giao tiếp của con người. Còn Huang (2014) quan niệm lịch sự có thể là bất kỳ hành vi nào, dù bằng lời hay không bằng lời, nhằm duy trì thể diện của bản thân và của đối tác giao tiếp.

1.2.2.2 Các hướng tiếp cận về lý thuyết lịch sự

Mặc dù có nhiều định nghĩa chi tiết về lịch sự, các lý thuyết về lịch sự trong ngữ dụng học có thể được phân thành hai khuynh hướng chính (Culpeper & Haugh, 2014). Hướng tiếp cận thứ nhất, trên bình diện văn hóa - xã hội, xem lịch sự là chuẩn tắc xã hội (social norms), và hướng thứ hai, theo bình diện ngữ dụng học, xem lịch sự là các CL giao tiếp (communicative strategies).

a. Quan điểm lịch sự theo bình diện văn hóa - xã hội

Theo quan điểm lịch sự như chuẩn tắc xã hội, lịch sự được hiểu là sự tuân thủ các quy tắc và chuẩn mực ứng xử được xã hội thừa nhận. Hành vi được xem là lịch sự khi nó phù hợp với những kỳ vọng và quy ước sẵn có trong một cộng đồng hoặc một bối cảnh văn hóa cụ thể. Trên quan điểm này, lịch sự ngôn ngữ là việc sử dụng các cách diễn đạt vừa phù hợp với ngữ cảnh vừa được người tiếp nhận đánh giá là tích cực về mặt xã hội (Culpeper & Haugh, 2014). Cách tiếp cận này nhấn mạnh vai trò của các quy ước xã hội trong việc định hình và đánh giá hành vi lịch sự.

b. Quan điểm lịch sự theo bình diện ngữ dụng học

Trên quan điểm ngữ dụng, các lý thuyết về lịch sự nghiên cứu cách thức các CL giao tiếp được sử dụng để duy trì hoặc thúc đẩy sự hòa hợp xã hội (Brown & Levinson, 1987; Leech, 1983) hay nói cách khác hơn, người nói chủ động lựa chọn các phương tiện ngôn ngữ để quản lý các mối quan hệ liên nhân và giảm thiểu khả năng xung đột. Theo Culpeper & Haugh (2014), quan điểm này là nền

tăng cho các lý thuyết lịch sử kinh điển bao gồm lý thuyết dựa trên phương châm hội thoại và lý thuyết thể diện và có ảnh hưởng nhất trong ngữ dụng học.

- Lý thuyết dựa trên phương châm hội thoại

Những người tiên phong và tiêu biểu theo cách tiếp cận này là Lakoff (1973) và Leech (1983, 2014). Các tác giả này cho rằng lịch sử là sự tuân thủ các phương châm lịch sử để giao tiếp hiệu quả và tránh xung đột. Các tác giả đã đưa các bộ phương châm khác nhau.

Lakoff (1973) dưới quan điểm ngữ dụng học đưa ra quan điểm phương châm hội thoại với hai nguyên tắc bao gồm (1) quy tắc hội thoại *Hãy rõ ràng* và (2) quy tắc lịch sử *Hãy lịch sự*.

Quy tắc lịch sử của Lakoff (1973) gồm có ba phương châm: Phương châm “không áp đặt”, Phương châm “dành cho người đối thoại sự lựa chọn” và Phương châm “tạo cho người khác cảm giác bề bạn thân thiết”.

Khác với Lakoff (1973), Leech (1983), dựa trên khái niệm chi phí (cost) và lợi ích (benefit) giữa người nói và người nghe do ngôn từ gây nên, cho rằng lịch sử là giảm chi phí tới mức tối thiểu và tăng lợi ích tới mức tối đa. Vì thế, Leech (1983) đưa ra nguyên tắc lịch sử bao gồm sáu phương châm: *phương châm tế nhị, phương châm rộng lượng, phương châm tán thưởng, phương châm khiêm tốn, phương châm đồng thuận và phương châm thiện cảm*. Sau đó, để tránh việc suy luận và hiểu sai các phương châm, Leech (2014) mở rộng, bổ sung thêm bốn phương châm thành mười phương châm vì ông vẫn cho rằng các phương châm này là các nhân tố ảnh hưởng đến các hành vi giao tiếp.

- Lý thuyết thể diện

Lý thuyết lịch sử dựa trên quan điểm bảo vệ thể diện của Brown và Levinson (1987) là một trong những lý thuyết có ảnh hưởng nhất trong nghiên cứu ngữ dụng học (Culpeper & Haugh, 2014; Huang, 2014). Theo hướng tiếp cận của Brown và Levinson (1987) thì lịch sử được cho là tránh xung đột và giữ gìn thể diện. Lý thuyết này bao gồm các thành phần có mối liên hệ chặt chẽ với nhau bao gồm: khái niệm *thể diện* (face), *hành vi đe dọa thể diện*, các biến tố xã hội ảnh hưởng đến sự đe dọa thể diện và năm chiến lược ngữ dụng

Khái niệm *thể diện* trong lý thuyết này được Brown và Levinson (1987) phát triển dựa trên khái niệm về *thể diện* của Goffman (1967). Khái niệm thể diện của Goffman (1967) tập trung vào khía cạnh công chúng trong khi Brown và Levinson (1987) thì nhấn mạnh yếu tố cá nhân. Brown và Levinson (1987) định nghĩa thể diện là hình ảnh của bản thân trước công chúng mà mỗi thành viên muốn mình có được.

- Thể diện âm tính và thể diện dương tính:

Theo Brown và Levinson (1987), thể diện gồm thể diện âm tính và thể diện

dương tính. Thể diện âm tính được định nghĩa là nhu cầu được độc lập, tự do trong hành động, không bị người khác áp đặt (Yule, 1996). Thể diện dương tính là nhu cầu được chấp nhận, thậm chí được yêu thích bởi người khác, được đối xử như là thành viên của cùng một nhóm xã hội và nhu cầu được biết rằng mong muốn của mình cũng được người khác chia sẻ (Yule, 1996). Dựa vào khái niệm thể diện, Brown và Levinson (1987) nhận diện bốn kiểu thể diện: thể diện dương tính của người nói; thể diện âm tính của người nói; thể diện dương tính của người nghe; thể diện âm tính của người nghe.

- Hành vi đe dọa thể diện (face-threatening act):

Brown và Levinson (1987) cho rằng trong quá trình tương tác xã hội, luôn có những hành vi tiềm ẩn nguy cơ đe dọa thể diện của người nói hoặc/và người nghe. Những hành vi này được gọi là hành vi đe dọa thể diện (face-threatening act, viết tắt là FTA). Vì vậy, khi tương tác xã hội, mỗi người đều muốn bảo vệ thể diện và vì thế đều muốn giảm mức độ đe dọa thể diện đến mức thấp nhất. Do đó, các CL lịch sự được sử dụng nhằm mục đích hỗ trợ hoặc nâng cao mặt thể diện dương tính và tránh vi phạm quyền tự do hành động và tránh khỏi sự áp đặt của người nghe (Watts, 2003).

- Một số phê bình về lý thuyết lịch sự của Brown và Levinson (1987)

Mặc dù lý thuyết lịch sự của Brown và Levinson (1987) có ảnh hưởng sâu rộng đến các nghiên cứu trong ngữ dụng học vì đã cung cấp một khung lý thuyết và khung mô tả tổng quát, có giá trị cho các nghiên cứu về lịch sự nhưng lý thuyết này vẫn vấp phải nhiều phê bình về tính phổ quát của nó (Culpeper & Haugh, 2014). Lý thuyết này được dựa trên văn hóa của các nước phương Tây (Eelen, 2001; Huang, 2014, 2017) nên gặp khó khăn khi áp dụng cho các nền văn hóa ở châu Á (Kadar và Mills, 2011). Ngoài ra, lý thuyết này quá tập trung vào chủ ý và CL của người nói, bỏ qua vai trò đánh giá và diễn giải của người nghe về sự lịch sự (Eelen, 2001).

Mặc dù có những hạn chế như trên, lý thuyết của Brown và Levinson (1987) vẫn được xem là nền tảng cốt lõi trong các nghiên cứu về các CL lịch sự. Việc nêu ra những phê phán về lý thuyết này nhằm để nhận biết những hạn chế và tìm cách bổ sung lý thuyết cho phù hợp với nhiệm vụ nghiên cứu của luận án. Vì vậy, luận án sử dụng lý thuyết của Brown và Levinson (1987) làm cơ sở lý thuyết chính do tính hiệu quả, giá trị và phù hợp với mục tiêu nghiên cứu của luận án, đồng thời để giải quyết các hạn chế, luận án còn bổ sung và đối chiếu với các lý thuyết khác như Lý thuyết quản lý mối quan hệ của Spencer-Oatey & Kádár (2021), các chiều văn hóa của Hofstede và cộng sự (2010) và các đặc điểm văn hóa giao tiếp đặc trưng của người Việt Nam theo Trần Ngọc Thêm (1999), Phạm Thị Hồng Nhung (2008); và của người Mỹ theo Hall (1989). Cách tiếp cận này cho phép luận án có một phân tích đa chiều và những thảo luận phù hợp với văn

hóa về việc lựa chọn các CL của người Việt Nam và người Mỹ.

c. Mở rộng cách tiếp cận về lịch sử

- Tiếp cận diễn ngôn về lịch sử

Tiếp cận diễn ngôn về lịch sử của Watts (2003) dựa trên quan điểm phê phán các lý thuyết lịch sử của Brown và Levinson (1987). Watts (2003) cho rằng lịch sử không phải là điều vốn có trong các hình thức ngôn ngữ mà là một phán đoán dựa trên ngữ cảnh. Watts (2003) cũng “phân biệt cái gọi là hành vi thận trọng (politic), tức là lịch sử bị chế định về xã hội và lịch sử chiến lược, ở đó người nói vượt xa những gì được yêu cầu” (Nguyễn Thiện Giáp, 2022, tr. 216). Watts (2003) cũng cho rằng lịch sử có thể thay đổi tùy theo cảnh huống và thế nào là lịch sử hay bất lịch sử là do nhận thức của những người tương tác.

- Lý thuyết quản lý mối quan hệ

Khung lý thuyết Quản lý mối quan hệ (rapport management) của Spencer-Oatey và Kádár (2021) cung cấp một mô hình toàn diện để phân tích cách quản lý mối quan hệ và sự hòa hợp trong giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp liên văn hóa (Landone, 2022). Theo Spencer-Oatey và Kádár (2021), việc quản lý mối quan hệ phụ thuộc vào cách các cá nhân quản lý hai khía cạnh cơ bản trong tương tác: thể diện và quyền/nghĩa vụ xã hội (sociality rights and obligations).

Thể diện trong khung lý thuyết này gắn liền với bản sắc và các giá trị cá nhân. Thể diện bao gồm hai loại: thể diện chất lượng (quality face) liên quan đến phẩm chất, năng lực, ngoại hình và thể diện căn cước xã hội (social identity face) liên quan đến vai trò, tư cách thành viên nhóm. Việc quản lý thể diện là những nỗ lực nhằm khẳng định, duy trì, bảo vệ hoặc nâng cao các khía cạnh thể diện cho bản thân và đối tác. Spencer-Oatey và Kádár (2021) còn cho rằng sự hòa hợp trong quan hệ còn vào phụ thuộc vào việc các bên tham gia có cảm thấy các quyền lợi chính đáng của mình được tôn trọng và các nghĩa vụ tương ứng được thực hiện hay không.

Việc quản lý các mối quan hệ phụ thuộc vào nhiều yếu tố, bao gồm các biến tố xã hội như quyền lực xã hội (P) và khoảng cách xã hội (D), và đặc biệt là các chuẩn mực và giá trị văn hóa.

1.2.2.3 Chiến lược ngữ dụng và chiến lược lịch sử

Trên quan điểm ngữ dụng, CL ngữ dụng là thuật ngữ chỉ cách thức người nói chủ động lựa chọn các phương tiện ngôn ngữ để đạt được mục tiêu giao tiếp (Culpeper & Haugh, 2014). Mục tiêu của việc sử dụng các CL là nhằm duy trì hoặc thúc đẩy sự hòa hợp xã hội (Leech, 1983).

Dựa trên khái niệm về thể diện và hành vi đe dọa thể diện, Brown và Levinson (1987) cho rằng trong bối cảnh lý thuyết lịch sử, CL lịch sử tập trung vào việc quản lý các mối quan hệ liên nhân và giảm thiểu khả năng xung đột hoặc

các mối đe dọa thể diện.

Tương tự như vậy, Nguyễn Thiện Giáp (2004, tr. 107) định nghĩa “chiến lược giao tiếp là các phương châm và các biện pháp sử dụng các hành vi ngôn ngữ trong giao tiếp nhằm giữ thể diện và tránh đe dọa thể diện”.

Brown và Levinson (1987) đưa ra năm siêu CL, nhằm để tránh đe dọa thể diện hoàn toàn hoặc là ít nhất cũng giảm thiểu đe dọa thể diện. Các CL được sắp xếp theo mức độ gián tiếp tăng dần (theo mức độ lịch sự tăng dần).

Chiến lược 1: *Hành động trực tiếp, không giảm nhẹ*

Chiến lược 2: *Lịch sự dương tính*

Chiến lược 3: *Lịch sự âm tính*

Chiến lược 4: *Hành động bóng gió*

Chiến lược 5: *Không thực hiện hành vi đe dọa thể diện*

Brown và Levinson (1987) còn đưa ra các tiểu CL, thuộc hai loại: CL lịch sự dương tính và CL lịch sự âm tính. CL lịch sự dương tính bao gồm các tiểu CL tập trung vào việc thể hiện sự gần gũi và quan tâm nhằm tìm kiếm sự đồng thuận hoặc tránh bất đồng (Brown & Levinson, 1987). Chiến lược lịch sự âm tính được sử dụng để giảm nhẹ bằng cách làm cho lời nói gián tiếp hơn hoặc thể hiện sự nhún nhường (Brown & Levinson, 1987).

1.2.2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn chiến lược

Brown và Levinson (1987) cho rằng các hành vi ngôn ngữ có thể đe dọa thể diện của người nói hoặc người nghe và mức độ nghiêm trọng của sự đe dọa thể diện (weightiness of FTA) được xác định bởi ba yếu tố chính: quyền lực xã hội (P), khoảng cách xã hội (D), và mức độ áp đặt của hành vi (R). Ba biến tố xã hội này chi phối trực tiếp việc chọn lựa CL lịch sự trong quá trình giao tiếp. Theo Brown và Levinson (1987), ba biến tố này được xem là các tham số độc lập, được cộng gộp lại để tính ra tổng mức độ nguy cơ đe dọa thể diện, từ đó dẫn đến việc lựa chọn một trong năm siêu CL lịch sự.

- **Quyền lực** phản ánh mối quan hệ bất đối xứng về vị thế hoặc khả năng kiểm soát giữa người nói (S) và người nghe (H). Theo Brown và Levinson (1987, tr. 77), quyền lực bắt nguồn từ hai nguồn chính: “sự chi phối về vật chất” và “sự chi phối siêu hình”. Sự chi phối về vật chất gồm sự kiểm soát về kinh tế hoặc sức mạnh về thể chất. Sự chi phối siêu hình là quyền lực vô hình; đó là khả năng áp đặt ý muốn dựa trên niềm tin hoặc sự đồng thuận của người khác. Brown và Levinson (1987) cho rằng quyền lực của một cá nhân là sự kết hợp hoặc sự chồng chéo của cả hai nguồn trên.

- **Khoảng cách xã hội** là mức độ thân mật hoặc quen biết giữa người nói (S) và người nghe (H). Theo Brown và Levinson (1987), khoảng cách xã hội là mối quan hệ xã hội có tính đối xứng giữa người nói (S) và người nghe (H). Trong

nhiều trường hợp, khoảng cách xã hội được đánh giá dựa trên tần suất tương tác trong các mối quan hệ hoặc sự trao đổi vật chất hoặc phi vật chất (bao gồm cả thể diện). Ví dụ, khoảng cách xã hội nhỏ cho thấy một mối quan hệ thân thiết, được xây dựng qua thời gian với nhiều lần tương tác và chia sẻ, như mối quan hệ giữa bạn bè thân hay cha mẹ và con cái. Ngược lại, mối quan hệ với một người lạ hoặc một người mới quen phản ánh khoảng cách xã hội lớn.

- **Mức độ áp đặt** được định nghĩa là sự xếp hạng về mức độ áp đặt của một hành vi đối với người nghe (Brown & Levinson, 1987). Mức độ áp đặt này được đánh giá dựa vào hành vi đe dọa thể diện âm tính và dương tính. Theo Brown và Levinson (1987), mức độ áp đặt (R) là một biến tố phức tạp và linh hoạt nhất, phụ thuộc vào từng nền văn hóa và tình huống cụ thể.

Biến tố giới tính cũng được cho là có ảnh hưởng đến hành vi ngôn ngữ ở nhiều bình diện (Holmes & Wilson, 2022) nhưng biến tố giới tính được loại trừ khỏi phạm vi nghiên cứu của luận án vì còn tồn tại những tranh cãi trong học thuật liên quan biến tố này (Holmes & Wilson, 2022).

Trong phạm vi luận án này, mối liên hệ giữa hai biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội với việc lựa chọn CL thực hiện và HD HVNNPN được xem xét vì tính phổ quát và mức độ ảnh hưởng mạnh mẽ của hai biến tố xã hội này đến việc lựa chọn chiến lược lịch sự, đặc biệt là đối với các hành vi đe dọa thể diện như phàn nàn (Brown và Levinson, 1987; Trosborg, 1995).

1.2.3 Giao tiếp và lịch sự trong văn hóa Việt Nam và Mỹ

1.2.3.1 Đặc điểm giao tiếp và lịch sự trong văn hóa Việt Nam

Văn hóa giao tiếp của người Việt Nam được cho rằng hình thành từ những đặc điểm đặc trưng của nền văn hóa dân tộc Việt Nam, với sự tổng hòa của tư duy truyền thống của văn hóa nông nghiệp lúa nước với sự tiếp nhận các giá trị của Nho giáo và Phật giáo cùng với một phần ảnh hưởng của văn hóa Phương Tây (Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999).

Một đặc điểm nổi bật trong cách thức giao tiếp của người Việt Nam là tính tế nhị và ý tứ bởi vì người Việt Nam sống trong một nền văn hóa nông nghiệp lúa nước với tính cộng đồng rất cao (Nguyễn Thiện Giáp, 2004, 2022; Nguyễn Văn Huyền, 2020; Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999). Hofstede và cộng sự (2010, tr. 97) cũng cho rằng Việt Nam với chỉ số cá nhân thấp (20/100) là một quốc gia có chủ nghĩa tập thể cao. Vì thế, trong giao tiếp người Việt Nam thường “vòng vo tam quốc” mà không đi thẳng vào vấn đề (Nguyễn Thiện Giáp, 2022; Trần Ngọc Thêm, 1999). Đặc điểm giao tiếp vòng vo này của người Việt Nam thể hiện tính gián tiếp trong văn hóa tập thể theo quan điểm của Hofstede và cộng sự (2010). Người Việt Nam có xu hướng dùng lời chào hỏi gián tiếp để bắt đầu câu chuyện để tạo không khí thoải mái. Bên cạnh đó, người Việt Nam cũng lựa chọn

cách xưng hô phù với tuổi tác hay địa vị của đối tượng giao tiếp để định hình mối quan hệ (Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999). Trong giao tiếp của người Việt Nam, việc lựa chọn từ xưng hô phù hợp là rất quan trọng để thể hiện sự kính trọng và vị trí của mỗi người trong mối quan hệ xã hội. Điều này phản ánh việc đề cao thứ bậc và quan hệ gia đình trong xã hội Việt Nam.

Trong văn hóa Việt Nam, lịch sự trong giao tiếp có thể được hiểu như là *lịch sự, lịch lãm, lịch thiệp, thanh lịch, lễ phép, lễ độ...* (Vũ Thị Thanh Hương, 1997; Phạm Thị Hồng Nhung, 2008). Quan điểm về lịch sự trong văn hóa Việt Nam được cho rằng có nguồn gốc từ chữ *Lễ* trong Nho Giáo (Chew, 2011; Vũ Thị Thanh Hương, 1997; Phạm Thị Hồng Nhung, 2008). Đặc điểm giao tiếp ý tứ và tế nhị của người Việt Nam có thể là do ảnh hưởng từ chữ *Khiêm* trong Nho giáo với ý nghĩa là khiêm tốn, khiêm nhường (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008). Vì thế, trong giao tiếp, người Việt Nam thường dùng các biểu thức mang tính khiêm tốn khi nói về bản thân. Điều này thường thấy khi người Việt Nam tiếp nhận lời khen hoặc khi tặng quà cho người khác. Người Việt Nam thường từ chối hoặc tránh lời khen ngợi khi người khác khen mình (Vũ Thị Thanh Hương, 1997; Phạm Thị Hồng Nhung, 2008) và khi tặng quà thì có xu hướng nói giảm giá trị món quà, ví dụ như thường sử dụng các cụm từ như *chút quà mọn* (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008).

Theo Nguyễn Thiện Giáp (2022) và Trần Ngọc Thêm (1999), người Việt Nam còn có cách giao tiếp vòng vo, thể hiện phương châm “dĩ hòa vi quý”, nhằm tạo ra sự hòa đồng và tránh làm tổn hại đến thể diện. Ở Việt Nam, thể diện của cá nhân và gia đình được luôn được coi trọng (Trần Ngọc Thêm, 1999) và chính vì thế, thể diện có ảnh hưởng lớn đến hành vi giao tiếp của người Việt (Phạm Thị Hồng Nhung, 2007, 2008). Trong giao tiếp người Việt Nam cảm thấy bị “mất mặt”, thể diện bị tổn thương khi không được cư xử theo các chuẩn mực xã hội phù hợp với địa vị, tuổi tác và tiếng tăm của mình trong xã hội (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008). Đặc điểm giao tiếp này của người Việt Nam được cho là ảnh hưởng từ Nho Giáo (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Trần Ngọc Thêm, 1999).

Ngoài ra, người Việt Nam có “tâm lý ưa hòa thuận” trong giao tiếp, thể hiện qua câu nói “*Một sự nhịn là chín sự lành*.” (Trần Ngọc Thêm, 1999). Vì thế trong giao tiếp, người Việt Nam có xu hướng “nhường nhịn” nhằm tránh gây ra xung đột và duy trì sự hài hòa trong các mối quan hệ. Điều này thể hiện sự ảnh hưởng nổi bật của Phật giáo với giáo lý từ bi (Trần Ngọc Thêm, 1999).

Trong giao tiếp của người Việt Nam, nụ cười cũng có vai trò quan trọng như một cách để tránh phải đưa ra một quyết định hay cách giải quyết vấn đề và đồng thời nụ cười còn là một cách để duy trì sự hòa thuận, thường xuất hiện cả trong những lúc ít được mong đợi nhất (Trần Ngọc Thêm, 1999).

Với sự ảnh hưởng của văn hóa Phương Tây, đặc điểm giao tiếp của người

Việt Nam có những thay đổi về tư duy và sử dụng ngôn ngữ khi tiếp. Trong giao tiếp của người Việt Nam, “ý thức về vai trò con người cá nhân được nâng cao dần bổ sung cho ý thức cộng đồng truyền thống” (Trần Ngọc Thêm, 1999, tr. 48). Vì thế, trong giao tiếp, người Việt Nam dần dần có xu hướng thể hiện quan điểm và mong muốn của cá nhân một cách rõ ràng và trực tiếp hơn, bổ sung vào xu hướng giao tiếp truyền thống mang tính tập thể và ưu tiên sự hòa hợp.

1.2.3.2 Đặc điểm giao tiếp và lịch sử trong văn hóa Mỹ

Nước Mỹ được cho là một xã hội đa dạng về văn hóa và sắc tộc (Stewart, & Bennett, 1991). Mặc dù vậy, văn hóa giao tiếp của người Mỹ vẫn có những đặc điểm văn hóa cốt lõi, giúp định hình các mô hình giao tiếp đặc trưng của họ. Các nhà nghiên cứu Hall (1989) và Hofstede và cộng sự (2010) đã xác định rằng văn hóa giao tiếp của người Mỹ có những đặc trưng của giao tiếp ngữ cảnh thấp và chủ nghĩa cá nhân cao. Đặc biệt là trong giao tiếp, người Mỹ có xu hướng truyền đạt thông điệp một cách trực tiếp và tập trung vào việc giải quyết vấn đề để đạt được hiệu quả (Samovar và cộng sự, 2017; Stewart & Bennett, 1991).

Trước tiên, văn hóa của nước Mỹ được cho rằng là một nền văn hóa ngữ cảnh thấp (Hall, 1989). Trong văn hóa giao tiếp ngữ cảnh thấp, “phần lớn thông tin được mã hóa một cách rõ ràng và tường minh trong chính lời nói” (Hall, 1989, tr. 91). Vì thế, trong giao tiếp của người Mỹ, việc truyền tải thông tin một cách rõ ràng và tường minh luôn được đề cao (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010; Stewart & Bennett, 1991). Với đặc trưng văn hóa giao tiếp ngữ cảnh thấp, người Mỹ có xu hướng sử dụng ngôn ngữ để diễn đạt suy nghĩ của mình một cách trực tiếp, rành mạch và chính xác, không cần giải thích nhiều hoặc suy luận từ phía người nghe để tránh hiểu lầm (Hofstede và cộng sự, 2010; Samovar và cộng sự, 2017). Người Mỹ cũng xem trọng việc có thể “nói lên suy nghĩ của mình” (Samovar và cộng sự, 2017, tr. 222). Cụ thể, trong giao tiếp người Mỹ thích nói ra bằng lời nói và xem sự im lặng là bất thường (Samovar và cộng sự, 2017).

Bên cạnh đó, Hall (1989) và Hofstede và cộng sự (2010) đều có chung nhận định rằng văn hóa của nước Mỹ cũng là một nền văn hóa đề cao chủ nghĩa cá nhân. Thật vậy, theo Hofstede và cộng sự (2010) chỉ số chủ nghĩa cá nhân của văn hóa Mỹ rất cao (91/100). Điều này có nghĩa rằng văn hóa Mỹ đặt nặng giá trị cá nhân. Trong giao tiếp, người Mỹ có xu hướng nâng cao giá trị bản thân và bảo vệ lợi ích cá nhân (Samovar và cộng sự, 2017; Stewart & Bennett, 1991).

Bên cạnh đó, chủ nghĩa cá nhân cũng gắn liền với sự trực tiếp và thẳng thắn trong văn hóa Mỹ. Việc ưu tiên sự trực tiếp và thẳng thắn là một đặc điểm nổi bật trong giao tiếp của người Mỹ (Samovar và cộng sự, 2017; Stewart và Bennett, 1991). Họ cố gắng tránh sự mơ hồ và đi thẳng vào vấn đề vì họ cho rằng trong giao tiếp, sự vòng vo hoặc gián tiếp thường bị cho là không đáng tin cậy hoặc giả dối. Vì thế, khi đáp lại một câu hỏi trực tiếp, họ thường trả lời là “có” hoặc

“không” một cách rõ ràng (Samovar và cộng sự, 2017).

Samovar và cộng sự (2017) còn nhận định rằng trong các tình huống tương tác xã hội, người Mỹ có xu hướng tập trung vào việc xác định, phân tích và giải quyết vấn đề một cách hiệu quả. Do đó, các giải pháp và nhiệm vụ cụ thể thường được ưu tiên đưa ra bàn bạc khi giải quyết vấn đề trong giao tiếp. Cách tiếp cận này của người Mỹ thể hiện tính thực dụng và định hướng kết quả.

1.2.4 Khung lý thuyết

Cơ sở lý thuyết của luận án đã được trình bày với các lý thuyết nền tảng bao gồm Lý thuyết về hành vi ngôn ngữ và Lý thuyết về lịch sự. Khung lý thuyết áp dụng trong luận án này được xây dựng trên cơ sở tổng hợp các lý thuyết nền tảng nhằm phân tích và đối chiếu các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Đồng thời, luận án tích hợp các chiều văn hóa của Hofstede và cộng sự (2010) cùng các đặc trưng văn hóa giao tiếp của người Việt Nam (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999) và của người Mỹ (Hall, 1989) để cung cấp nền tảng cho việc diễn giải và thảo luận những tương đồng và khác biệt trong xu hướng lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN và mối quan hệ với các biến tổ khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội. Khung lý thuyết này định hướng cho việc phân tích định lượng và định tính trong Chương III và Chương IV. Khung lý thuyết áp dụng cho luận án được tóm tắt trong Bảng 1.1.

Bảng 1.1

Khung lý thuyết áp dụng trong luận án

Tên lý thuyết	Tác giả	Áp dụng trong luận án
Lý thuyết về hành vi ngôn ngữ	Austin (1962); Searle (1979)	Cung cấp nền tảng phân loại HVNNPN
Lý thuyết về hành vi ngữ dụng	Mey (2001, 2009)	Tiếp cận HVNNPN và HĐ HVNNPN dưới góc độ hành vi bị quy định bởi ý định, mục tiêu của người nói và sự diễn giải của người nghe.
Lý thuyết về lịch sự	Brown và Levinson (1987)	Định nghĩa thể diện âm tính và dương tính làm cơ sở phân tích hành vi đe dọa thể diện trong HVNNPN và HĐ

		HVNNPN.
		Xác định Quyền lực và Khoảng cách xã hội là các biến tố độc lập, chi phối mức độ đe dọa thể diện và việc lựa chọn CL.
Các chiều văn hóa	Hofstede và cộng sự (2010)	Phân tích các đặc trưng văn hóa: Khoảng cách Quyền lực và Chủ nghĩa tập thể cao vs Chủ nghĩa cá nhân.
Đặc điểm giao tiếp của người Việt Nam	Trần Ngọc Thêm (1996, 1999); Phạm Thị Hồng Nhung (2008)	Cung cấp khung quy chiếu về tính tế nhị, ý tứ, dĩ hòa vi quý và tôn ti trật tự của người Việt, lý giải xu hướng ưu tiên hòa hợp xã hội.
Đặc điểm giao tiếp của người Mỹ	Hall (1989)	Cung cấp quan điểm về giao tiếp ngữ cảnh thấp và chủ nghĩa cá nhân cao

1.3 Tổng quan vấn đề nghiên cứu

1.3.1 Các nghiên cứu trước đây trên thế giới

HVNNPN là hành vi mà người nói (người phàn nàn) thể hiện sự không hài lòng và cảm xúc tiêu cực của mình đối với một tình huống hoặc hành động mà người nói cho rằng người nghe (người bị phàn nàn) phải chịu trách nhiệm, dù trực tiếp hay gián tiếp (Olshtain và Weinbach, 1993; Trosborg, 1995). HVNNPN bao gồm HVNNPN trực tiếp và HVNNPN gián tiếp (Boxer, 1993c). Trong khi HVNNPN trực tiếp là hành vi gây mất thể diện (face-threatening acts) của người nghe (Trosborg, 1995; Murphy & Neu, 1996; Boxer, 2010) và mang yếu tố bất lịch sự (Trosborg, 1995; Boxer, 2010) thì HVNNPN gián tiếp là hành vi ngôn ngữ mà người nói muốn trút giận hoặc tìm kiếm sự đồng thuận (Boxer, 2010). Còn HĐ HVNNPN là cách mà người nghe phản ứng trước những lời phàn nàn từ người khác (Boxer, 1993c); và Laforest (2002) đã nghiên cứu và tìm ra bốn loại CL dùng để HĐ lại lời phàn nàn, bao gồm chấp nhận lời phàn nàn, chỉ chấp nhận một phần lời phàn nàn, từ chối lời phàn nàn và không quan tâm lời phàn nàn.

Trên thế giới, có nhiều công trình nghiên cứu khác nhau về HVNNPN và HĐ. Các học giả sử dụng nhiều phương pháp và công cụ nghiên cứu khác nhau

như bảng câu hỏi, đóng vai, phiếu hoàn thành diễn ngôn (DCT), dữ liệu tự nhiên hoặc phân tích kho dữ liệu để nghiên cứu nhiều bình diện khác nhau của HVNNPN và HĐ. Một số học giả tập trung nghiên cứu HVNNPN trong bối cảnh hành vi ngôn ngữ này được sử dụng trong một ngôn ngữ hoặc trong một nền văn hóa cụ thể nào đó, ví dụ như trong tiếng Do Thái (Olshtain và Weinbach, 1987), trong tiếng Pháp (Laforest, 2002), hay trong một nền văn hóa cụ thể nào đó ví dụ trong nền văn hóa của người Thái (Thongtong, 2022) hay của người với Ma-rôc (Laabidi & Bousfiha, 2020). Trong một số nghiên cứu khác, HVNNPN được nghiên cứu dưới quan điểm liên ngôn ngữ hay liên văn hóa, có so sánh đối chiếu HVNNPN trong tiếng Anh hoặc trong nền văn hóa các nước nói tiếng Anh với các thứ tiếng khác hoặc trong nền văn hóa bản xứ của người học tiếng Anh ví dụ như với Trung Quốc (Chen và cộng sự, 2011; Yang, 2016; Yuan, 2011; Zhang, 2001), với Thổ Nhĩ Kỳ (Bikmen, 2015; Deveci, 2003; Önalán & Çakır, 2018), với Mã Lai (Farnia và cộng sự, 2010), với Nhật Bản (Ellwood, 2008; Sato, 2010; Brenish, 2013), với Nga (Gallaher, 2014) và với Ma-rôc (Ezzaoua, 2020). Các nghiên cứu được đề cập ở trên đưa ra nhiều kết luận với nhiều phát hiện hữu ích trên nhiều phương diện của HVNNPN, mà trong đó quan trọng nhất là có nhiều phát hiện mới về các CL thực hiện và HĐ HVNNPN được sử dụng trong các ngôn ngữ và nền văn hóa khác nhau. Đặc biệt, một số nghiên cứu tiêu biểu xem xét sự ảnh hưởng của các yếu tố xã hội, ngữ cảnh như giới tính, tuổi tác, địa vị xã hội, khoảng cách xã hội, quyền lực... lên sự lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN.

1.3.1.1 Các nghiên cứu đơn ngữ

Là một trong những người đi tiên phong nghiên cứu về HVNNPN trên thế giới, Olshtain và Weinbach (1987) nghiên cứu về các cấu trúc ngữ nghĩa (semantic formulas) hoặc CL tạo thành chuỗi hành vi ngôn ngữ này trong tiếng Do Thái và các tác giả cũng đồng thời xem xét các yếu tố xã hội ảnh hưởng đến sự lựa chọn các CL này. Trong nghiên cứu này, DCT được sử dụng để lấy dữ liệu từ hai nhóm sinh gồm có 35 sinh viên người Do Thái bản ngữ và 35 sinh viên người nước ngoài học tiếng Do Thái. Kết quả của nghiên cứu này chỉ ra rằng chuỗi HVNNPN trong tiếng Do Thái bao gồm năm CL thực hiện HVNNPN được với các mức độ nghiêm trọng khác nhau. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng yếu tố khoảng cách và quyền lực có ảnh hưởng mạnh hơn các yếu tố khác đến việc chọn lựa các CL thực hiện HVNNPN. Cụ thể, địa vị xã hội của người nghe có sự ảnh hưởng đến sự lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người nói. Trong tình huống người nói có địa vị và quyền thấp hơn người nghe thì các CL thực hiện HVNNPN có mức độ ít nghiêm trọng như *bỏ qua lời phàn nàn* và *bày tỏ không hài lòng* được sử dụng phổ biến nhất. Ngược lại, khi người nói có địa

vị cao hơn người nghe thì họ có xu hướng sử dụng các CL có mức độ nghiêm trọng cao hơn như *phản nản* và *răn đe*.

Trong tiếng Pháp, Laforest (2002) nghiên cứu về chuỗi HVNNPN và lời HĐ trong các cuộc trò chuyện hàng ngày giữa những người quen biết, có mối quan hệ gia đình thân mật và có cùng vai vế. Nghiên cứu này phân tích các cuộc trò chuyện giữa năm cặp thành viên trong gia đình nói tiếng Pháp (từ 21 đến 50 tuổi) sống tại Montréal, Canada. Qua phân tích ngữ liệu của các cuộc nói chuyện được ghi âm trong các gia đình này, Laforest (2002) nhận thấy rằng hành vi phản nản về sự không hài lòng được thể hiện bằng nhiều cách thức khác nhau và có liên quan đến mức độ thân thiết của mối quan hệ giữa những người tham gia hội thoại. Trong nhiều trường hợp, các lời phản nản thường được thực hiện mà không có các CL lịch sự thường thấy trong các hành vi đe dọa thể diện như rào đón, nói giảm nói tránh hoặc xin lỗi. Theo kết quả phân tích của nghiên cứu này thì chuỗi HVNNPN phổ biến nhất là *đề cập đến hành vi gây khó chịu* (mentioning the offensive act) và tiếp theo sau là *hành vi chỉ trích tiêu cực đối với người nghe* (adverse criticism of the hearer).

Bên cạnh đó, nghiên cứu này cũng chỉ ra rằng những lời HĐ lại hành vi phản nản chủ yếu mang tính phòng thủ và bác bỏ, hơn là hợp tác và hỗ trợ. Người bị phản nản thường phủ nhận, thách thức hoặc phản công lại lời phản nản thay vì chấp nhận, xin lỗi hoặc đưa ra giải pháp. Thật vậy, theo kết quả thống kê, loại CL HĐ lại lời phản nản được người bị phản nản sử dụng phổ biến nhất là CL *từ chối lời phản nản*, tiếp theo sau là hai loại CL: *chấp nhận một phần lời phản nản* và *không quan tâm đến lời phản nản*. CL *chấp nhận hoàn toàn lời phản nản* hầu như không được người bị phản nản sử dụng đến. Trong các tình huống mà có nhiều lời phản nản xuất hiện tập trung chỉ trong thời gian ngắn thì những người tham thoại sử dụng nhiều CL khác nhau để tránh dẫn đến tranh cãi, ví dụ như người phản nản chọn cách nói mĩa mai để làm giảm mức độ nghiêm trọng hoặc người bị phản nản chọn cách nói hài hước hoặc phớt lờ lời phản nản. Cuối cùng, người phản nản thường tránh phản nản đến lần thứ ba để không tạo ra tình trạng xung đột hay gây tranh cãi. Điều này cho thấy rằng sự phản kháng và xung đột có thể nảy sinh từ việc phản nản, ngay cả giữa những người thân thiết.

Khác với Forest (2002), Thongtong (2022) chỉ nghiên cứu sự khác nhau giữa giới tính nam và nữ trong việc sử dụng CL để HĐ lời phản nản trong email thương mại của người Thái học tiếng Anh như một ngoại ngữ và sự ảnh hưởng của năng lực tiếng Anh đến việc sử dụng CL lịch sự của họ. Tác giả thu thập dữ liệu từ email của hai nhóm sinh viên người Thái học tiếng Anh gồm có 30 sinh viên nam và 30 sinh viên nữ. Trong mỗi nhóm có 15 sinh viên có năng lực tiếng Anh cao và 15 sinh viên năng lực tiếng Anh thấp, được phân loại bằng bài thi TOEIC. Các sinh viên tham gia nghiên cứu này được yêu cầu viết email trả lời

cho các lời phản nài trong ba tình huống cho sẵn. Từ kết quả phân tích dữ liệu của nghiên cứu này, tác giả chỉ ra rằng các CL hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nài trong email của người Thái bao gồm có sáu CL: *cảm ơn, xin lỗi, giải thích, đề xuất, thỉnh cầu* và *cam kết*. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cho thấy có sự khác nhau giữa nam và nữ người Thái khi sử dụng các CL lịch sự để HĐ HVNNPN trong email. So với nhóm nữ, nhóm nam người Thái sử dụng các CL *đề xuất* và *thỉnh cầu* thường xuyên hơn. Trong khi đó, nhóm nữ có xu hướng lựa chọn CL *cam kết* thường xuyên hơn. Ngoài ra, kết quả thống kê của nghiên cứu này cho thấy rằng việc sử dụng CL lịch sự *rào đón* (hedges) có sự khác biệt đáng kể giữa nam và nữ người Thái học tiếng Anh. Thongtong (2022) kết luận rằng trong nền văn hóa Thái Lan, người nữ có xu hướng sử dụng nhiều CL *rào đón* hơn người nam. Bên cạnh đó, do sự ảnh hưởng của trình độ tiếng Anh khác nhau, trong nhóm sinh viên người Thái có năng lực tiếng Anh cao thì có sự khác biệt đáng kể trong việc sử dụng CL *rào đón* giữa nam và nữ, nhưng sự khác nhau không có ý nghĩa giữa nam và nữ trong nhóm sinh viên người Thái có năng lực tiếng Anh thấp. Thongtong (2022) giải thích rằng có sự khác biệt trong việc sử dụng CL *rào đón* trong nhóm người Thái có năng lực tiếng Anh cao là do có thể họ biết cách làm cho việc giao tiếp trở nên uyển chuyển, vừa phải, lịch sự và linh hoạt hơn bằng cách dùng CL *rào đón*.

Khác với những công trình nghiên cứu ở trên, công trình nghiên cứu của Ezzaoua (2020) điều tra các CL thực hiện HVNNPN mà sinh viên người Ma-rốc học tiếng Anh (EFL) ở các trường đại học sử dụng như thế nào và đồng thời nghiên cứu sự ảnh hưởng của khoảng cách xã hội và mức độ nghiêm trọng của hành vi phản nài lên sự lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của họ. Tương tự như Olshtain và Weinbach (1987), Ezzaoua (2020) cũng sử dụng DCT bao gồm năm tình huống để thu thập dữ liệu từ 37 sinh viên năm thứ hai và thứ ba ở Đại học Moulay Ismail, Meknes. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng sinh viên học tiếng Anh người Ma-rốc sử dụng các CL thực hiện HVNNPN gián tiếp thường xuyên hơn mà trong đó phổ biến nhất là CL *bày tỏ sự khó chịu*. Nghiên cứu này cũng chỉ ra rằng sinh viên người Ma-rốc đã thay đổi CL thực hiện HVNNPN tùy theo khoảng cách xã hội giữa họ và người bị phản nài và tùy theo mức độ nghiêm trọng của hành vi gây lỗi. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy họ sử dụng nhiều cụm từ giảm nhẹ, ví dụ như sử dụng các cách diễn đạt thân mật như *chú của cháu, chị của em* và *ba của con*. Tác giả nghiên cứu này giải thích rằng việc thay đổi CL thực hiện HVNNPN của sinh viên người Ma-rốc là do sự ảnh hưởng của tôn giáo và văn hóa của người Ma-rốc.

Nghiên cứu của El-Dakhs & Ahmed (2023) là một nghiên cứu đặc biệt quan trọng vì đối tượng nghiên cứu của công trình này tập trung vào việc khảo sát cả HVNNPN và HĐ phản nài cùng nhau trong cùng một nghiên cứu. Hướng tiếp

cận trong nghiên cứu của El-Dakhs & Ahmed (2023) là một cách tiếp cận hiếm khi được áp dụng trong các nghiên cứu trước đây. Mục tiêu nghiên cứu trong công trình của El-Dakhs & Ahmed (2023) là khám phá các CL thực hiện HVNNPN của sinh viên và các CL HĐ HVNNPN của giáo sư trong bối cảnh tương tác giữa sinh viên và giáo sư bằng tiếng Ả Rập ở một trường đại học ở Ai Cập. Bên cạnh đó, nghiên cứu này cũng xem xét sự ảnh hưởng của các biến tố xã hội như giới tính và tuổi tác đến việc sử dụng các CL. Sử dụng các phương pháp thống kê mô tả và thống kê suy luận trong phân tích định lượng để xử lý dữ liệu thu thập được từ đóng vai, nghiên cứu của El-Dakhs & Ahmed (2023) đã có những phát hiện quan trọng về các CL thực hiện và HĐ HVNNPN. Đối với sinh viên, CL *Yêu cầu sửa chữa (Requests for repair)* là CL chiếm ưu thế nhất, chiếm 50% trong tổng số lời phàn nàn của sinh viên. Các CL thực hiện HVNNPN phổ biến khác của sinh viên bao gồm *bày tỏ sự không tán thành (expressing disapproval)*, *đưa ra cáo buộc (making accusations)* và *đổ lỗi (casting blame)*. Điều này cho thấy sinh viên có xu hướng tiếp cận đưa ra lời phàn nàn một cách trực tiếp, thực dụng và tìm kiếm giải pháp trực tiếp cho vấn đề họ gặp phải. Khi hỏi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn của sinh viên thì giáo sư sử dụng các CL thuộc loại hình *chấp nhận một phần (partial acceptance)*, ví dụ như *biện minh cho bản thân (justifying oneself)*, *đề xuất các giải pháp thay thế (suggesting alternatives)* và *đặt điều kiện để chấp nhận trong tương lai (setting conditions for future acceptance)*. Điều này cho thấy giáo sư có xu hướng duy trì mối quan hệ tốt với sinh viên nhưng đồng thời vẫn mong muốn giải quyết được vấn đề bằng cách đưa ra giải pháp (El-Dakhs & Ahmed, 2023). Một phát hiện khác của nghiên cứu này là các biến tố xã hội giới tính và tuổi tác nói chung không có ảnh hưởng đáng kể đến việc thực hiện HVNNPN của sinh viên và hỏi đáp HVNNPN của giáo sư.

Nói tóm lại, nhiều bình diện của HVNNPN và HĐ trong được nghiên cứu trong nhiều ngôn ngữ khác nhau. Các thành phần ngữ nghĩa của chuỗi HVNNPN và CL thực hiện HVNNPN là các bình diện phổ biến của HVNNPN được đa số các tác giả nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu của các công trình nghiên cứu trước đây rất phong phú và đa dạng. Tuy nhiên, số nhiều các công trình tập trung nghiên cứu HVNNPN và các nghiên cứu về HĐ HVNNPN còn hạn chế (Laforest, 2002; Thongtong, 2022). Công trình nghiên cứu đồng thời cả CL thực hiện HVNNPN và CL HĐ HVNNPN là công trình nghiên cứu đơn ngữ, chưa phải là một nghiên cứu đối chiếu ngôn ngữ hoặc văn hóa.

Trong số các nghiên cứu kể trên, DCT là công cụ thu thập dữ liệu được sử dụng phổ biến nhất và chỉ có một nghiên cứu sử dụng ngôn ngữ tự nhiên (Forest, 2002). Đa phần các nghiên cứu này thiếu các công cụ thu thập dữ liệu khác nhằm để hỗ trợ cho kết quả nghiên cứu có được từ DCT để tăng độ tin cậy và tính chân

thực của dữ liệu nghiên cứu.

1.3.1.2 Các nghiên cứu đối chiếu

Murphy và Neu (1996) nghiên cứu so sánh các thành phần của chuỗi HVNNPN của người Hàn Quốc và người Mỹ và xem xét việc người bản ngữ đánh giá chuỗi HVNNPN của người Hàn Quốc như thế nào, có mang tính công kích (aggressive), tôn trọng (respectful), tin cậy (credible) và phù hợp (appropriate) hay không. Nghiên cứu này sử dụng DCT bằng lời (oral discourse completion task) với chỉ một tình huống mà theo đó sinh viên được yêu cầu nói chuyện với giáo sư về điểm số của mình do sinh viên chưa hài lòng với điểm số do giáo sư đánh giá. Số lượng người tham gia nghiên cứu này bao gồm 14 sinh viên nam người Mỹ và 14 sinh viên nam người Hàn Quốc. Kết quả nghiên cứu cho thấy chuỗi HVNNPN của người Mỹ và người Hàn Quốc có sự khác biệt. Chuỗi hành vi phản nản của người Mỹ bao gồm bốn thành phần cơ bản là *giải thích mục đích, phản nản, biện minh* và *đưa ra giải pháp: lời yêu cầu*. Mặc dù trong chuỗi HVNNPN của người Hàn Quốc cũng có các thành phần như *giải thích mục đích, biện minh* và *đưa ra giải pháp: lời yêu cầu* nhưng thay vì *phản nản* thì 79% người Hàn Quốc sử dụng hình thức *phê phán*, làm thay đổi lực ngôn trung của chuỗi HVNNPN thành *phê phán*. Trong nghiên cứu này, so với lời phản nản thông thường, người bản ngữ đánh giá chuỗi HVNNPN của người Hàn Quốc dường như chưa phù hợp, mang tính công kích nhiều hơn, thể hiện sự tôn trọng và độ tin cậy ít hơn.

Tương tự như vậy, trong các nghiên cứu của Deveci (2003), Bikmen (2015), và Önalán và Çakır (2018), kết quả cũng cho thấy rằng trong chuỗi HVNNPN của cả sinh viên người Thổ Nhĩ Kỳ cũng có thành phần ngữ nghĩa *phê phán*. Tuy nhiên, theo Deveci (2003), chuỗi HVNNPN của sinh viên người Mỹ bản ngữ có thành phần ngữ nghĩa *phê phán* trong khi Murphy và Neu (1996) nhận thấy sinh viên người Mỹ không sử dụng hình thức *phê phán* khi thực hiện HVNNPN.

Các nghiên cứu đối chiếu HVNNPN của người Mỹ bản ngữ nói tiếng Anh với người Thổ Nhĩ Kỳ có thể kể đến các nghiên cứu của Deveci (2003), Bikmen (2015), và Önalán và Çakır (2018). Mặc dù các nghiên cứu này đều xem xét chuỗi HVNNPN nhưng các phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong 3 công trình này là khác nhau. Deveci (2003) sử dụng hình thức đóng vai kết hợp với phỏng vấn làm công cụ nghiên cứu; trong khi đó Bikmen (2015) thì sử dụng DCT có 10 tình huống giao tiếp; còn Önalán và Çakır (2018) thì lại kết hợp ba công cụ nghiên cứu gồm phiếu đánh giá diễn ngôn, đóng vai và phỏng vấn mở. Khi phân tích số liệu thì Deveci (2003) và Önalán và Çakır (2018) dựa trên cơ sở lý thuyết của Murphy và Neu (1996) trong khi đó thì Bikmen (2015) dựa trên kết quả nghiên cứu của Trosborg (1995). Sau khi phân tích số liệu, Deveci (2003)

kết luận rằng trong chuỗi HVNNPN của cả sinh viên người Thổ Nhĩ Kỳ (23,8%) và sinh viên bản ngữ nói tiếng Anh (20%) đều có thành phần ngữ nghĩa *phê phán*. Kết quả nghiên cứu này khác biệt so với kết quả nghiên cứu của Murphy và Neu (1996) vì Murphy và Neu (1996) nhận thấy sinh viên người Mỹ không sử dụng hình thức *phê phán*. Đáng kể là, kết quả nghiên cứu cho thấy sự khác biệt lớn giữa sinh viên Thổ Nhĩ Kỳ và người Mỹ bản ngữ: hầu hết sinh viên người Thổ Nhĩ Kỳ sử dụng CL gián tiếp khi phản nản, còn người Mỹ bản ngữ có xu hướng chọn CL trực tiếp (Önalán và Çakır, 2018). Bên cạnh đó, nhận thức về mức độ phù hợp khi sử dụng lời phản nản trực tiếp và gián tiếp cũng có sự khác biệt lớn giữa sinh viên Thổ Nhĩ Kỳ và người Mỹ bản ngữ: sinh viên Thổ Nhĩ Kỳ thì thận trọng và gián tiếp hơn trong hành vi phản nản so với người Mỹ bản ngữ, vì vậy mà dẫn đến thất bại trong giao tiếp bằng tiếng Anh với người bản ngữ bởi vì sinh viên Thổ Nhĩ Kỳ nghĩ rằng người Mỹ bản ngữ quá thô lỗ và trực tiếp, nên đối với người Thổ Nhĩ Kỳ như vậy là quá bất lịch sự.

Zhang (2001), Yuan (2011) và Yang (2016) nghiên cứu so sánh HVNNPN của sinh viên tiếng Anh người Trung Quốc với sinh viên người Mỹ và Anh Quốc bản ngữ. Yang (2016) nghiên cứu so sánh CL thực hiện HVNNPN giữa người Trung Quốc và người Anh Quốc trong khi đó khách thể trong nghiên cứu của Zhang (2001) và Yuan (2011) là sinh viên người Trung Quốc và sinh viên người Mỹ. Trong cả ba nghiên cứu này, công cụ để thu thập dữ liệu đều là DCT. Kết quả nghiên cứu của Zhang (2001) cho thấy rằng lời phản nản của người Trung Quốc và người Mỹ khác biệt rất lớn về thành phần ngữ nghĩa và mức độ trực tiếp. Người Trung Quốc sử dụng thường xuyên hơn người Mỹ các thành phần ngữ nghĩa bao gồm *gợi mở*, *định hướng*, *biện minh*, *khắc phục* và *kết thúc* trong khi đó thành phần ngữ nghĩa tuyên ngôn hành vi (act statement) được người Mỹ sử dụng phổ biến hơn. Tuy nhiên, theo Yang (2016), CL thực hiện HVNNPN mà sinh viên người Trung Quốc và Anh Quốc sử dụng có nhiều điểm tương đồng còn sự khác biệt thì không đáng kể. Yang (2016) cho rằng giống như kết quả nghiên cứu của Olshtain và Weinbach (1987), sinh viên người Trung Quốc thích sử dụng các CL thực hiện HVNNPN với độ nghiêm trọng ở mức trung bình.

Khi nghiên cứu về mối quan hệ giữa HVNNPN với các yếu tố xã hội như quyền lực và khoảng cách xã hội, Zhang (2001) và Yuan (2011) đều có các phát hiện tương đối giống nhau. Kết quả của hai nghiên cứu cho thấy rằng quyền lực và khoảng cách xã hội có ảnh hưởng đến việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của sinh viên người Trung Quốc và người Mỹ. Khi đánh giá về mức độ trực tiếp, Zhang (2001) nhận thấy trong môi trường học đường, sinh viên tiếng Anh người Trung Quốc phản nản gián tiếp trong khi sinh viên người Mỹ thì có xu hướng trực tiếp hơn khi phản nản. Khi phản nản với giáo sư, sinh viên người Trung Quốc thể hiện sự tôn trọng giáo sư nhiều hơn sinh viên người Mỹ (Yuan, 2011).

Tuy nhiên không có sự khác biệt đáng kể trong việc chọn lựa CL lịch sự giữa sinh viên người Trung Quốc và sinh viên người Mỹ trong tình huống phàn nàn với cha mẹ (Yuan, 2011). Theo Zhang (2001), khi giữa người nói và người nghe hầu như không có khoảng cách xã hội thì cả sinh viên Trung Quốc và Mỹ đều chọn *biện minh* để giữ thể diện cho người nghe và lựa chọn sử dụng mức độ trực tiếp và phép lịch sự phù hợp.

Để nghiên cứu đối chiếu HVNNPN được thực hiện bởi người Mỹ và người Nga bản ngữ, Gallaher (2014) thu thập dữ liệu về các phân loại ngữ nghĩa (semantic categories) của chuỗi HVNNPN trực tiếp được thực hiện bởi hai nhóm người tham gia nghiên cứu bao gồm 20 sinh viên người Mỹ và 20 sinh viên người Nga bản ngữ thông qua công cụ nghiên cứu DCT cả dạng nói và dạng viết. Tác giả tìm ra rằng cấu trúc của chuỗi HVNNPN của cả hai nhóm sinh viên người Mỹ và người Nga bản ngữ đều bao gồm tất cả các thành phần ngữ nghĩa giống nhau nhưng tần suất và thứ tự xuất hiện của các thành phần ngữ nghĩa trong chuỗi HVNNPN có sự khác biệt lớn, mà tác giả giải thích rằng sự khác biệt này là do sự khác biệt về quy tắc lịch sự và giá trị văn hóa ở Mỹ và Nga. Cụ thể, kết quả nghiên cứu cho thấy người Mỹ thường sử dụng nhiều lời giải thích, lời xin lỗi, lời cảm ơn và lời khen để tránh gây mâu thuẫn và để làm giảm việc làm mất thể diện của người nghe. Trong khi đó, sinh viên người Nga thường sử dụng nhiều lời chê, lời đe dọa, lời phê bình... và điều này đe dọa đến thể diện của họ và của người nghe trừ khi họ giao tiếp với người có địa vị xã hội cao hơn. Tác giả cho rằng người Mỹ sử dụng các CL thực hiện HVNNPN mang tính lịch sự hơn người Nga và người Nga sử dụng các CL trực tiếp khi phàn nàn thường xuyên hơn các CL giữ thể diện.

Cũng đồng thời nghiên cứu về HVNNPN như Gallaher (2014) nhưng Shea (2003) lại tìm hiểu cách người Nhật bản ngữ, người Nhật nói tiếng Anh và người Mỹ bản ngữ thực hiện HVNNPN bằng tiếng Anh như thế nào. Tuy nhiên, Shea (2003) sử dụng hình thức đóng vai (role plays) với 12 tình huống thay vì sử dụng DCT như các tác giả khác. Trong kết quả nghiên cứu, Shea (2003) nhận thấy rằng cả người Nhật và người Mỹ đều sử dụng tất cả các CL thực hiện HVNNPN nhưng khác nhau về tần suất và thứ tự sử dụng các CL trong các tình huống phàn nàn. Kết quả của nghiên cứu này chỉ ra rằng trong tất cả các tình huống nghiên cứu, người Nhật bản ngữ sử dụng các CL thực hiện HVNNPN với thứ tự giống nhau và với tần suất cao trong khi người Mỹ bản ngữ thì thay đổi thứ tự các CL thực hiện HVNNPN trong các tình huống khác nhau. Ngoài ra, Shea (2003) cũng phát hiện ra rằng khoảng cách xã hội và địa vị có ảnh hưởng nhiều đến tần suất sử dụng các CL thực hiện HVNNPN của cả người Nhật và người Mỹ, trong khi giới tính có ít ảnh hưởng hơn. Cụ thể, Shea (2003) kết luận khoảng cách xã hội ảnh hưởng đến CL thực hiện HVNNPN của người Nhật ít hơn của người Mỹ

nhưng cả người Nhật và người Mỹ đều sử dụng nhiều CL thực hiện HVNNPN với tần suất cao khi phân nân với người quen biết. Tương tự như vậy, khi phân nân với người có địa vị thấp hơn, cả người Nhật và người Mỹ sử dụng nhiều CL thực hiện HVNNPN hơn trong trường hợp phân nân với người có cùng địa vị nhưng khi phân nân với người có địa vị cao hơn thì người Mỹ dùng nhiều CL nhưng đối với người Nhật thì không có sự khác biệt so với khi phân nân với người cùng địa vị. Sự khác biệt này, theo Shea (2003), là do trong ngôn ngữ tiếng Nhật đã có hệ thống kính ngữ (honorifics) nên người Nhật có thể không cần thể hiện sự khác biệt về địa vị xã hội bằng cách thay đổi tần suất sử dụng các CL thực hiện HVNNPN.

Cũng đồng thời nghiên cứu về CL thực hiện HVNNPN và ảnh hưởng của các biến tố xã hội như quyền lực và khoảng cách xã hội đến việc sử dụng CL thực hiện HVNNPN, Laabidi và Bousfiha (2020) khảo sát mối quan hệ và sự khác biệt trong việc sử dụng các CL thực hiện HVNNPN giữa hai nền văn hóa: Ma-rốc và Mỹ. Tương tự như các nhà nghiên cứu được đề cập ở trên, Laabidi và Bousfiha (2020) cũng sử dụng công cụ DCT, một công cụ phổ biến trong nghiên cứu ngữ dụng học, để thu thập dữ liệu từ 135 người tham gia nghiên cứu gồm có 45 sinh viên người Ma-rốc học tiếng Anh, 45 sinh viên người Ma-rốc bản ngữ và 45 sinh viên người Mỹ. Kết quả nghiên cứu của Laabidi và Bousfiha (2020) cho thấy rằng các CL thực hiện HVNNPN gián tiếp được sử dụng phổ biến nhất trong cả ba nhóm. Tuy nhiên, nhóm sinh viên người Mỹ sử dụng nhiều CL gián tiếp hơn hai nhóm còn lại. Nói cách khác, sinh viên người Ma-rốc lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN trực tiếp nhiều hơn sinh viên người Mỹ. Ngoài ra, từ kết quả phân tích dữ liệu, Laabidi và Bousfiha (2020) chỉ ra rằng có sự chuyển di ngữ dụng tiêu cực trong nhóm sinh viên người Ma-rốc bản ngữ. Nghiên cứu này cũng cho rằng trong nền văn hóa của người Ma-rốc, quyền lực và khoảng cách xã hội là yếu tố quyết định và quan trọng trong nhiều tình huống giao tiếp.

Tóm lại, các công trình nghiên cứu trên thế giới đã có những phát hiện về nhiều bình diện khác nhau của HVNNPN và HĐ HVNNPN trong nhiều ngôn ngữ và nền văn hóa khác nhau, ví dụ như tiếng Do Thái, tiếng Pháp, tiếng Ả Rập và tiếng Thái. Bên cạnh đó, có nhiều nghiên cứu đối chiếu liên văn hóa giữa tiếng Anh với tiếng Hàn, tiếng Trung Quốc, tiếng Nga, tiếng Thổ Nhĩ Kỳ và tiếng Nhật. Trong các nghiên cứu nêu trên, cấu trúc ngữ nghĩa của chuỗi HVNNPN và CL thực hiện HVNNPN là các bình diện phổ biến nhất, được quan tâm và nghiên cứu nhiều nhất. Các tác giả đã tìm ra nhiều CL thực hiện HVNNPN khác nhau trong các ngôn ngữ và nền văn hóa này. Kết quả của các nghiên cứu này cũng chỉ ra rằng việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN chịu ảnh hưởng bởi các biến tố xã hội, bao gồm giới tính, địa vị xã hội, khoảng cách xã hội và quyền lực. Trong khi đó, các nghiên cứu về CL HĐ HVNNPN còn tương đối hạn chế, chưa

được quan tâm nghiên cứu nhiều. Trong các nghiên cứu trên, DCT là công cụ thu thập dữ liệu được sử dụng phổ biến nhất vì được cho là cách hiệu quả và khả dĩ để thu thập một lượng lớn dữ liệu trong một khoảng thời gian ngắn, nhưng thiếu sự bổ sung từ các công cụ khác nhằm tăng cường độ tin cậy và đảm bảo phép tam giác đặc trong nghiên cứu.

1.3.2 Các nghiên cứu trước đây ở Việt Nam

Bên cạnh các nghiên cứu đối chiếu về HVNNPN trên thế giới, HVNNPN cũng thu hút được sự quan tâm của các nhà khoa học ở Việt Nam, với nhiều công trình tiêu biểu, ví dụ như các công trình của Bùi Quang Thuận (1980); Trần Thị Vân Dung (2008), Vũ Thị Thanh Hương (2009), Đỗ Thị Thanh Hà (2013), Vũ Thu Hà (2013), Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016, 2017a, 2017b, 2019), Diệm Thị Thu Thủy (2017), Hà Văn Hậu (2018) và Nguyễn Thu Hạnh (2020). Nội dung của các công trình nghiên cứu này hướng đến các phương diện khác nhau của HVNNPN. Một số tác giả tập trung nghiên cứu các CL lịch sử của người Việt Nam sử dụng khi thực hiện HVNNPN (Hà Văn Hậu, 2018; Nguyễn Hồ Hoàng Thủy, 2016, 2017a, 2017b, 2019) và phân tích vai trò của các yếu tố xã hội hoặc các biến tố như giới tính, khoảng cách xã hội, quyền lực đối với việc lựa chọn CL (Nguyễn Hồ Hoàng Thủy, 2016, 2017a, 2017b, 2019). Bên cạnh đó, các tác giả khác nghiên cứu HVNNPN dưới góc độ so sánh đối chiếu lời phản nản trong văn hoá Việt Nam với các nước khác, ví dụ như với Mỹ (Trần Thị Vân Dung, 2008), Trung Quốc (Đỗ Thị Thanh Hà, 2013; Vũ Thị Thanh Hương, 2008, 2009), Anh Quốc (Diệm Thị Thu Thủy, 2017), Úc (Nguyễn Thu Hạnh, 2020) hay so sánh hành vi ngôn ngữ này trong tiếng Việt và tiếng Anh (Bùi Quang Thuận, 1998). Các tác giả khác như Nguyễn Thị Thúy Minh (2005, 2008) và Vũ Thu Hà (2013) nghiên cứu về chuyển di ngữ dụng tiêu cực trong sử dụng HVNNPN và phê phán.

1.3.2.1 Các nghiên cứu đơn ngữ

Khi nghiên cứu về HVNNPN trong tiếng Việt, các tác giả sử dụng đa dạng các phương pháp nghiên cứu và tập trung vào các phương diện khác nhau của HVNNPN. Hà Văn Hậu (2018) nghiên cứu điểm giống nhau và khác biệt giữa HVNNPN và hành vi ngôn ngữ phê phán trong tiểu phẩm báo chí tiếng Việt.

Tác giả phân tích ngữ liệu là 85 HVNNPN và nhận định cả hai loại hành vi ngôn ngữ nói trên đều là “hành động biểu cảm tiêu cực”, thể hiện trạng thái tâm lý, cảm xúc âm tính của người nói. Tuy nhiên, HVNNPN thể hiện “trạng thái tâm lý - cảm xúc” còn hành vi ngôn ngữ phê phán “bộc lộ trực tiếp quan điểm, ý kiến đánh giá”. Biểu thức ngôn ngữ của HVNNPN bao gồm 2 thành phần: thành phần cảm thán bộc lộ trạng thái tâm lý, cảm xúc tiêu cực và thành phần nội dung mệnh đề mở rộng. Tác giả kết luận HVNNPN phê phán có mức đe dọa thể diện thấp,

là một CL phê phán gián tiếp mang tính lịch sự.

Nghiên cứu chi tiết hơn về các CL thực hiện HVNNPN, Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016, 2017a, 2017b, 2019) thu thập ngữ liệu thông qua hình thức đóng vai từ 72 người Việt Nam tham gia nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy chuỗi (set) HVNNPN của người Việt Nam bao gồm 11 CL thực hiện HVNNPN được xếp theo mức độ nghiêm trọng tăng dần. Người Việt Nam thích sử dụng các CL ít đe dọa thể diện nhất, hạn chế sử dụng các CL công kích trực tiếp và có xu hướng kết hợp các CL.

Về vai trò của các biến tố xã hội, Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016, 2017a, 2017b, 2019) xem xét giới tính, địa vị và khoảng cách xã hội. Đối với giới tính, Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2017a) nhận thấy giới tính của người phàn nàn không có mối liên quan rõ ràng với HVNNPN nhưng giới tính của người bị phàn nàn thì có mối liên hệ rõ ràng hơn. Người Việt Nam có xu hướng phàn nàn với người cùng giới nhiều hơn là với người khác giới. Nam giới có xu hướng lịch sự hơn khi phàn nàn với phụ nữ, hơn là với nam giới. Ngược lại, nữ giới có xu hướng lịch sự hơn khi phàn nàn với người cùng giới. Sự khác biệt này được giải thích là do sự nhận thức về sự mong đợi trong giao tiếp giữa nam và nữ.

Đối với địa vị xã hội, Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2017b) nhận định những người có chức vụ cao sử dụng các CL thực hiện HVNNPN với số lượng nhiều hơn đáng kể so với người có vị trí ngang bằng hoặc thấp hơn. Ngược lại, khi phàn nàn, những người có địa vị thấp hơn sử dụng các CL không đe dọa thể diện thường xuyên hơn. Như vậy, biến tố địa vị xã hội có ảnh hưởng đến việc chọn lựa CL của người Việt Nam.

Đối với khoảng cách xã hội, nghiên cứu của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2019) chỉ ra rằng biến tố này không có ảnh hưởng đáng kể đến việc sử dụng các CL thực hiện HVNNPN. Tuy nhiên, mối quan hệ liên nhân có tác động đáng kể đến tần suất sử dụng các CL thực hiện HVNNPN. Những người có mối quan hệ quen biết nhau sử dụng nhiều nhất CL *bỏ qua phàn nàn* và CL *yêu cầu khắc phục, điều chỉnh*. Điều này thể hiện sự phức tạp và giằng co giữa việc muốn duy trì một mối quan hệ hòa hảo và bảo vệ vị thế của mình với đối phương.

1.3.2.2 Các nghiên cứu đối chiếu

Trong nghiên cứu đối chiếu về cách biểu đạt sự phàn nàn và cách đáp lại trong tiếng Việt và tiếng Anh, Bùi Quang Thuận (1998) phân tích hình thức của lời phàn nàn và HĐ nhằm tìm ra sự tương đồng và khác biệt của hành vi ngôn ngữ này. Kết quả nghiên cứu chỉ ra sự khác biệt giữa người Việt Nam và người nói tiếng Anh trong việc sử dụng CL lịch sự và thể diện. Người Việt Nam thường sử dụng CL lịch sự âm tính nhằm làm cho người tham thoại cảm thấy thoải mái và được đánh giá cao. Ngược lại, người nói tiếng Anh thì thường xuyên sử dụng

CL lịch sự dương tính.

Khác với Bùi Quang Thuận (1998), Trần Thị Vân Dung (2008) so sánh HVNNPN giữa người Việt và người Mỹ, tập trung xác định sự ảnh hưởng của quyền lực và khoảng cách xã hội đến sự chọn lựa các CL lịch sự. Nghiên cứu sử dụng DCT khảo sát 30 người Mỹ bản ngữ và 30 sinh viên người Việt Nam. Kết quả của nghiên cứu này chỉ ra rằng người Việt và người Mỹ sử dụng hành vi ngôn ngữ đa dạng và có sự nhận biết về các CL hành vi ngôn ngữ. Tuy nhiên, người Mỹ có xu hướng trực tiếp hơn người Việt. Về quyền lực, trong các tình huống giao tiếp khi dưới quyền và ngang quyền, có sự khác biệt đáng kể trong việc chọn lựa CL lịch sự. Trong các tình huống dưới quyền, người Mỹ thích sử dụng các CL trực tiếp (*buộc tội gián tiếp*, *buộc tội trực tiếp* và *trách mắng ngầm*) trong khi người Việt Nam lựa chọn các CL gián tiếp (*nói bóng gió*, *bày tỏ sự khó chịu* và *buộc tội gián tiếp*). Khi hơn quyền, cả người Mỹ và người Việt Nam đều sử dụng CL *buộc tội trực tiếp* với tần suất cao nhất. Khi ngang quyền, người Việt Nam ưu tiên các CL gián tiếp hơn (*nói bóng gió*, *bày tỏ sự khó chịu* hay *buộc tội gián tiếp*) trong khi người Mỹ thì gia tăng sự trực tiếp, thường xuyên sử dụng các CL trực tiếp và mang tính áp đặt. Từ đó, nghiên cứu này kết luận rằng yếu tố quyền lực có ảnh hưởng lên sự chọn lựa CL lịch sự khi phân nân.

Về khoảng cách xã hội, nghiên cứu này cho thấy rằng yếu tố khoảng cách xã hội hầu như không có ảnh hưởng đến việc chọn lựa CL của cả người Việt Nam và người Mỹ, tương đồng với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2019). Trong nghiên cứu này, Trần Thị Vân Dung (2008) chỉ ra rằng người Việt Nam có xu hướng chọn lựa các CL giống nhau trong các tình huống với mức độ quen biết khác nhau (chủ yếu là hai CL: *bày tỏ sự khó chịu* và *buộc tội trực tiếp*). Ngược lại, người Mỹ thường hay chọn CL *buộc tội trực tiếp* và *trách mắng tường minh* trong các tình huống phân nân với người thân và sử dụng CL *buộc tội gián tiếp* với người xa lạ.

Khi so sánh HVNNPN của người Việt Nam và người Trung Quốc, cả Vũ Thị Thanh Hương (2009) và Đỗ Thị Thanh Hà (2013) cùng sử dụng DCT để thu thập ngữ liệu từ sinh viên Việt Nam và sinh viên người Trung Quốc học tiếng Việt. Kết quả nghiên cứu của Đỗ Thị Thanh Hà (2013) cho thấy rằng cả người Việt Nam và người Trung Quốc học tiếng Việt sử dụng bảy CL cơ bản khi thực hiện HVNNPN bằng tiếng Việt. Ngoài ra, các nghiên cứu này đều cho thấy khi thực hiện HVNNPN bằng tiếng Việt, người Trung Quốc đôi lúc sử dụng các CL lịch sự không phù hợp trong một số tình huống. Đỗ Thị Thanh Hà (2013) bổ sung: khi nói chuyện với người trên quyền, “sinh viên Trung Quốc không chỉ có xu hướng sử dụng hành vi phân nân nhiều hơn mà còn sử dụng các phương tiện lịch sự ít hơn”.

Nghiên cứu của Diệm Thị Thu Thủy (2017) tập trung vào việc đáp lại lời

phản nản của người Việt và người Anh bản ngữ trong giao tiếp liên văn hóa. Nghiên cứu này cũng sử dụng DCT để thu thập số liệu từ 30 người Việt Nam và 30 người Anh bản ngữ với độ tuổi và nghề nghiệp đa dạng. Kết quả nghiên cứu cho thấy cả người Việt Nam và người Anh sử dụng 13 CL khi đáp lại lời phản nản nhưng có nhiều sự khác nhau trong việc lựa chọn CL ưa thích. Khi HĐ lại phản nản, người Anh có xu hướng chọn các CL ngắn và trực tiếp như *từ chối* và *xin lỗi* trong khi người Việt ưa thích kết hợp nhiều CL với nhau để thể hiện sự chân thành (phổ biến nhất là *xin lỗi* và *bày tỏ sự lo lắng*). Tác giả kết luận rằng người Anh ít bị ảnh hưởng bởi người đối thoại khi lựa chọn CL HĐ (ngoại trừ khi HĐ ông chủ) trong khi người Việt bị ảnh hưởng nhiều bởi người đối thoại. Khi HĐ người có quyền cao hơn, cả người Anh và người Việt đều chọn cách né tránh sử dụng các CL tiêu cực (*phản nản trở lại* hoặc *từ chối*). Trong tình huống này, người Anh chọn CL *xin lỗi* trong khi người Việt chọn CL *xin lỗi* và *bày tỏ sự lo lắng* nhằm thể hiện sự tôn trọng và bày tỏ sự ăn năn.

Nguyễn Thu Hạnh (2020) nghiên cứu đối chiếu các CL thực hiện HVNNPN và mức độ gián tiếp giữa người Úc bản ngữ và người Việt nói tiếng Anh trong bối cảnh ngữ dụng học liên ngôn và giao tiếp giao văn hóa. Tác giả phân tích sự lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN, hành vi điều khiển và các chỉ tổ lịch sự. Nghiên cứu này được thực hiện trên 30 người Úc bản ngữ và 30 người Việt Nam nói tiếng Anh với các nghề nghiệp khác nhau. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng cả người Úc bản ngữ và người Việt Nam học tiếng Anh đều sử dụng các CL trực tiếp (CL *buộc tội trực tiếp* và *đổ lỗi*) khi phản nản trong các tình huống có cách biệt về quyền lực xã hội và khoảng cách xã hội và đều nhận thức được rằng HVNNPN là hành vi mang tính chất đe dọa thể diện và có nguy cơ làm đổ vỡ mối quan hệ cá nhân. Tuy nhiên, người Việt Nam phản nản mạnh mẽ hơn nhưng họ thiếu cách diễn đạt lịch sự cho lời phản nản. Họ thường xuyên chọn lựa CL *lên án trực tiếp người bị phản nản* nhưng đây lại là CL rất bất lịch sự. Ngược lại, người Úc lại thường tìm cách làm cho lời phản nản hiệu quả hơn bằng cách chọn lựa diễn tả sự không hài lòng hoặc đề cập hậu quả một cách cởi mở. Kết quả nghiên cứu này chứng minh rằng người Úc có xu hướng sử dụng các CL lịch sự âm tính trong khi đó thì người Việt học tiếng Anh lại lựa chọn các CL lịch sự dương tính. Từ đó, Nguyễn Thu Hạnh (2020) nhận xét và kết luận rằng kiến thức ngữ dụng cần được chú trọng hơn trong quá trình giảng dạy tiếng Anh.

Tóm lại, các công trình nghiên cứu cho chúng ta thấy rằng việc sử dụng CL thực hiện HVNNPN trong tiếng Việt có một số nét tương đồng và nhiều khác biệt so với trong các thứ tiếng khác. Các tác giả đều phát hiện rằng các yếu tố xã hội đều có ảnh hưởng lên việc lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN. Tuy nhiên, quan điểm về HVNNPN trong tiếng Việt còn có sự khác biệt giữa các công trình nghiên cứu khác nhau. Nguyễn Thu Hạnh (2020) cho rằng người Việt Nam lựa

chọn các CL lịch sự dương tính khi phàn nàn trong khi các tác giả khác (Bùi Quang Thuận, 1998; Trần Thị Vân Dung, 2008) thì cho rằng người Việt Nam thường sử dụng các CL lịch sự âm tính và mang tính lịch sự nhiều hơn.

1.3.3 Khoảng trống nghiên cứu

Tổng quan tình hình nghiên cứu về HVNNPN và HĐ HVNNPN trên thế giới và ở Việt Nam cho thấy rằng chuỗi hành vi ngôn ngữ này được nghiên cứu trên nhiều bình diện khác nhau. Tuy nhiên, các nghiên cứu trước đây được tổng quan ở phần trên vẫn còn những khoảng trống nghiên cứu cần được lấp đầy. Thứ nhất, mặc dù các công trình nghiên cứu trước đây đưa ra nhiều phát hiện hữu ích nhưng nội dung nghiên cứu của các công trình nghiên cứu này còn bị phân mảnh. Đa số các nghiên cứu thường tập trung vào hành vi phàn nàn. Số lượng các công trình nghiên cứu về HĐ HVNNPN còn hạn chế. Cụ thể, về HVNNPN, các công trình hiện tại ở Việt Nam chỉ tập trung vào cấu trúc hay các thành phần ngữ nghĩa của HVNNPN hoặc sự lựa chọn các CL lịch sự khi phàn nàn. Một vài tác giả khác thì chỉ tìm hiểu lời HĐ phàn nàn. Đặc biệt, có rất ít công trình nghiên cứu đồng thời cả HVNNPN và HĐ HVNNPN trong cùng một nghiên cứu. Công trình của El-Dakhs và Ahmed (2023) là một trong những công trình hiếm hoi trình khảo sát đồng thời cả HVNNPN và HĐ HVNNPN nhưng là một nghiên cứu đơn ngữ, chưa phải là nghiên cứu đối chiếu ngôn ngữ hoặc văn hóa. Vì vậy, cần có công trình nghiên cứu đối chiếu HVNNPN và HĐ HVNNPN một cách bao quát, đồng thời xem xét đến sự ảnh hưởng của các biến tố xã hội đến HVNNPN và HĐ HVNNPN, như các yếu tố về ngữ cảnh và người tham thoại.

Thứ hai, về mặt phương pháp luận, công cụ thu thập dữ liệu được sử dụng phổ biến nhất trong đa số các công trình nghiên cứu về HVNNPN và HĐ trước đây là DCT dạng viết (written DCT), một công cụ thu thập số liệu dạng gợi mở, nhưng thiếu các công cụ nghiên cứu khác để tăng độ tin cậy và đảm bảo tam giác đặc trong nghiên cứu. Đa số các công trình nghiên cứu trước ưu tiên sử dụng phương pháp phân tích định lượng dữ liệu thu thập được từ DCT. Một số ít công trình có kết hợp phân tích định tính nhưng chưa được áp dụng một cách thỏa đáng. Vì vậy, việc áp dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, kết hợp phân tích định lượng và định tính, là cần thiết để khắc phục hạn chế này, nhằm tăng cường độ tin cậy của dữ liệu và cung cấp sự hiểu biết đầy đủ và chi tiết hơn.

Bên cạnh đó, các tình huống trong DCT được sử dụng trong các công trình nghiên cứu trước đây còn chưa bao gồm các tình huống giao tiếp trên không gian mạng vốn rất phổ biến trong thực tế giao tiếp hiện nay.

Cuối cùng, các nghiên cứu ở Việt Nam thường vận dụng khung lý thuyết lịch sự của Brown và Levinson (1987) để diễn giải và thảo luận. Cách tiếp cận này chưa phản ánh đầy đủ các đặc trưng trong văn hóa giao tiếp của người Việt

Nam. Do đó, việc tích hợp các quan niệm giao tiếp truyền thống được đề cập trong các công trình nghiên cứu của Trần Ngọc Thêm (1996, 1999), Phạm Thị Hồng Nhung (2008) và Lê Phúc Thiến (2013) là cần thiết để có một góc nhìn toàn diện hơn.

Tiểu kết chương I

Trong chương I, lý thuyết về hành vi ngôn ngữ đã được trình bày rõ ràng, bao gồm các lý thuyết kinh điển về hành vi ngôn ngữ và các khái niệm có liên quan đến HVNNPN và HĐ HVNNPN. Ngoài ra, chương I cũng khái quát các hướng tiếp cận về lý thuyết lịch sử, đặc biệt lý thuyết lịch sử của Brown và Levinson (1987), nhằm cung cấp cơ sở cho khung phân tích dùng trong luận án. Trong chương này, các đặc điểm giao tiếp và lịch sử trong văn hóa Việt Nam và văn hóa Mỹ cũng được thảo luận chi tiết. Văn hóa giao tiếp của người Việt Nam có đặc trưng tế nhị và ý tứ. Trong giao tiếp người Việt Nam đặt nặng tính dĩ hòa vi quý và tôn trọng thứ bậc. Ngược lại, giao tiếp của người Mỹ có đặc trưng của văn hóa ngữ cảnh thấp và chủ nghĩa cá nhân với tính trực tiếp và hướng đến giải pháp. Trên cơ sở lý thuyết của luận án, khung lý thuyết áp dụng trong luận án này đã được xây dựng và trình bày.

Các công trình nghiên cứu trước đây về HVNNPN và HĐ HVNNPN trên thế giới và ở Việt Nam cũng được tổng quan một cách có hệ thống. Sau đó, các hạn chế và khoảng trống nghiên cứu từ các công trình này cũng được chỉ ra. Những khoảng trống này liên quan đến sự phân mảnh trong nội dung nghiên cứu, thiếu công cụ nghiên cứu bổ sung để tăng độ tin cậy và tam giác đặc trong phương pháp luận và khung lý thuyết chưa được kết hợp thêm với các quan niệm có liên quan đến văn hóa giao tiếp và lịch sử của người Việt Nam.

CHƯƠNG II

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Dẫn nhập

Chương II trình bày và thảo luận phương pháp luận được sử dụng trong luận án nhằm hoàn thành các mục tiêu nghiên cứu và trả lời các câu hỏi nghiên cứu được đặt ra trong luận án.

Chương II bao gồm nội dung chi tiết về thiết kế nghiên cứu, tiêu chí và quá trình lựa chọn người tham gia, các công cụ và quy trình thu thập dữ liệu, cũng như phương pháp phân tích dữ liệu định lượng và định tính. Cuối cùng, chương này trình bày phương pháp đối chiếu được áp dụng trong luận án để tìm ra những điểm tương đồng và khác biệt.

2.2. Thiết kế nghiên cứu

2.2.1. Nền tảng lý luận về phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu định lượng

Theo Dörnyei (2007), phương pháp nghiên cứu định lượng là phương pháp nghiên cứu tập trung vào việc thu thập dữ liệu dưới dạng số (numerical data) và sử dụng các phương pháp thống kê để phân tích dữ liệu thu thập được.

Trong nghiên cứu ngữ dụng học, nghiên cứu định lượng đóng vai trò giải thích hành vi của con người bằng cách quan sát các đối tượng nghiên cứu một cách cụ thể (House & Kádár, 2021). Nói một cách cụ thể, các nghiên cứu định lượng tập trung vào việc phát hiện các quy tắc và khái quát hóa một hiện tượng ngữ dụng dựa trên dữ liệu thu thập được thông qua các kỹ thuật thống kê và tính toán (Dörnyei, 2007; House & Kádár, 2021). Để có thể thống kê và tính toán dữ liệu thu thập được, việc chọn lựa đối tượng nghiên cứu và phương pháp thu thập dữ liệu được chuẩn hóa (ví dụ như các phương pháp nghiên cứu thực nghiệm) trong phương pháp nghiên cứu định lượng đóng vai trò vô cùng quan trọng (Schneider, 2018).

Dörnyei (2007) cho rằng sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng có điểm mạnh như sau:

- Độ tin cậy cao: Phương pháp nghiên cứu định lượng sử dụng các công cụ nghiên cứu và quy trình thu thập, phân tích dữ liệu được chuẩn hóa nên kết quả nghiên cứu mang tính khách quan và có độ tin cậy cao.

- Độ giá trị cao: Phương pháp nghiên cứu định lượng sử dụng nguồn dữ liệu lớn và phương pháp phân tích dữ liệu chính xác nên kết quả phân tích có ý nghĩa thống kê và vì thế kết quả nghiên cứu có độ giá trị cao.

- Hiệu quả cao: Với sự trợ giúp của các phần mềm phân tích trên máy vi tính, việc phân tích khối lượng dữ liệu lớn sẽ nhanh hơn, chính xác hơn, tiết kiệm

thời gian và công sức.

Tuy nhiên, Dörnyei (2007) lưu ý rằng phương pháp nghiên cứu định lượng cũng có một số hạn chế như sau. Mặc dù kết quả thống kê phân tích trong phương pháp nghiên cứu định lượng mang tính khái quát hóa cao nhưng kết quả nghiên cứu không giải thích được động lực hoặc lý do phía sau các hiện tượng tìm thấy được trong kết quả nghiên cứu; và vì thế, dẫn đến thiếu sự hiểu biết sâu sắc về bối cảnh và hiện tượng. Ngoài ra, các phương pháp thu thập dữ liệu khác nhau có thể mang lại tỷ lệ nhận được câu trả lời từ người tham gia nghiên cứu sẽ khác nhau cho từng công cụ thu thập dữ liệu, ví dụ phỏng vấn có tỉ lệ trả lời là 100% nhưng bảng câu hỏi questionnaires nhận được câu trả lời chỉ là 25% (House & Kádár, 2021).

- Phương pháp nghiên cứu định tính

Theo Dörnyei (2007), phương pháp nghiên cứu định tính là phương pháp nghiên cứu thu thập dữ liệu mà cho ra kết quả dữ liệu ở dạng mở, không phải ở dạng số (open-ended, non-numerical data) bao gồm dạng văn bản và hình ảnh. Sau đó dữ liệu được phân tích chủ yếu bằng các phương pháp phi thống kê, ví dụ như nghiên cứu được thực hiện bằng cách phỏng vấn. Sau đó, các đoạn ghi âm được chuyển sang văn bản và được phân tích bằng phương pháp phân tích nội dung.

Khác với nghiên cứu định lượng, nghiên cứu định tính trong nghiên cứu ngữ dụng giao văn hóa có mục đích nghiên cứu để hiểu được hành vi của con người và cung cấp những hiểu biết chi tiết và toàn diện về đối tượng nghiên cứu ví như các hiện tượng xã hội phức tạp (House & Kádár, 2021). Nghiên cứu định tính còn cho phép nhà nghiên cứu đi sâu vào vấn đề nghiên cứu và đưa ra các giả thuyết (House & Kádár, 2021).

Theo Dörnyei (2007), phương pháp nghiên cứu định tính có những điểm mạnh như sau. Trước tiên, phương pháp nghiên cứu định tính cung cấp hiểu biết sâu rộng về đối tượng nghiên cứu, và cụ thể trong nghiên cứu ngữ dụng giao văn hóa, phương pháp nghiên cứu định tính đưa ra quan điểm toàn diện, những hiểu biết chi tiết và phong phú về hành vi con người và bối cảnh văn hóa (Dörnyei, 2007; House & Kádár, 2021). Nghiên cứu định tính phù hợp để khám phá và trả lời các câu hỏi "tại sao" và làm rõ nguyên nhân phía sau các hành vi của con người (Dörnyei, 2007). Phương pháp nghiên cứu định tính là phương pháp nghiên cứu phù hợp và hiệu quả trong các lĩnh vực nghiên cứu mới vì thường sử dụng mẫu nhỏ hoặc tập trung thu thập dữ liệu phong phú và chi tiết từ các tình huống điển hình (case study) (Dörnyei, 2007).

Tuy nhiên, nghiên cứu định tính cũng có những hạn chế nhất định. Theo Dörnyei (2007), nghiên cứu định tính mang tính chủ quan cao vì kết quả nghiên cứu phụ thuộc vào kinh nghiệm và quan điểm của nhà nghiên cứu bởi vì thiên

kiến và đặc thù cá nhân của nhà nghiên cứu có ảnh hưởng đến việc phân tích dữ liệu. Vì thế, kết quả nghiên cứu trong nghiên cứu định tính gặp nhiều thách thức về độ tin cậy (House & Kádár, 2021). Phương pháp nghiên cứu định tính cũng gặp hạn chế khi kết quả nghiên cứu cần được khái quát hóa do kích thước mẫu nghiên cứu nhỏ và mang tính đặc thù (Dörnyei, 2007; House & Kádár, 2021).

- *Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp*

Trong các thập niên gần đây, phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, một phương pháp tích hợp cả nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng, ngày càng trở nên phổ biến hơn trong thiết kế nghiên cứu vì nếu chỉ đơn thuần dùng nghiên cứu định tính hay định lượng thì không đủ để đánh giá một hiện tượng ngôn ngữ một cách chính xác và có giá trị (Greene và cộng sự, 1989; House & Kádár, 2021; Ross & Hong, 2019).

Dörnyei (2007) chỉ ra rằng nghiên cứu hỗn hợp có các điểm mạnh như sau khi so với nghiên cứu định lượng và nghiên cứu định tính. Nghiên cứu hỗn hợp có thể tăng điểm mạnh của hai phương pháp nghiên cứu và bù đắp điểm yếu của từng phương pháp riêng lẻ. Từ đó, nghiên cứu hỗn hợp có thể cải thiện độ giá trị của kết quả nghiên cứu. Nghiên cứu hỗn hợp còn cho phép phân tích đa cấp các vấn đề phức tạp.

Bên cạnh đó, Greene và cộng sự (1989) nhận ra năm mục đích của việc sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp:

- Mục đích tam giác đặc: Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp được sử dụng với mục đích chính là tam giác đặc, với mong muốn rằng các bộ dữ liệu khác nhau hoặc các phương pháp nghiên cứu khác nhau đều dẫn đến các kết quả tương tự và do đó kết quả nghiên cứu được vững chắc và có độ tin cậy hơn.

- Mục đích bổ sung: Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp được sử dụng nhằm đạt được sự hiểu biết bao quát và chuyên sâu hơn về hiện tượng nghiên cứu bởi vì kết quả nghiên cứu từ các phương pháp khác nhau có thể bổ sung và làm rõ cho nhau.

- Mục đích phát triển: Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp sử dụng kết quả từ một phương pháp này để phát triển phương pháp khác, bao gồm việc chọn mẫu nghiên cứu và thiết kế, phát triển công cụ nghiên cứu. Vì vậy kết quả của việc thu thập dữ liệu sẽ có độ tin cậy cao hơn.

- Mục đích khởi xướng: Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp được thiết kế nhằm khám phá những nghịch lý và mâu thuẫn có ý nghĩa, để làm sáng tỏ một hiện tượng trên các bình diện khác nhau, và từ đó, có thể gợi ra những quan điểm mới dựa trên những khác biệt giữa kết quả nghiên cứu trong dữ liệu định tính và dữ liệu định lượng.

- Mục đích mở rộng: Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp được thiết kế nhằm mở rộng phạm vi và mục tiêu của nghiên cứu bằng cách sử dụng các phương

pháp khác nhau cho các đối tượng và mục tiêu nghiên cứu khác nhau.

2.2.2. Thiết kế nghiên cứu của luận án

Với các câu hỏi nghiên cứu của luận án và sự phù hợp của phương pháp nghiên cứu hỗn hợp về mục đích tam giá đặc, bổ sung và mở rộng như bàn luận ở trên, luận án áp dụng thiết kế phương pháp nghiên cứu hỗn hợp giải thích tuần tự (explanatory sequential mixed methods design) (Creswell & Creswell, 2023) và được thực hiện trong hai giai đoạn. Trong giai đoạn đầu tiên, dữ liệu định lượng về CL thực hiện và HĐ HVNNPN được thu thập thông qua khảo sát bằng công cụ DCT. Sau đó trong giai đoạn hai, tác giả sử dụng phỏng vấn hồi tưởng được thực hiện bằng công cụ họp trực tuyến Google Meet và phỏng vấn trực tiếp có ghi âm với sự cho phép của người tham gia phỏng vấn, để thu thập dữ liệu định tính nhằm để tìm hiểu nhận thức, quan điểm và đánh giá của người tham gia nghiên cứu về việc sử dụng các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của họ.

Bằng cách cách kết hợp các phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính được nêu trên, tác giả mong muốn kết quả nghiên cứu có độ tin cậy cao và cung cấp sự hiểu biết đầy đủ và chi tiết hơn về hiện tượng nghiên cứu.

2.3. Người tham gia nghiên cứu

Để đảm bảo tính tương đồng giữa hai nhóm người Việt Nam và người Mỹ, giúp cho việc đối chiếu trở nên hợp lệ hơn, những người tham gia trong nghiên cứu này được chọn theo các tiêu chí và qui trình tuyển chọn chặt chẽ như bên dưới.

2.3.1 Tiêu chí ngôn ngữ:

Người tham gia nghiên cứu gồm có hai nhóm: nhóm một bao gồm những người Việt Nam bản ngữ và nhóm hai bao gồm những người Mỹ bản ngữ nói tiếng Anh như tiếng mẹ đẻ.

Để đảm bảo độ tin cậy của dữ liệu thu thập được, phản ánh đúng các giá trị và chuẩn mực liên quan đến việc thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam bản ngữ và người Mỹ bản ngữ nói tiếng Anh, những người nói song ngữ tiếng Anh và tiếng Việt (người gốc Việt sống ở Mỹ) và người Mỹ không nói tiếng Anh như tiếng mẹ đẻ đều không được chọn tham gia nghiên cứu.

2.3.2 Tiêu chí về nhân khẩu học:

Những người được mời chọn tham gia nghiên cứu đảm bảo sự đa dạng về về độ tuổi (từ 18 đến 60) và nghề nghiệp. Tiêu chí giới tính được kiểm soát thông qua sàng lọc dữ liệu nhằm đảm bảo sự đa dạng về giới tính và hạn chế sự chênh lệch lớn về giới tính giữa hai nhóm.

Sau quá trình làm sạch và sàng lọc dữ liệu, người tham gia nghiên cứu trong luận án này có những đặc điểm nhân khẩu học như sau.

Bảng 2.1

Đặc điểm nhân khẩu học của người tham gia nghiên cứu

Đặc điểm Nhân khẩu học	Người Việt Nam (n = 50)	Người Mỹ (n = 50)
*Giới tính		
Nam	21 (42%)	18 (36%)
Nữ	29 (58%)	32 (64%)
*Độ tuổi		
18-22	20 (40%)	3 (6%)
23-30	3 (6%)	2 (4%)
31-45	12 (24%)	20 (40%)
45-60	5 (10%)	15 (30%)
Không muốn nêu cụ thể	10 (20%)	10 (20%)
*Nghề nghiệp		
Sinh viên	13 (26%)	5 (10%)
Giáo viên/Giảng viên	11 (22%)	8 (16%)
Nghề nghiệp khác	26 (52%)	37 (74%)

Ghi chú: n = số lượng người tham gia.

2.3.3 Số lượng người tham gia:

Số lượng người tham gia trả lời khảo sát cho DCT là 100 người, trong đó bao gồm 50 người Việt Nam và 50 người Mỹ. Số lượng 100 người tham gia trả lời DCT có được như trên là do việc tiếp cận với người Mỹ để mời tham gia nghiên cứu bị hạn chế so với người Việt Nam. Ngoài ra, đây là kết quả của quá trình làm sạch và sàng lọc dữ liệu để loại bỏ dữ liệu lỗi, không hoàn chỉnh và không phù hợp với nghiên cứu cùng với việc đảm bảo cân bằng số lượng giữa hai nhóm người Việt Nam và người Mỹ.

Sau đó, để bổ sung dữ liệu thu thập từ DCT, một phân nhóm người tham gia nghiên cứu được mời tham gia phỏng vấn hồi tưởng nhằm thu thập dữ liệu định tính chuyên sâu. Quá trình phỏng vấn được tiến hành liên tục cho đến khi đạt được điểm bão hòa dữ liệu. Trong nghiên cứu này, điểm bão hòa đã đạt được sau khi phỏng vấn 12 người tham gia (sáu người Việt Nam và sáu người Mỹ).

2.3.4 Quy trình tuyển chọn người tham gia nghiên cứu

Quá trình tuyển chọn người tham gia nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện kết hợp với cách lấy mẫu thông qua mạng lưới và mối quan hệ xã hội để có thể tiếp cận các khách thể nghiên cứu ở Việt Nam và Mỹ.

2.3.4.1 *Tuyển chọn người Việt Nam*

Việc tuyển chọn người Việt Nam tham gia nghiên cứu được thực hiện thông qua các mối quan hệ của cá nhân tác giả, người quen, đồng nghiệp và cả việc sử dụng các kênh mạng xã hội như các nhóm lớp của sinh viên trên Zalo. Tác giả gửi email hoặc tin nhắn Zalo để mời họ tham gia. Trong email hoặc tin nhắn Zalo, tác giả giới thiệu về bản thân và đề tài nghiên cứu, cung cấp thông tin đầy đủ về mục đích và nghĩa vụ tham gia, cùng với liên kết của Google Form của DCT. Đối với việc mời tham gia phỏng vấn hồi tưởng, tác giả dựa trên thông tin mà họ cung cấp qua câu hỏi tự chọn số 5 trong DCT về việc họ đồng ý tham gia phỏng vấn, tác giả tiếp tục gửi email cho họ để giải thích và thu xếp thời gian và cách thức phỏng vấn. Tất cả các phỏng vấn người Việt Nam đều được thực hiện trực tiếp bằng tiếng Việt và có ghi âm / ghi hình.

2.3.4.2 *Tuyển chọn người Mỹ*

Việc tuyển chọn người Mỹ bản ngữ tham gia nghiên cứu chủ yếu thông qua mạng lưới cụ thể tại Mỹ và vài trường hợp bằng mối quan hệ của cá nhân và đồng nghiệp ở Việt Nam. Việc liên hệ chủ yếu bằng cách sử dụng email và các công cụ liên lạc trực tuyến. Đối với nhóm sinh viên người Mỹ, tác giả đã liên hệ thông qua ông Giám đốc một chương trình dành cho sinh viên người Mỹ, làm công tác thiện nguyện trong ba tuần tại Việt Nam. Sau khi ông ấy đồng ý hỗ trợ, tác giả đã gửi email giới thiệu về nghiên cứu và sau đó, ông chuyển tiếp email này đến nhóm sinh viên tình nguyện người Mỹ của chương trình để mời họ tham gia khảo sát. Đối với nhóm giáo viên trung học người Mỹ, tác giả tiếp cận họ thông qua một nhóm riêng mà họ lập ra nhằm để sẵn lòng tham gia trả lời các nghiên cứu khoa học. Ngoài ra, tác giả còn nhận được sự hỗ trợ từ một người quen đang sinh sống ở Mỹ. Người này chuyển tiếp email mời tham gia nghiên cứu đến mạng lưới đồng nghiệp và người thân quen ở Mỹ, nhằm mở rộng phạm vi mẫu về nghề nghiệp và độ tuổi của người tham gia.

Việc liên lạc để thu xếp phỏng vấn người Mỹ được thực hiện tương tự như đối với người Việt Nam. Việc phỏng vấn người Mỹ được thực hiện bằng tiếng Anh, thông qua công cụ Google Meets (có ghi hình). Hai người trong số họ được phỏng vấn trực tiếp bằng tiếng Anh do trùng với thời gian họ tình nguyện ở Việt Nam.

2.4. Phương pháp thu thập dữ liệu

2.4.1 Nền tảng lý luận về phương pháp thu thập dữ liệu

Theo Kasper (2008), các phương pháp thu thập dữ liệu trong nghiên cứu dụng học được chia thành ba loại: (1) tương tác (interaction) ví dụ như diễn ngôn chân thực, hội thoại gợi mở, đóng vai, (2) bảng câu hỏi như DCT, phiếu trả lời trắc nghiệm và (3) tường thuật bằng văn bản hoặc bằng miệng như nhật ký và các giao thức lời nói (verbal protocols). Tuy nhiên, Gallaher (2011) lại chia phương pháp thu thập dữ liệu thành hai loại: phương pháp dân tộc học và phương pháp thực nghiệm. Dữ liệu thu thập bằng phương pháp dân tộc học là dữ liệu tự phát trong đời sống thực còn phương pháp thực nghiệm thu thập dữ liệu thông qua các công cụ gợi mở (Schneider, 2018).

Dữ liệu tự phát trong đời sống thực được cho là phản ánh tốt nhất việc sử dụng ngôn ngữ và sự tương tác trong quá trình giao tiếp (Bardovi-Harlig, 2010) nhưng việc thu thập dữ liệu loại này lại ít được áp dụng trong các nghiên cứu dụng học vì những khó khăn và thách thức (Félix-Brasdefer, 2010; Nguyễn Thị Thúy Minh, 2019), ví dụ như khó kiểm soát các biến tố xã hội (Beebe & Cummings, 1996; Félix-Brasdefer, 2010) và tốn rất nhiều thời gian (Cohen, 1996; Félix-Brasdefer, 2010).

Phương pháp thực nghiệm mặc dù gặp thách thức về tính chân thực của dữ liệu nhưng được rất nhiều học giả sử dụng vì nhiều ưu điểm như tính hệ thống của dữ liệu và khả năng kiểm soát các biến tố xã hội và tình huống giao tiếp (Félix-Brasdefer, 2010; Gallaher, 2011; Schneider, 2018). Một số công cụ thu thập dữ liệu phổ biến bao gồm DCT, đóng vai và tường thuật bằng lời (Félix-Brasdefer, 2010; Golato & Golato, 2020; Nguyễn Thị Thúy Minh, 2019; Taguchi & Roevers, 2017).

Dựa trên thiết kế nghiên cứu hỗn hợp của luận án và bốn câu hỏi nghiên cứu, luận án này sử dụng kết hợp hai công cụ thu thập dữ liệu: DCT và phỏng vấn hồi tưởng nhằm phát huy ưu điểm và khắc phục những hạn chế của từng công cụ. Sự kết hợp hai công cụ này còn giúp đảm bảo tính tam giác đặc bởi vì hai loại dữ liệu từ DCT và phỏng vấn hồi tưởng có thể cung cấp một cái nhìn toàn diện và chi tiết hơn về đối tượng nghiên cứu, qua đó cải thiện độ tin cậy và độ giá trị của kết quả. Những điểm mạnh và thách thức của hai công cụ này được thảo luận trong các phần tiếp theo.

2.4.2 Phiếu hoàn thành diễn ngôn

Phiếu hoàn thành diễn ngôn (DCT) trước tiên được phát triển và sử dụng trong một nghiên cứu của Blum-Kulka (1982) về việc thực hiện hành vi ngôn ngữ của người học tiếng Do Thái. Sau đó, DCT tiếp tục được Blum-Kulka và Olshtain (1984) phát triển trong dự án có tên “Cross-Cultural Speech Act

Realization Project” (CCSARP) để nghiên cứu các CL thực hiện hai hành vi ngôn ngữ: yêu cầu và xin lỗi ở trong nhiều ngôn ngữ và các nền văn hóa khác nhau. Sau đó, DCT trở thành một trong những công cụ thu thập dữ liệu phổ biến, được sử dụng rộng rãi trong nhiều nghiên cứu về các hành vi ngôn ngữ khác nhau, ví dụ như yêu cầu (Trosborg, 1995), xin lỗi (Trosborg, 1995), từ chối (Kwon, 2004; Trần Quang Ngọc Thúy, 2013) và phàn nàn (Boxer, 1993; Trosborg, 1995).

Do có nhiều lợi ích, DCT vẫn được sử dụng phổ biến như là một công cụ thu thập dữ liệu trong các nghiên cứu ngữ dụng học về hành vi ngôn ngữ mặc dù việc sử dụng DCT trong các nghiên cứu này gặp một số thách thức do bị một số nhà nghiên cứu hoài nghi và phê phán (Félix-Brasdefer, 2010; Sweeney & Hua, 2016). Một trong những điểm mạnh lớn nhất của DCT trong nghiên cứu ngữ dụng học là sự tiện lợi trong việc thu thập dữ liệu nghiên cứu vì DCT giúp thu thập một lượng lớn dữ liệu một cách nhanh chóng (Beebe & Cummings, 1996; Félix-Brasdefer, 2010; Houck & Gass, 1996; Schneider, 2018; Sweeney & Hua, 2016) và với một lượng lớn ngữ liệu được tạo ra như vậy, DCT có thể cho phép đưa ra các nhận định khái quát hóa về một hành vi ngôn ngữ cụ thể. Bên cạnh đó, DCT giúp kiểm soát được các biến tố xã hội trong các tình huống được thiết kế trong nghiên cứu, ví dụ như mối quan hệ về quyền lực xã hội, khoảng cách xã hội, giới tính và tuổi tác (Yuan, 2001). Cuối cùng và quan trọng nhất, trong các nghiên cứu liên ngôn ngữ và giao văn hóa, việc sử dụng DCT cung cấp cho người nghiên cứu các bộ dữ liệu có thể so sánh được với nhau (Culpeper và cộng sự, 2018; Hà Cẩm Tâm, 2007; Schneider, 2018; Shishavan & Sharifian, 2016).

Mặc dù DCT giúp thu thập lượng lớn dữ liệu nhanh chóng và kiểm soát biến tố xã hội nhưng dữ liệu thu thập được mang tính nhân tạo, không thể phản ánh đầy đủ tính tương tác hai chiều và loại trừ phần lớn các yếu tố phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ.

a. Mô tả thiết kế DCT

Trong phạm vi luận án này, DCT được thiết kế dưới dạng DCT dạng viết, bằng công cụ Google Form và người tham gia khảo sát thực hiện trực tuyến. Google Form dùng cho DCT được thiết kế để trả lời ẩn danh, không thu thập và lưu trữ thông tin cá nhân của người sử dụng (tài khoản Google). Cách thiết kế DCT theo dạng trực tuyến như thế này phù hợp với luận án vì theo Cohen và cộng sự (2018), cách thiết kế này mang lại nhiều lợi ích. Công cụ Google Form giúp khắc phục các hạn chế về khoảng cách địa lý và thời gian, đặc biệt đối với người tham gia nghiên cứu là người Mỹ. Ngoài ra, người tham gia có thể phản hồi ẩn danh và không phải trực tiếp đối diện với người nghiên cứu. Điều này phù hợp với đạo đức nghiên cứu. Vì thế phản hồi của người tham gia nghiên cứu có tính xác thực hơn và ít bị ảnh hưởng bởi người nghiên cứu. Những thuận lợi khác

của việc thu thập dữ liệu bằng DCT trực tuyến cũng bao gồm mẫu nghiên cứu lớn và đa dạng, đồng thời quá trình mã hóa, thống kê và phân tích cũng chính xác và thuận tiện hơn (Cohen và cộng sự, 2018).

DCT được thiết kế với hai phiên bản bằng hai ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh, gồm có hai phần:

- Phần 1: Giới thiệu và thông tin cá nhân

Phần này cung cấp thông tin cơ bản về nghiên cứu này (tên tác giả, mục đích nghiên cứu, mục đích khảo sát) và giải thích quyền của người tham gia nghiên cứu. Sau đó, là phần hướng dẫn cách đưa ra câu trả lời các tình huống trong DCT dành cho người tham gia nghiên cứu. Phần thông tin nhân khẩu học bao gồm các câu về giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp và tiếng mẹ đẻ. Phần thông tin nhân khẩu học giúp tác giả sàng lọc dữ liệu không phù hợp với nghiên cứu (ví dụ như tiếng mẹ đẻ của người tham gia nghiên cứu) và giúp cân đối số lượng của người tham gia ở mỗi giới tính.

-Phần 2: Các tình huống

Phần này bao gồm 12 tình huống thực hiện và HD HVNNPN (tham chiếu Phụ lục A). Các tình huống này đảm bảo các yếu tố phổ biến, chân thực và gần gũi với kinh nghiệm sống của người tham gia, đồng thời phù hợp với văn hóa của cả người Việt Nam và người Mỹ để họ có thể dễ dàng hình dung và trả lời một cách tự nhiên nhất có thể. Cụ thể, nhằm để kiểm soát hai biến tố xã hội và đảm bảo sự cân bằng dữ liệu, tác giả thiết kế sáu tình huống (tình huống 1 đến tình huống 6) nhằm thu thập dữ liệu về CL thực hiện HVNNPN và sáu tình huống khác (tình huống 7 đến tình huống 12) nhằm thu thập dữ liệu về CL HD HVNNPN. Trong giai đoạn thử nghiệm, các tình huống trong DCT được chọn lọc từ các nghiên cứu của Trosborg (1995) và của El-Dakhs và Ahmed (2023), sau đó được điều chỉnh và bổ sung cùng với những tình huống do tác giả thiết kế dựa trên kinh nghiệm cá nhân. Để thu thập dữ liệu chính thức, các tình huống này sau đó được hoàn thiện thông qua việc tham khảo ý kiến từ các chuyên gia và người tham gia nghiên cứu để đảm bảo tính phù hợp. Một số tình huống đã được thay thế bằng những tình huống liên quan đến giao tiếp trong không gian mạng.

Các biến tố xã hội được kiểm soát trong DCT gồm có khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội.

- Khoảng cách xã hội (D) thể hiện độ thân mật trong các mối quan hệ (Brown & Levinson, 1987) và biểu thị mức độ quen biết và tần suất tương tác giữa hai người đối thoại. Trong luận án, khoảng cách xã hội được phân thành ba cấp độ:

- (1) D- (D nhỏ): tương tác với bạn bè thân, người thân trong gia đình
- (2) D= (D trung bình): tương tác với người có quen biết

(3) D+ (D lớn): tương tác với người lạ

- Quyền lực xã hội (P) phản ánh sự bất đối xứng về vị thế xã hội giữa người nói và người nghe (Brown & Levinson, 1987). Quyền lực xã hội biểu thị mức độ mà người nói có thể áp đặt ý chí của mình lên người đối thoại. Trong luận án, quyền lực xã hội được phân loại thành ba trường hợp:

(1) P- (S<H): người nói (S) có quyền lực thấp hơn người nghe (H)

(2) P= (S=H): hai người đối thoại trong ngữ cảnh có địa vị ngang nhau

(3) P+ (S>H): người nói (S) có quyền lực cao hơn người nghe (H)

Bảng 2.2 bên dưới trình bày sự phân loại các mối quan hệ phổ biến trong xã hội dựa trên hai biến tổ khoảng cách xã hội (D) và quyền lực xã hội (P).

Bảng 2.2

Phân loại các mối quan hệ xã hội theo các biến tổ xã hội

Tình huống	Khoảng cách xã hội	Quyền lực xã hội
	(D)	(P)
Tương tác với bạn bè	D nhỏ (D-)	P= (S=H)
Tương tác với con cái trong nhà	D nhỏ (D-)	P+ (S>H)
Tương tác với giảng viên	D trung bình (D=)	P- (S<H)
Tương tác với cấp trên	D trung bình (D=)	P- (S<H)
Tương tác với người bán hàng	D lớn (D+)	P+ (S>H)
Tương tác với người lạ	D lớn (D+)	P= (S=H)

b. Tiến trình thu thập dữ liệu với DCT

Tiến trình thu thập dữ liệu với DCT được thực hiện tuần tự theo các bước sau đây.

- Thử nghiệm DCT: DCT được thử nghiệm ban đầu với một nhóm nhỏ người tham gia (trong đó bao gồm năm người Việt và năm người Mỹ). Mục đích của việc thử nghiệm công cụ thu thập dữ liệu này nhằm đảm bảo độ tin cậy và tính phù hợp của DCT này. Sau khi hoàn thành việc trả lời cho các tình huống trong DCT thử nghiệm, người tham gia được hỏi ý kiến về DCT qua email. Nội dung thảo luận liên quan đến sự rõ ràng, tính phù hợp và phổ biến của các tình huống theo trải nghiệm của người tham gia cũng như về cách sử dụng ngôn từ trong DCT.

- Thẩm định của chuyên gia và tinh chỉnh DCT: Để đảm bảo tính giá trị nội dung và độ tin cậy của DCT, tác giả mời các chuyên gia thẩm định, rà soát và góp ý. Chuyên gia ngôn ngữ tiếng Việt là một giảng viên đại học, trình độ tiến sĩ

và có kinh nghiệm trong nghiên cứu liên quan đến ngôn ngữ học. Còn chuyên gia ngôn ngữ tiếng Anh là một tình nguyện viên người Mỹ nói tiếng Anh, giảng dạy tiếng Anh tại một trường đại học, có trình độ thạc sĩ về ngôn ngữ tiếng Anh. Chuyên gia ngôn ngữ tiếng Anh này có thời gian sống tại Việt Nam và có thể giao tiếp tiếng Việt ở mức cơ bản. Mục đích của quá trình này là bảo đảm ngôn từ được sử dụng trong các tình huống của DCT được sử dụng chính xác, tự nhiên, rõ ràng, mạch lạc và các tình huống phải phù hợp về mặt văn hóa. Dựa trên những góp ý của những người tham gia nghiên cứu ở giai đoạn thử nghiệm và của hai chuyên gia, tác giả đã tiến hành tinh chỉnh lại cả hai phiên bản của DCT để hoàn thiện công cụ trước khi thu thập dữ liệu chính thức. Các nội dung điều chỉnh bao gồm cách sử dụng từ vựng và cấu trúc câu, đặc biệt là để phù hợp với tiếng Anh – Mỹ và thay đổi một vài tình huống để đa dạng hóa và phù hợp với tình hình thực tế, ví dụ như thay tình huống phàn nàn về việc làm đồ cà phê bằng tình huống phàn nàn về chất lượng sản phẩm mua trực tuyến.

- Thu thập dữ liệu chính thức với DCT: Tùy thuộc vào tiếng mẹ đẻ của người tham gia nghiên cứu mà tác giả cung cấp phiên bản phù hợp với ngôn ngữ của họ. Người tham gia khảo sát nhận được lời mời tham gia nghiên cứu qua email. Trong email này, người tham gia được cung cấp các thông tin cơ bản về tác giả của nghiên cứu, mục đích nghiên cứu và các quyền của người tham gia nghiên cứu. Phía cuối của email là đường link của DCT. Nếu người tham gia nghiên cứu đồng ý tham gia thì truy cập link của DCT và đưa ra câu trả lời (bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh) dưới dạng văn bản. Sau khi người tham gia trả lời và gửi phản hồi, câu trả lời được ghi nhận lại và lưu trữ thông qua Google Drive của tác giả.

2.4.3 Phỏng vấn hồi tưởng

Phỏng vấn trong nghiên cứu này được thiết kế dưới dạng phỏng vấn hồi tưởng. Về bản chất, phỏng vấn hồi tưởng này thuộc dạng phỏng vấn bán cấu trúc, bao gồm các câu hỏi được xây dựng trước và các câu hỏi mở. Người tham gia phỏng vấn được yêu cầu hồi tưởng về các tình huống mà họ đã thực hiện và HĐ HVNNPN trong quá khứ và sau đó, miêu tả hay kể lại các chi tiết mà họ nhớ, có liên quan đến các tình huống đó. Bên cạnh đó, người tham gia còn được hỏi về nhận thức, quan điểm và đánh giá của họ về các CL thực hiện và HĐ HVNNPN. Phỏng vấn hồi tưởng được sử dụng nhằm thu thập dữ liệu định tính chuyên sâu. Dữ liệu này bổ sung cho dữ liệu thu thập từ DCT và được sử dụng để tìm hiểu nhận thức, quan điểm, lý do đằng sau và đánh giá của người tham gia phỏng vấn về việc lựa chọn các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của họ.

a. Thiết kế phỏng vấn hồi tưởng

Trong phạm vi nghiên cứu này, phỏng vấn hồi tưởng được thiết kế gồm có

hai phần. Trong phần 1, người tham gia phỏng vấn được hỏi về các CL thực hiện HVNNPN. Phần 2 bao gồm các câu hỏi về CL HĐ HVNNPN. Trong mỗi phần bao gồm hai loại câu hỏi: (1) các câu hỏi liên quan đến các tình huống đã được trả lời trong DCT và (2) các câu hỏi mở tìm hiểu về việc phản nản và HĐ lại lời phản nản của bản thân người tham gia nghiên cứu.

Các câu hỏi cho cả phần 1 và phần 2 được thiết kế dưới dạng các câu hỏi mở theo các chủ đề. (Các câu hỏi phỏng vấn đều được phỏng vấn bằng tiếng Việt đối với người Việt Nam và tiếng Anh đối với người Mỹ.)

- Nhận thức, quan điểm của người tham gia nghiên cứu về HVNNPN và HĐ HVNNPN. Ví dụ: “.....” *Đây là lời phản nản/ HĐ lời phản nản trong tình huống (.....). Anh / chị nghĩ như thế nào về câu nói này? Theo anh/chị, thế nào là một HĐ tốt cho lời phản nản?*

- Kinh nghiệm cá nhân của người tham gia nghiên cứu khi thực hiện và HĐ HVNNPN trong các tình huống khác nhau. Khi tham gia phỏng vấn, người tham gia nghiên cứu được yêu cầu nhớ lại và miêu tả các tình huống mà họ đã từng phản nản hoặc HĐLPN. Ví dụ: *Xin anh/chị vui lòng nhớ lại một tình huống gần đây mà anh/chị phải đưa ra lời phản nản và xin anh/chị mô tả tình huống đó thật chi tiết, ví dụ như phản nản với ai? Nam hay nữ? Anh/ chị phản nản về vấn đề gì? Nói câu gì? Anh/chị đã bao giờ nhận được lời phản nản từ người khác chưa? Anh/chị đã HĐ như thế nào và tại sao?*

- Các biến tố xã hội, văn hóa (khoảng cách xã hội, quyền lực xã hội) ảnh hưởng đến việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN. Ví dụ: *Anh / chị sử dụng CL gì để tránh làm mất thể diện người đối thoại khi phản nản? Khi đáp lại lời phản nản, anh / chị có bị ảnh hưởng bởi mức độ thân quen hay quyền lực của người tham thoại? Anh/ chị có thay đổi các CL lịch sự khi HĐLPN do sự ảnh hưởng của khoảng cách xã hội hay quyền lực xã hội của người bị phản nản hay không?*

b. Tiến trình thu thập dữ liệu với phỏng vấn hồi tưởng

Phỏng vấn hồi tưởng được thực hiện trong giai đoạn hai của nghiên cứu. Trước tiên, việc lựa chọn người tham gia phỏng vấn hồi tưởng được thực hiện dựa trên sự tự nguyện của họ. Tác giả lựa chọn những người sẵn lòng tham gia phỏng vấn hồi tưởng dựa vào thông tin trả lời câu hỏi 5. Tùy chọn (Optional) trong Phần 1 của DCT. Bên cạnh đó, sự đa dạng về giới tính, độ tuổi và nghề nghiệp cùng với khả năng chia sẻ thông tin chi tiết và phong phú của người tham gia phỏng vấn cũng được cân nhắc để bảo đảm chiều sâu của dữ liệu định tính. Sau đó, căn cứ vào địa chỉ email mà họ cung cấp, tác giả email mời họ tham gia phỏng vấn. Tương tự như trong email mời tham gia khảo sát DCT, thông tin cơ bản về nghiên cứu và quyền của người tham gia phỏng vấn được cung cấp và

giải thích. Về hình thức, phỏng vấn thày được thực hiện bằng công cụ họp trực tuyến Google Meet và phỏng vấn trực tiếp có ghi hình / âm với sự cho phép của người tham gia phỏng vấn và vào thời điểm thuận tiện theo sự thống nhất với người tham gia phỏng vấn. Quá trình phỏng vấn được tiến hành cho đến khi đạt được điểm bão hòa dữ liệu. Trong nghiên cứu này, điểm bão hòa đã đạt được sau khi phỏng vấn sáu người Việt Nam và sáu người Mỹ. Sau đó, dữ liệu ghi âm / ghi hình từ các cuộc phỏng vấn được lưu vào Google Drive của tác giả và được chuyển mã từ bản ghi âm, ghi hình thành văn bản.

2.5. Phương pháp phân tích dữ liệu

2.5.1 Mã hóa dữ liệu

2.5.1.1. Mã hóa dữ liệu từ DCT

Trước tiên, dữ liệu thu thập từ DCT được sàng lọc và làm sạch. Để đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị và tính đại diện của mẫu nghiên cứu, trước tiên quá trình làm sạch dữ liệu được thực hiện bằng cách sàng lọc dữ liệu. Các dữ liệu bị lỗi, không hoàn chỉnh hoặc không phù hợp sẽ bị loại bỏ. Tiêu chí ngôn ngữ và nội dung của các phát ngôn, trả lời cho các tình huống trong DCT được xem xét về tính hợp lệ để sàng lọc loại bỏ nhằm đảm bảo dữ liệu thu thập được phù hợp với mục tiêu nghiên cứu. Bước kế tiếp là cân bằng dữ liệu, nhằm đảm bảo số lượng người tham gia ở nhóm người Việt Nam và người Mỹ bằng nhau để làm cơ sở cho việc đối chiếu kết quả. Tiêu chí cân bằng giới tính giữa hai nhóm cũng được cân nhắc để không có sự chênh lệch quá lớn, làm ảnh hưởng đến độ tin cậy, độ giá trị và tính đại diện của mẫu nghiên cứu. Kết quả thu được của quá trình này là thu thập được dữ liệu sạch, có thể dùng cho mã hóa từ 100 người tham gia (50 người Việt Nam và 50 người Mỹ).

Sau quá trình làm sạch và sàng lọc, dữ liệu được mã hóa và phân loại. Luận án này sử dụng hai khung phân loại để phân loại các CL thực hiện HVNNPN và các CL HĐ HVNNPN. Khung phân loại các CL thực hiện HVNNPN (tham chiếu Bảng 2.3) trong luận án này được xây dựng và áp dụng theo Trosborg (1995). Trong khung phân loại của Trosborg (1995), các CL thực hiện HVNNPN được phân thành tám loại CL chính, được chia thành bốn cấp độ từ nhẹ nhất đến nặng nhất. Sau đó, El-Dakhs và Ahmed (2023, tr. 18-19) đã điều chỉnh, bổ sung thêm hai loại chiến lược, cụ thể là loại 1: *Từ bỏ phần nài (Không nói gì)* và Loại 6: *Hành vi điều khiển*, bao gồm chiến lược 10: *Đưa ra lời yêu cầu* và chiến lược 11: *Đưa ra lời đe dọa*. El-Dakhs và Ahmed (2023) đã áp dụng Khung phân loại điều chỉnh của Trosborg (1995) vào nghiên cứu của mình. Khung phân loại này đã chứng tỏ hiệu quả vì bao quát thêm nhiều chiến lược thực hiện HVNNPN. Vì thế, luận án áp dụng Khung phân loại (được điều chỉnh) của Trosborg (1995) (tham chiếu Bảng 2.3) với sáu loại CL, gồm có mười một CL thực hiện HVNNPN

cụ thể.

Bảng 2.3

Khung phân loại các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nàn

Chiến lược phản nàn	Giải thích	Ví dụ
Loại 1 – Chiến lược 1: Từ bỏ phản nàn	Không nói gì	- “Im lặng, không nói gì.”
Loại 2 – Chiến lược 2: Nói bóng gió	Không đề cập trực tiếp mà ám chỉ đến điều cần phản nàn.	-Máy lạnh này có hoạt động không vậy? -Facebook post should be positive and kind. (US02_S1)
Loại 3: Bày tỏ sự khó chịu hoặc không hài lòng		
Chiến lược 3: Bày tỏ sự khó chịu	Bày tỏ sự khó chịu của người nói	-Sao chị lại chen ngang hàng như vậy? -I'm not satisfied. (US29_S3).
Chiến lược 4: Diễn tả hậu quả xấu	Diễn tả hậu quả tiêu cực phát sinh từ một hành động mà người nghe phải chịu trách nhiệm	-Mày đi trễ hoài. Tao sẽ không làm bài chung với mày nữa. -I will not be able to proceed without your assistance. (US30_S4)
Loại 4: Buộc tội		
Chiến lược 5: Buộc tội gián tiếp	Đưa ra lời buộc tội gián tiếp	-Sao cô đã ôn bài cho em rất kỹ mà điểm thi của em vẫn thấp như vậy? -There are a lot of people who have been waiting here for a

		<i>very long time. (US49_S6)</i>
Chiến lược 6: Buộc tội trực tiếp	Đưa ra lời buộc tội trực tiếp	<i>-Anh lại giao sai hàng rồi?</i>
Loại 5: Chê trách		
Chiến lược 7: Trách mắng ngầm	Thể hiện sự trách mắng một cách có ngụ ý.	<i>-Nếu bạn đến đúng giờ họp nhóm thì tôi đã kịp đi làm thêm rồi. -I have been waiting for your response. (US33_S4)</i>
Chiến lược 8: Trách mắng tường minh về hành vi	Bày tỏ sự trách mắng, lên án về một hành vi một cách rõ ràng	<i>-Con ăn uống mà không dọn dẹp gì hết? -This behavior is unacceptable. (US11_S2)</i>
Chiến lược 9: Trách mắng tường minh về con người	Bày tỏ sự trách mắng, lên án một người một cách rõ ràng	<i>-Em làm bài kiểm tra mà không cẩn thận gì hết vậy.</i>
Loại 6: Hành vi điều khiển		
Chiến lược 10: Đưa ra lời yêu cầu	Đưa ra yêu cầu	<i>-Con đeo tai nghe vô. -Chị ơi, làm món nhanh giúp em nhe. -Go to another area. (US03_S2).</i>
Chiến lược 11: Đưa ra lời đe dọa	Đe dọa, đưa ra một tối hậu thư	<i>-Nếu anh không trả lời mail của tôi ngay, tôi sẽ báo cho Giám đốc đó. - Also, I will second a copy to</i>

Các CL HĐ HVNNPN (tham chiếu Bảng 2.4) được phân loại dựa trên khung phân loại được áp dụng trong nghiên cứu của Laforest (2002) và El-Dakhs và Ahmed (2023). Khung phân loại do Laforest (2002, tr. 1065-1068) đề xuất đã xếp loại các CL HĐ HVNNPN thành bốn loại, gồm có: *chấp nhận lời phàn nàn, chấp nhận một phần lời phàn nàn, từ chối lời phàn nàn và không quan tâm tới lời phàn nàn*. Trong nghiên cứu của El-Dakhs và Ahmed (2023), phiên bản điều chỉnh vẫn giữ nguyên bốn loại chính như Laforest (2002) vì vẫn có hiệu quả. Tuy nhiên, phiên bản điều chỉnh này đã mở rộng và bổ sung thêm các CL con (sub-strategies) để phù hợp hơn với dữ liệu thực tế thu thập được. Trong nghiên cứu này, theo khung phân loại của El-Dakhs và Ahmed (2023, tr. 19-20), các CL HĐ HVNNPN được phân thành bốn loại với 13 CL HĐ HVNNPN cụ thể như trong Bảng 2.4.

Bảng 2.4

Khung phân loại các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn

Chiến lược HĐ phàn nàn	Giải thích	Ví dụ
Loại 1: Chấp nhận lời phàn nàn		
Chiến lược 1: Thừa nhận trách nhiệm	Người bị phàn nàn chấp nhận trách nhiệm về lời phàn nàn và thừa nhận lỗi.	-Dạ, xin lỗi chị. -I apologize. (US42_S8)
Chiến lược 2: Bào chữa	Người bị phàn nàn đưa ra lý do bào chữa cho việc thực hiện hành động gây ra lời phàn nàn.	-Xin lỗi nhé. Hôm nay tao ngủ quên. -I'm too busy. (US39_S10)
Chiến lược 3: Đồng ý	Người bị phàn nàn thừa	-Cô sẽ dời thời gian nộp bài.

thay đổi hành vi	nhận hành vi gây ra	<i>-I'll go to the back of the line.</i>
	phản nản và đồng ý thay	<i>(US07_S12)</i>
	đổi hành vi đó.	
Loại 2: Chấp nhận một phần lời phản nản		
Chiến lược 4: Biện minh	Người bị phản nản cho	<i>-Giá hàng của shop em cao</i>
	rằng mình có lý do chính	<i>một chút nhưng đổi lại shop</i>
	đáng để hành động như	<i>em bảo đảm chất lượng hàng</i>
	vậy.	<i>hóa.</i>
		<i>-I have many deadlines today.</i>
		<i>(US08_S10)</i>
Chiến lược 5: Hồi đáp	Người bị phản nản phản	<i>-Mày biết tao chậm như rùa</i>
thiếu nghiêm túc đến lời	hỏi lại bằng cách cười	<i>rồi mà.</i>
phản nản	hoặc nói đùa.	<i>-I'm happy to meet you.</i>
		<i>(US12_S9)</i>
Chiến lược 6: Đề nghị	Người bị phản nản đề	<i>-Em đổi món hàng khác cho</i>
giải pháp thay thế	nghị những cách giải	<i>chị nhé.</i>
	quyết thay thế cho hành	<i>Let's set up a meeting and</i>
	vi gây ra phản nản.	<i>talk through your concerns.</i>
		<i>(US16_S9)</i>
Chiến lược 7: Đặt ra các	Người bị phản nản đặt ra	<i>-Lần sau anh/chị đặt bàn</i>
điều kiện chấp nhận	một điều kiện để cư xử	<i>trước thì quán em sẽ giữ chỗ</i>
trong tương lai	khác đi trong tương lai.	<i>đẹp cho anh/chị.</i>
		<i>-We will issue you a refund if</i>
		<i>you send us pictures and also</i>
		<i>specify the points for your</i>

dissatisfaction. (US16_S11)

Loại 3: Từ chối lời phản nản

	Người bị phản nản phủ	-Điểm bài kiểm tra của em
Chiến lược 8: Phủ nhận	nhận hành động gây ra	như vậy là đúng rồi.
lời phản nản	phản nản.	-This information is not false.
		(US29_S7)

Chiến lược 9: Công kích ngược lại	Người bị phản nản chỉ trích hoặc cáo buộc người phản nản.	-Con không có làm hư TV. Mẹ đừng đổ lỗi cho con. -You must try harder. Try your best. (US02_S9)
-----------------------------------	---	--

Chiến lược 10: Không thừa nhận hành vi đáng trách	Người bị phản nản từ chối xem hành vi gây ra phản nản là đáng trách, thách thức người nói.	-Đi trễ có 1 chút, đâu có gì nghiêm trọng đâu. -Why do you think your grade was too low? You were marked carefully. (US15_S9)
---	--	--

Chiến lược 11: Từ chối tranh luận	Người bị phản nản sẽ từ chối tranh luận hoặc thảo luận thêm về lời phản nản.	-Nếu mày nói vậy thì tao miễn bàn. -Đó là quyết định cuối cùng của cấp trên.
-----------------------------------	--	---

Chiến lược 12: Chối bỏ trách nhiệm	Người bị phản nản thừa nhận hành động gây ra lời phản nản nhưng né tránh trách nhiệm gây ra lời phản nản.	-Hàng giao trễ là do cao điểm dịp Tết, shop em đã cố gắng rồi. -Bạn không liên lạc được với tôi là do điện thoại tôi bị hư mấy ngày nay.
------------------------------------	---	---

không quan tâm tới lời im lặng.

phản nản

2.5.1.2. Mã hóa dữ liệu từ phỏng vấn

Dữ liệu ghi âm từ các cuộc phỏng vấn được chuyển mã từ bản ghi âm, ghi hình thành văn bản (transcription). Sau đó, các đoạn ngữ liệu có ý nghĩa tương đồng được phân loại và mã hóa theo các chủ đề khác nhau (thematic coding) dựa vào các bước theo khuyến nghị của Braun và Clarke (2021). Các bước thực hiện theo khuyến nghị của Braun và Clarke (2021) được tiếp tục thảo luận chi tiết trong tiêu mục **Phân tích định tính**.

2.5.1.3. Bảo đảm độ tin cậy của mã hóa dữ liệu

Độ tin cậy của việc mã hóa dữ liệu đóng vai trò cực kỳ quan trọng đối với tính xác đáng và độ tin cậy của kết quả nghiên cứu (Creswell & Creswell, 2023). Vì thế, để đảm bảo độ tin cậy trong quá trình mã hóa dữ liệu trong nghiên cứu này, nhiều phương pháp được áp dụng một cách nghiêm túc, trong đó bao gồm thực hiện quy trình mã hóa rõ ràng, có sự nhất quán và bảo đảm sự đồng thuận giữa những người mã hóa (Creswell & Creswell, 2023). Cụ thể, việc mã hóa được thực hiện độc lập giữa hai người mã hóa. Người mã hóa thứ nhất là tác giả và người mã hóa thứ hai là một giảng viên đại học người Việt Nam, được lựa chọn để kiểm chứng tính chính xác của dữ liệu. Người mã hóa thứ hai này có năng lực sử dụng thành thạo cả tiếng Việt và tiếng Anh và có kinh nghiệm học tập và sinh sống ở Mỹ. Người này đồng thời có kinh nghiệm nghiên cứu liên quan lĩnh vực ngôn ngữ học. Trước khi thực hiện mã hóa, người mã hóa thứ hai được tập huấn về khung phân loại các CL lược thực hiện và HĐ HVNNPN cùng với quy trình mã hóa áp dụng cho nghiên cứu này.

Sau đó, mức độ đồng thuận giữa hai người mã hóa được kiểm tra bằng cách sử dụng phần mềm Excel để so sánh kết quả mã hóa của hai người mã hóa. Kết quả so sánh hai bộ dữ liệu mã hóa từ hai người mã hóa có tỷ lệ giống nhau là 92%. Các trường hợp bất đồng trong quá trình mã hóa được thảo luận một cách cẩn thận giữa những người mã hóa để đi đến thống nhất.

2.5.2 Phương pháp phân tích

Trong phạm vi nghiên cứu của luận án, tác giả đặt ra bốn câu hỏi nghiên cứu như đã nêu ở phần trên.

1. Người Việt Nam và người Mỹ sử dụng các chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản như thế nào?
2. Việc sử dụng các chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản

nàn giữa người Việt Nam và người Mỹ có những điểm tương đồng và khác biệt nào?

3. Hai biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội có mối liên hệ như thế nào với việc lựa chọn chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam và người Mỹ?

4. Mối liên hệ giữa hai biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam và người Mỹ có những điểm tương đồng và khác biệt nào?

Để thu thập dữ liệu nghiên cứu, tác giả sử dụng hai công cụ thu thập dữ liệu là DCT và phỏng vấn hồi tưởng, dạng bán cấu trúc; vì thế, tương ứng với các công cụ được sử dụng để thu thập dữ liệu gồm có hai loại dữ liệu bao gồm dữ liệu từ công cụ DCT và dữ liệu từ phỏng vấn hồi tưởng.

Ngữ liệu sau khi được thu thập từ DCT, được đánh giá và sàng lọc. Trước tiên, các ngữ liệu không phù hợp với tiêu chí dân tộc học bị loại bỏ ví dụ như đối với của nhóm người Việt Nam thì các ngữ liệu từ người Việt Nam sinh sống ở nước ngoài như nước Mỹ bị loại trừ hoặc đối với nhóm người Mỹ thì ngữ liệu từ người Mỹ không nói tiếng Anh cũng bị sàng lọc. Tiếp theo sau, các ngữ liệu chứa các câu trả lời không hoàn chỉnh hoặc nội dung không phù hợp với các tình huống cũng bị loại bỏ.

2.5.2.1 Phân tích định lượng

Sau quá trình sàng lọc và mã hóa dữ liệu, trước tiên tác giả đã lựa chọn sử dụng phương pháp phân tích định lượng phù hợp với loại dữ liệu thu thập được. Các phương pháp phân tích định lượng được áp dụng bao gồm phương pháp phân tích thống kê mô tả, kiểm định Chi-bình phương và kiểm định chính xác Fisher. Những phương pháp này được áp dụng để phân tích dữ liệu định lượng thu thập từ DCT và đã được mã hóa. Tất cả các phân tích định lượng này được thực hiện bằng phần mềm IBM SPSS Statistics, version 27.

- Thống kê mô tả

Kết quả phân tích thống kê mô tả tập trung vào ba chỉ số chính: tần suất, tỷ trọng và tỷ lệ phần trăm. Tần suất là số lần xuất hiện của mỗi CL thực hiện và HD HVNNPN hoặc tổ hợp CL. Tỷ trọng (%) được tính bằng phần trăm tần suất xuất hiện của một CL hoặc một tổ hợp CL cụ thể trên tổng số lần xuất hiện của tất cả các CL hoặc tổ hợp CL được ghi nhận trong một ngữ cảnh cụ thể. Chỉ số này được sử dụng để xác định mức độ phổ biến hoặc ưu tiên của một CL hoặc tổ hợp CL, qua đó xác định vai trò của nó trong tổng thể.

Tỷ lệ phần trăm (%) được tính dựa trên tần suất xuất hiện của một CL so với tổng số phản hồi thu thập được từ mỗi nhóm người tham gia trả lời DCT. Cụ thể, tổng số phản hồi được phân tích cho mỗi nhóm đối với mỗi loại CL thực

hiện hoặc HD HVNNPN là $N = 300$. Đối với phân tích vai trò của các biến tổ khoảng cách xã hội (D) và quyền lực xã hội (P), tổng số phản hồi cho mỗi cấp độ biến tổ (ví dụ: D+, P-) là $n=100$. Phương pháp tính tỷ lệ phần trăm này là cần thiết để đảm bảo việc so sánh hợp lý, chặt chẽ và mang tính thuyết phục cao. Do một câu trả lời (phát ngôn) trong một tình huống cụ thể có thể chứa đồng thời nhiều CL, tổng tỷ lệ phần trăm của tất cả các CL được báo cáo trong các bảng sẽ không bằng 100%.

- Kiểm định Chi-bình phương:

Kiểm định Chi-bình phương là phương pháp thống kê suy luận nhằm để xác định xem liệu có một mối liên hệ có ý nghĩa thống kê giữa hai biến định tính hay không (Csomay & Crawford, 2024). Trong nghiên cứu này, dữ liệu là các biến phân loại (categorical variables) ở dạng nhị phân vì thế theo Cohen và cộng sự (2018), Kiểm định Chi-bình phương được xem xét là phương pháp phân tích phù hợp ở bước ban đầu để đánh giá mối liên hệ giữa các biến tổ khoảng cách xã hội (D-, D=, D+) và quyền lực (P-, P=, P+) với việc lựa chọn CL thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện Kiểm định Chi-bình phương đối với các CL thực hiện và HD HVNNPN theo cấp độ của các biến tổ khoảng cách xã hội (D-, D=, D+) và quyền lực (P-, P=, P+), kết quả cho thấy rằng một số CL được sử dụng với tần suất thấp. Cụ thể, trong các bảng chéo (cross-tabulations), các ô có tần số kỳ vọng (expected frequencies/ expected count) nhỏ hơn 5 chiếm tỷ lệ trên 20%. Theo Cohen và cộng sự (2018), trong trường hợp này, giá trị p -value của Kiểm định Chi-bình phương có thể không hoàn toàn hợp lệ và không đáng tin cậy để đưa ra kết luận về ý nghĩa thống kê.

- Kiểm định chính xác Fisher:

Để đảm bảo tính chặt chẽ và độ tin cậy của các kết luận thống kê suy luận, luận án tiếp tục sử dụng kiểm định chính xác Fisher bởi vì kiểm định chính xác Fisher đặc biệt phù hợp trong những trường hợp các mẫu nhỏ hoặc khi giả định tần số kỳ vọng bị vi phạm, khắc phục hạn chế của kiểm định Chi-bình phương (Field, 2024). Vì vậy, nghiên cứu này ưu tiên báo cáo giá trị p từ kiểm định chính xác Fisher để đưa ra các kết luận về mối quan hệ có ý nghĩa thống kê.

Bên cạnh đó, để cung cấp cái nhìn toàn diện về mối liên hệ của các biến tổ xã hội với việc chọn lựa các CL, nghiên cứu cũng báo cáo cả giá trị thống kê Chi-bình phương (χ^2) cùng với bậc tự do (df) như một chỉ số mô tả về sự chênh lệch giữa tần số quan sát và tần số kỳ vọng (Cohen và cộng sự, 2018; Field, 2024). Đồng thời, hệ số Cramer's V về kích thước hiệu ứng (effect size) được sử dụng để định lượng độ mạnh của mối liên hệ giữa các biến tổ xã hội với việc lựa chọn các CL và bổ sung cho kết luận về ý nghĩa thống kê (Cohen, 1988; Field, 2024).

Theo qui ước của Cohen (1988), độ lớn của chỉ số Cramer's V được phân loại theo các mức độ sau: 0,00 – 0,10: mối quan hệ yếu (kích thước hiệu ứng nhỏ), 0,10 – 0,30: mối quan hệ vừa phải (kích thước hiệu ứng trung bình), 0,30 – 1,00: mối quan hệ mạnh (kích thước hiệu ứng lớn).

Tóm lại, đối với phân tích định lượng, nghiên cứu này trước tiên dựa trên phân tích thống kê mô tả với phân phối tần suất, tỷ trọng và tỷ lệ phần trăm các CL. Sau đó, kết luận về ý nghĩa thống kê dựa trên giá trị p (p -value) của Kiểm định chính xác Fisher, và độ lớn của mối liên hệ được định lượng bằng chỉ số Cramer's V.

2.5.2.2 Phân tích định tính

Phương pháp phân tích chủ đề, dựa trên các khuyến nghị của Braun và Clarke (2021), được sử dụng để nhận diện và phân tích các chủ đề trong dữ liệu định tính thu thập được từ phỏng vấn hồi tưởng. Mục tiêu của phương pháp phân tích chủ đề này là nhằm cung cấp những hiểu biết sâu sắc và toàn diện hơn về đối tượng nghiên cứu (Guest và cộng sự, 2012) bởi vì kết quả từ phân tích chủ đề đóng vai trò bổ sung cho kết quả phân tích định lượng và giúp khắc phục hạn chế của phân tích định lượng. Bên cạnh đó, để đảm bảo sự phong phú của dữ liệu định tính, các chủ đề khác có thể phát sinh từ dữ liệu thực tế. Phương pháp phân tích này cho phép tác giả có thể diễn giải các kết quả phân tích định lượng một cách thỏa đáng và bao quát hơn. Vì thế, phương pháp phân tích chủ đề trong luận án này áp dụng cách tiếp cận kết hợp giữa phương pháp diễn dịch (deductive) và quy nạp (inductive), phù hợp với thiết kế nghiên cứu hỗn hợp giải thích tuần tự của luận án. Qui trình phân tích này được thực hiện theo các bước, cơ bản dựa theo khuyến nghị của Braun và Clarke (2021). Dữ liệu ghi âm, ghi hình của phỏng vấn hồi tưởng, sau khi được chuyển thành văn bản, thì được mã hóa chi tiết. Các mã hóa ban đầu được tạo ra dựa trên các câu hỏi nghiên cứu và khung lý thuyết. Bên cạnh đó, các mã hóa khác, có liên quan đến các khái niệm chính của luận án, cũng được tạo ra.

Các chủ đề chính được xác định trong bước này, dựa trên các câu hỏi nghiên cứu và khung lý thuyết, bao gồm:

-Chủ đề 1: Nhận thức và quan điểm về CL thực hiện và HĐ HVNNPN. Chủ đề này tập trung vào cách thức người Việt Nam và người Mỹ lựa chọn các CL hiệu quả và phù hợp khi thực hiện và HĐ HVNNPN. Bên cạnh đó, quan điểm về lịch sử và chuẩn mực xã hội liên quan đến việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ cũng được xem xét.

-Chủ đề 2: Ảnh hưởng của biến tố khoảng cách xã hội đến lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN. Chủ đề này tìm hiểu và diễn giải cách người tham gia phỏng vấn điều chỉnh việc lựa chọn CL theo các mức độ về khoảng cách xã

hội khác nhau.

-Chủ đề 3: Ảnh hưởng của biến tố quyền lực đến lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN. Chủ đề này cũng nhằm làm sáng tỏ cách người tham gia phỏng vấn nhận thức và điều chỉnh CL trong các bối cảnh quyền lực khác nhau.

Các chủ đề khác cũng được phát hiện trong bước này, ví dụ như lý do kết hợp các CL, định hướng giải quyết vấn đề và cách giảm thiểu đe dọa thể diện của người Việt Nam.

Sau đó, các mã hóa được sắp xếp theo ba chủ đề chính đã được xác định. Các mã hóa phát sinh mới từ dữ liệu cũng được nhóm lại để hình thành các chủ đề con dưới mỗi chủ đề chính. Tiếp theo, các chủ đề này được xem xét và điều chỉnh để bảo đảm rằng các chủ đề này bám sát và trả lời được các câu hỏi nghiên cứu. Cuối cùng, các trích dẫn trực tiếp từ dữ liệu phỏng vấn được sử dụng để minh họa, giải thích và bổ sung cho các phát hiện từ kết quả thống kê.

2.6. Khung phân tích

Khung phân tích áp dụng cho luận án này được xây dựng dựa trên các mục tiêu nghiên cứu và cơ sở lý thuyết đã được trình bày. Khung phân tích này được sử dụng cho quá trình mã hóa dữ liệu, thực hiện phân tích thống kê và đối chiếu các kết quả nghiên cứu (tham chiếu Bảng 2.5). Khung phân tích này đảm bảo tính nhất quán và chặt chẽ trong việc xử lý dữ liệu hỗn hợp, qua đó cho phép phân tích CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ và làm rõ mối liên hệ có ý nghĩa thống kê của các biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội.

Bảng 2.5

Khung phân tích

Yếu tố phân tích			Phương pháp phân tích	Trích dẫn nguồn
CL	thực	hiện	Thống kê mô tả, Kiểm định Chi-bình phương; Kiểm định chính xác Fisher; Chỉ số Cramer's V	Điều chỉnh từ Trosborg (1995)
CL	HĐ	HVNNPN	Thống kê mô tả, Kiểm định Chi-bình phương; Kiểm định chính xác Fisher; Chỉ số Cramer's V	Điều chỉnh từ Laforest (2002) và El-Dakhs & Ahmed (2023)
Khoảng cách Xã hội			Thống kê mô tả, Kiểm định Chi-bình	Brown và Levinson

	phương; Kiểm định chính xác Fisher; (1987), Cohen
	Chỉ số Cramer's V (1988)
Quyền lực Xã hội	Thống kê mô tả, Kiểm định Chi-bình Brown và Levinson
	phương; Kiểm định chính xác Fisher; (1987), Cohen
	Chỉ số Cramer's V (1988)
Quan điểm, nhận thức và diễn giải của người tham gia phỏng vấn	Phân tích theo chủ đề Braun và Clarke (2021)
Sự tương đồng và khác biệt	Phương pháp đối chiếu Krzeszowski (1989)

2.7. Phương pháp đối chiếu

Trong luận án này, phương pháp đối chiếu được sử dụng để nghiên cứu tìm ra sự tương đồng và khác biệt về các CL thực hiện và HĐ HVNNPN được người Việt Nam và người Mỹ sử dụng, và đặc biệt là dưới sự chi phối của hai biến tố xã hội bao gồm khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội. Quy trình đối chiếu được thực hiện theo ba bước chính bao gồm mô tả, đối chiếu và phân tích (Krzeszowski, 1989).

Bước một: Mô tả

Mục tiêu của bước này là hệ thống và mô tả chi tiết các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Đầu tiên trong bước này là xác định đơn vị phân tích trong luận án này gồm có các CL thực hiện và HĐ HVNNPN cùng với hai biến tố xã hội là khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội. Sau đó, các CL và các xu hướng lựa chọn CL của từng nhóm người Việt Nam và người Mỹ được mô tả một cách chi tiết thông qua phân tích thống kê mô tả cũng như nhận thức và quan điểm của từng nhóm được mô tả thông qua phân tích định tính. Bước này là khâu quan trọng của phương pháp đối chiếu bởi vì “kết quả miêu tả khoa học, nhất quán là tiền đề cho sự đối chiếu chính xác, hiệu quả” (Lê Quang Thiêm, 2008, tr. 25).

Bước hai: Đối chiếu

Sau khi các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ được mô tả một cách chi tiết và có hệ thống, bước tiếp theo là đặt chúng cạnh

nhau và thiết lập tiêu chí đối chiếu để so sánh. Phương pháp đối chiếu trong luận án là sự kết hợp hai thủ pháp chính: “so sánh chung” để xác định các điểm tương đồng và “so sánh đối lập” để xác định các điểm khác biệt (Lê Quang Thiêm, 2008, tr. 24). Trong phạm vi luận án này, tiêu chí đối chiếu được thiết lập dựa trên các CL thực hiện và HĐ HVNNPN được phân loại và mã hóa theo cùng một khung phân loại thống nhất (tham chiếu Bảng 2.3 và 2.4) cùng với các biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội.

Bước ba: Phân tích và thảo luận

Các điểm tương đồng và khác biệt được xác định thông qua đối chiếu các kết quả phân tích định lượng và định tính.

- Phân tích định lượng:

Kết quả thống kê mô tả bao gồm phân bố tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm được sử dụng của từng CL được dùng để so sánh đối chiếu về mức độ phổ biến của từng CL.

Kiểm định thống kê bao gồm Kiểm định Chi-bình phương và Kiểm định chính xác Fisher được sử dụng để xác định xem sự khác biệt về tần suất sử dụng các CL giữa người Việt Nam và người Mỹ có ý nghĩa thống kê hay không.

- Phân tích định tính:

Phân tích chức năng ngữ dụng của các CL: Nghiên cứu phân tích các dữ liệu từ phỏng vấn hồi tưởng nhằm hiểu rõ hơn cách các CL được sử dụng như thế nào và những lý do đằng sau của việc sử dụng các CL đó.

Phân tích cách thức các biến tố quyền lực xã hội và khoảng cách xã hội có ảnh hưởng đến sự lựa chọn các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ.

Các phát hiện từ phân tích định lượng và định tính được so sánh và đối chiếu để xác định các điểm tương đồng và khác biệt. Các điểm tương đồng và khác biệt được thảo luận và giải thích dựa trên khung lý thuyết như lý thuyết lịch sử của Brown và Levinson (1987), các chiều văn hóa của Hofstede và cộng sự (2010) và các đặc trưng trong văn hóa giao tiếp của người Việt Nam theo Trần Ngọc Thêm (1996, 1999) và người Mỹ theo Hall (1989).

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Việc xác lập và tuân thủ các nguyên tắc đạo đức nghiên cứu là một yêu cầu cần thiết để bảo đảm tính liêm chính, độ tin cậy và trách nhiệm xã hội của mọi công trình nghiên cứu. Theo Cohen và cộng sự (2018), một trong những mục đích cơ bản của đạo đức nghiên cứu là nhằm bảo vệ quyền lợi và sự tôn trọng đối với người tham gia nghiên cứu. Trong nghiên cứu này, hai nguyên tắc cơ bản của đạo đức nghiên cứu được xác lập bao gồm bảo vệ quyền lợi cá nhân của người tham gia nghiên cứu trong quá trình thu thập dữ liệu và đảm bảo tính khoa học

khách quan trong xử lý và trình bày dữ liệu.

Quá trình thu thập dữ liệu trong luận án này được thực hiện với các nguyên tắc đạo đức nghiên cứu như sau:

- Nguyên tắc đồng thuận và tự nguyện tham gia: Trước khi tham gia quá trình thu thập dữ liệu với DCT và phỏng vấn hồi tưởng, người được mời tham gia thu thập dữ liệu được cung cấp thông tin một cách đầy đủ và minh bạch về luận án như tên, mục đích nghiên cứu và người thực hiện luận án. Quyền của người tham gia nghiên cứu cũng được giải thích rõ ràng, bao gồm quyền tự nguyện tham gia và rút lui mà không chịu bất kỳ hậu quả nào, quyền cho phép ghi âm ghi hình trong quá trình phỏng vấn. Tất cả quyền này của người tham gia nghiên cứu được thể hiện trong phần 1 của DCT, email mời phỏng vấn và tuyên bố ghi âm/ ghi hình trước khi phỏng vấn.

- Nguyên tắc bảo mật và ẩn danh: Tác giả cam kết rằng tất cả thông tin mà người tham gia cung cấp bao gồm dữ liệu từ DCT và phỏng vấn đều được giữ bí mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu. DCT dưới dạng Google Form không yêu cầu người tham gia nghiên cứu đăng nhập bằng tài khoản (tham gia ẩn danh) và không lưu lại bất kỳ thông tin cá nhân nào của người dùng tài khoản (Google account user). Người tham gia được mã hóa bằng một mã duy nhất và được sử dụng trong báo cáo kết quả nghiên cứu. Dữ liệu nhân khẩu học về giới tính, độ tuổi và nghề nghiệp được thu thập nhằm mục đích sàng lọc và đảm bảo tính đại diện của mẫu.

Quá trình xử lý và trình bày dữ liệu cũng tuân thủ nguyên tắc đảm bảo tính khoa học khách quan. Kết quả của các phương pháp thống kê được báo cáo trung thực, bao gồm cả các hạn chế, ví dụ như việc lựa chọn kiểm định chính xác Fisher để khắc phục hạn chế của kiểm định Chi-bình phương khi giả định về tần số kỳ vọng bị vi phạm. Đạo đức nghiên cứu còn được thể hiện qua việc trình bày các hạn chế của nghiên cứu một cách trung thực khi được nhận ra và việc trích dẫn đầy đủ các nguồn tham khảo.

2.9. Tiểu kết chương II

Chương II đã trình bày phương pháp luận được áp dụng trong luận án này một cách chi tiết. Trong luận án này, phương pháp nghiên cứu hỗn hợp với thiết kế giải thích tuần tự được sử dụng nhằm nâng cao độ giá trị và đảm bảo tam giác đạc trong nghiên cứu.

Quá trình tuyển chọn người tham gia nghiên cứu và phương pháp thu thập dữ liệu, bao gồm việc thiết kế các công cụ thu thập dữ liệu như DCT và phỏng vấn hồi tưởng bán cấu trúc đã được mô tả và giải thích một cách rõ ràng.

Trong chương II, khung phân loại các CL thực hiện HVNNPN được điều chỉnh và áp dụng từ khung phân loại của Trosborg (1995). Theo khung phân loại

này, các CL thực hiện HVNNPN được phân loại thành sáu loại với mười một CL thực hiện HVNNPN cụ thể. Các CL HĐ HVNNPN được phân thành bốn loại với 13 CL HĐ phân nân, dựa trên nghiên cứu của Laforest (2002) và El-Dakhs & Ahmed (2023).

Các phương pháp thống kê định lượng như thống kê mô tả (tần suất, tỷ lệ phần trăm), kiểm định Chi-bình phương và Kiểm định chính xác Fisher, cùng với hệ số Cramer's V, đã được áp dụng để xác định các xu hướng và mối liên hệ có ý nghĩa thống kê. Phương pháp phân tích chủ đề đối với dữ liệu phỏng vấn đã được thực hiện nhằm cung cấp những hiểu biết chi tiết và toàn diện hơn. Phương pháp đối chiếu được thực hiện theo ba bước: mô tả, đối chiếu và phân tích, nhằm xác định những điểm tương đồng và khác biệt. Cuối cùng, các nguyên tắc về đạo đức được xác lập và thực hiện trong nghiên cứu được trình bày.

CHƯƠNG III

PHÂN TÍCH VÀ ĐỐI CHIẾU CHIẾN LƯỢC THỰC HIỆN VÀ HỒI ĐÁP HÀNH VI NGÔN NGỮ PHẢN NÀN CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ NGƯỜI MỸ

3.1 Dẫn nhập

Chương III tập trung trả lời câu hỏi nghiên cứu số 1 và số 2. Chương này trình bày kết quả phân tích và đối chiếu các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Mục tiêu của chương này là nhận diện và hệ thống hóa các xu hướng lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN, lần lượt đối với người Việt Nam và người Mỹ. Luận án nhận diện, phân tích và lý giải những tương đồng và những khác biệt đặc thù trong việc lựa chọn CL giữa hai nhóm người Việt Nam và người Mỹ. Qua đó, những phát hiện trong chương này là cơ sở cho việc phân tích sâu hơn về mối liên hệ của các biến tố xã hội ở chương tiếp theo.

Khung lý thuyết được sử dụng để lý giải cho sự lựa chọn CL của người Việt Nam và người Mỹ trong chương này dựa trên lý thuyết lịch sử của Brown và Levinson (1987), các khái niệm về hành vi đe dọa thể diện liên quan đến HVNNPN của Trosborg (1987, 1995), các chiều văn hóa của Hall (1989) và Hofstede và cộng sự (2010), các đặc điểm trong văn hóa giao tiếp của người Việt Nam theo Trần Ngọc Thêm (1996, 1999), Phạm Thị Hồng Nhung (2008) và của người Mỹ theo Hall (1989) và Stewart và Bennett (1991).

Nội dung của chương III lần lượt phân tích chi tiết và hệ thống các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và sau đó là của người Mỹ. Cuối cùng, chương này phân tích và đối chiếu tìm ra những điểm tương đồng và đặc biệt chỉ ra những khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa người Việt Nam và người Mỹ trong việc lựa chọn các CL này.

3.2 Chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam

3.2.1 Mô tả khái quát các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nàn của người Việt Nam

Kết quả thống kê mô tả với các chỉ số tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm của CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam được trình bày trong Bảng 3.1, cung cấp một cái nhìn tổng quan và chi tiết về việc lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam. Sau khi phân tích 300 phát ngôn về HVNNPN của người Việt Nam ($N = 300$) trong sáu tình huống của DCT, kết quả cho thấy rằng tổng số lần xuất hiện của tất cả các CL mà người Việt Nam sử dụng là 510 lượt. Trong số các CL được ghi nhận, CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* là CL thực hiện HVNNPN được người Việt Nam sử dụng nhiều nhất, với tần suất xuất hiện

tần suất = 227 lượt (tỷ lệ phần trăm=75,7%). Tiếp theo sau là CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* (tần suất = 73, tỷ lệ phần trăm = 24,3%) và CL C6: *Buộc tội trực tiếp* (tần suất = 53, tỷ lệ phần trăm=17,7%).

Bảng 3.1

Phân bố tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam (N = 300)

Mã			Tỷ trọng	Tỷ lệ phần
chiến	Tên chiến lược	Tần suất (f)	(%)	trăm
lược				(%)
C1	Từ bỏ phản nản	12	2,4	4,0
C2	Nói bóng gió	28	5,5	9,3
C3	Bày tỏ sự khó chịu	73	14,3	24,3
C4	Diễn tả hậu quả xấu	21	4,1	7,0
C5	Buộc tội gián tiếp	25	4,9	8,3
C6	Buộc tội trực tiếp	53	10,4	17,7
C7	Trách mắng ngầm	22	4,3	7,3
C8	Trách mắng tường minh về hành vi	19	3,7	6,3
C9	Trách mắng tường minh về con người	14	2,7	4,7
C10	Đưa ra lời yêu cầu	227	44,5	75,7
C11	Đưa ra lời đe dọa	16	3,1	5,3
Total		510	100%	170%

Các CL thực hiện HVNNPN được người Việt Nam sử dụng ở mức độ trung bình với tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm gần tương đương nhau, không khác biệt lớn bao gồm chiến lược C2: *Nói bóng gió* (tần suất = 28, tỷ lệ phần trăm = 9,3%), C5: *Buộc tội gián tiếp* (tần suất = 25, tỷ lệ phần trăm = 8,3%), C7: *Trách mắng ngầm* (tần suất = 22, tỷ lệ phần trăm=7,3%) và C4: *Diễn tả hậu quả xấu* (tần suất = 21, tỷ lệ phần trăm = 7,0%).

Bên cạnh đó, Bảng 3.1 còn cho thấy người Việt Nam né tránh sử dụng các CL thực hiện HVNNPN mang tính đối đầu và trực tiếp với độ nghiêm trọng cao nhằm đưa ra một phán xét hay lên án trực tiếp một hành vi hoặc cá nhân người bị phản nân, hoặc nghiêm trọng hơn là đưa ra lời đe dọa nhằm quy trách trách nhiệm cho người bị phản nân. Cụ thể, các CL thực hiện HVNNPN được sử dụng với tần suất rất thấp gồm có CL C9: *Trách mắng tường minh về con người* (tần suất = 14, tỷ lệ phần trăm = 4,7%), C11: *Đưa ra lời đe dọa* (tần suất = 16, tỷ lệ phần trăm = 5,3%) và C8: *Trách mắng tường minh về hành vi* (tần suất = 19, tỷ lệ phần trăm = 6,3%).

Dữ liệu trong Bảng 3.1 cho thấy CL C1: *Từ bỏ phản nân* có tần suất sử dụng thấp nhất (tần suất = 12, tỷ lệ phần trăm = 4,0%), chứng tỏ đây là một lựa chọn không được ưu tiên trong giao tiếp của người Việt Nam. Sự lựa chọn này cho thấy rằng khi gặp phải sự không hài lòng, người Việt Nam có xu hướng ít khi chọn cách im lặng hoặc bỏ qua vấn đề. Thay vào đó, họ thường sử dụng các CL khác để thực hiện HVNNPN nhằm giải quyết tình huống.

Một số ví dụ về các CL thực hiện HVNNPN phổ biến của người Việt Nam từ dữ liệu thu thập được bằng DCT như sau.

-Chiến lược C10: *Đưa ra lời yêu cầu* : *Con mở nhỏ lại để cha làm việc.*
(VN03_S2)

-Chiến lược C3: *Bày tỏ sự khó chịu*: *Mình rất thất vọng vì điều này.*
(VN22_S6)

-Chiến lược C6: *Buộc tội trực tiếp*: *Hàng của bạn không như mô tả.*
(VN27_S5)

Theo phân tích kết quả thống kê mô tả ở trên, xu hướng nổi bật trong việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam là né tránh sử dụng các CL mang tính đối đầu trực tiếp và công kích cá nhân, nhắm trực tiếp vào hành vi hoặc con người của người bị phản nân, ví dụ như các CL C8: *Trách mắng tường minh về hành vi*, C9: *Trách mắng tường minh về con người* và C11: *Đưa ra lời đe dọa*. Việc hạn chế sử dụng các CL này cho thấy người Việt Nam có mong muốn giảm thiểu mức độ đe dọa thể diện và duy trì sự hòa hợp trong giao tiếp xã hội bởi vì HVNNPN được xem là một hành vi đe dọa thể diện (Brown & Levinson, 1987; Trosborg, 1995). Bên cạnh đó, người Việt Nam cũng thể hiện sự ưu tiên cách tiếp cận mang tính xây dựng với việc CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* được sử dụng với tỷ lệ phần trăm cao nhất (75,7%). Điều này chứng tỏ khi thực hiện HVNNPN, người Việt Nam thể hiện sự ưu tiên tìm kiếm giải pháp cho vấn đề thay vì bày tỏ sự khó chịu. Dữ liệu phỏng vấn định tính đã làm rõ thêm điều này. Một người tham gia phỏng vấn (VN_I06) nhấn mạnh rằng vấn đề được giải quyết một cách hiệu quả là quan trọng, chứ không phải để bày tỏ sự khó chịu. Người này (VN_I06) nói rằng: “...*quan trọng là mục đích cuối cùng của mình,*

là vấn đề được giải quyết một cách hiệu quả. Chứ không phải mục đích cuối cùng của mình là để tỏ ra khó chịu với người đối diện với mình.” và “dùng những lời cau có hoặc là trách móc với nhau, điều đó nó không giải quyết được vấn đề”.

Các phát hiện về việc người Việt Nam ưa chuộng các CL thực hiện HVNNPN có mức độ đe dọa thể diện thấp và né tránh các CL có tính công kích cao có sự tương đồng đáng kể với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016). Các phát hiện này phù hợp với quan điểm về phép lịch sự trong văn hóa Việt Nam vốn đề cao sự tế nhị và coi trọng sự hòa thuận (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Trần Ngọc Thêm, 1999; Lê Phúc Thiệu, 2013). Tuy nhiên, luận án này ghi nhận một khác biệt nhỏ về thứ tự ưu tiên các CL cụ thể so với nghiên cứu của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016). Trong nghiên cứu của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016), CL *Buộc tội* “*accusation*” được người Việt Nam sử dụng nhiều nhất (20,1%), và sau đó là CL *bày tỏ sự khó chịu* “*expression of annoyance or disapproval*” (17,7%). Trong luận án này, các CL thuộc loại “*buộc tội*” (*accusation*) bao gồm C5: *Buộc tội gián tiếp* và C6: *Buộc tội trực tiếp* cũng là những CL phổ biến, nhưng đứng sau CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* và C3: *Bày tỏ sự khó chịu*.

3.2.2 Kết hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Kết quả thống kê mô tả trong Bảng 3.1 cho thấy tổng số lượt sử dụng các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam là 510 lượt trên 300 phát ngôn. Như vậy, trung bình mỗi phát ngôn của người Việt Nam chứa nhiều hơn một CL (1,7 CL/ 1 phát ngôn). Điều này chứng tỏ người Việt Nam có xu hướng sử dụng kết hợp nhiều chiến lược trong một phát ngôn. Trong phạm vi luận án này, việc sử dụng nhiều CL đơn lẻ khác nhau trong cùng một phát ngôn được gọi là tổ hợp CL. Kết quả phân tích 300 phát ngôn liên quan đến CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam, được thu thập từ DCT (tham chiếu Bảng 3.2) chỉ ra rằng có tổng cộng 42 tổ hợp CL thực hiện HVNNPN khác nhau đã được người Việt Nam sử dụng, với tổng số tần suất xuất hiện là 163 lần. Các tổ hợp CL này được phân loại thành nhóm, được gọi là bốn loại hình tổ hợp như được trình bày trong Bảng 3.2. Theo Bảng 3.2, loại hình tổ hợp các CL thực hiện HVNNPN phổ biến nhất là loại hình tổ hợp hai CL, với 124 lượt sử dụng (số lượng tổ hợp = 22, tỷ trọng = 52,4%). Loại hình tổ hợp ít được sử dụng nhất là loại hình tổ hợp sáu CL, chỉ xuất hiện một lần duy nhất (số lượng tổ hợp=1, tỷ trọng=2,4%), được thực hiện trong tình huống 4: Nhân viên phản nản với cấp trên về việc chậm trả lời email công việc. Kết quả này cho thấy người Việt Nam có xu hướng sử dụng nhiều loại hình tổ hợp CL khác nhau khi thực hiện HVNNPN, thay vì chỉ dùng một CL đơn lẻ. Kết quả này phản ánh sự phong phú và đa dạng trong cách người Việt Nam

kết hợp các CL thực hiện HVNNPN, tạo thành nhiều loại hình tổ hợp CL khác nhau.

Bảng 3.2

Phân bố các loại hình tổ hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Loại hình tổ hợp	Số lượng tổ hợp	Tỷ trọng (%)	Tần suất
Loại hình tổ hợp 2 chiến lược	22	52,4	124
Loại hình tổ hợp 3 chiến lược	14	33,3	33
Loại hình tổ hợp 4 chiến lược	5	11,9	5
Loại hình tổ hợp 6 chiến lược	1	2,4	1
Total	42	100,0	163

Trong số tất cả các tổ hợp CL được ghi nhận, Bảng 3.3 trình bày một số tổ hợp được sử dụng phổ biến với tần suất cao vượt trội. Với 29 lần xuất hiện, chiếm 9,7% trong tổng số các phát ngôn phản nản của người Việt Nam ($N = 300$), tổ hợp *C3 + C10: Bày tỏ sự khó chịu + Đưa ra lời yêu cầu* trở thành tổ hợp phổ biến nhất, được người Việt Nam ưa thích sử dụng khi thực hiện HVNNPN. Sau tổ hợp *C3 + C10*, tổ hợp *C6 + C10* là tổ hợp phổ biến đứng thứ hai với 23 lần xuất hiện, chiếm 7,7% trong các tình huống phản nản của người Việt Nam.

Bảng 3.3

Các tổ hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản phổ biến của người Việt Nam

Mã tổ hợp	Tổ hợp các chiến lược	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)
C3 + C10	Bày tỏ sự khó chịu + Đưa ra lời yêu cầu	29	9,7
C6 + C10	Buộc tội trực tiếp + Đưa ra lời yêu cầu	23	7,7
C5 + C10	Buộc tội gián tiếp + Đưa ra lời yêu cầu	14	4,7
C7 + C10	Trách mắng ngầm + Đưa ra lời yêu cầu	10	3,3

C3 +C6 +C10	Bày tỏ sự khó chịu + Buộc tội trực tiếp + Đưa ra lời yêu cầu	9	3,0
C2 +C10	Nói bóng gió + Đưa ra lời yêu cầu	8	2,7
C4 +C10	Diễn tả hậu quả xấu + Đưa ra lời yêu cầu	8	2,7

Bảng 3.3 còn cho thấy khi thực hiện hành vi phản nản, người Việt Nam ưu tiên kết hợp CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* cùng với một CL khác, có thể là một CL gián tiếp, ít đe dọa thể diện ví dụ như với *C2: Nói bóng gió* (trong tổ hợp *C2+C10*) hoặc với một CL trực tiếp mang tính đe dọa thể diện cao, ví dụ như với *C6: Buộc tội trực tiếp* (trong tổ hợp *C6+C10*). Hơn thế nữa, người Việt Nam còn kết hợp linh hoạt CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* đồng thời với cả hai loại CL: trực tiếp (đe dọa thể diện cao) và gián tiếp (mang tính đe dọa thể diện thấp), ví dụ trong tổ hợp *C3 +C6 +C10*.

-Tổ hợp *C3 + C10: Bày tỏ sự khó chịu + Đưa ra lời yêu cầu*:

Tổ hợp *C3 +C10* là sự kết hợp giữa một CL lược gián tiếp, ít đe dọa thể diện (*C3: Bày tỏ sự khó chịu*) với một CL trực tiếp, mang tính đe dọa thể diện cao (*C10: Đưa ra lời yêu cầu*). Sự kết hợp này phản ánh một cách tiếp cận nhẹ nhàng hơn trong việc phản nản của người Việt Nam.

Ví dụ: trong tình huống 6: phản nản về việc chen ngang hàng nơi công cộng

-*Tôi lượt của tôi, tôi chờ đã lâu. Bạn vui lòng xếp hàng như mọi người.* (VN06_S6)

Trong phát ngôn của VN06_S6, người nói thể hiện sự không hài lòng của mình nhưng theo cách gián tiếp và sau đó yêu cầu người nghe thay đổi hành vi.

- *Tổ hợp C6 + C10: Buộc tội trực tiếp + Đưa ra lời yêu cầu*:

Trong tổ hợp CL này, CL *C6: Buộc tội trực tiếp* cho thấy người phản nản cáo buộc người bị phản nản đã thực hiện hành vi sai trái một cách rõ ràng và mạnh mẽ, trong khi CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* thể hiện sự mong đợi của người nói (người phản nản) mong muốn người nghe (người bị phản nản) phải thực hiện một hành động để thay thế hay sửa chữa hành vi sai trái của họ.

Ví dụ: trong tình huống 1: phản nản về việc đăng tin không chính xác trên mạng xã hội:

-*Thông tin này bịa đặt, mình nên gặp mặt để trao đổi.* (VN02_S1).

Ví dụ: trong tình huống 5: phản nản về chất lượng hàng hóa

-*Shop ơi, sao hàng bị lỗi rồi? Shop xử lý giúp em nhe.* (VN41_S5)

Trong cả hai ví dụ VN02_S1 và VN41_S5, người nói bắt đầu bằng CL buộc tội trực tiếp người nghe (người bị phản nản), đe dọa thể diện dương tính của người đăng tin (VN02_S1) và của người bán hàng (VN41_S5) do những nhận

định tiêu cực và trực tiếp liên quan đến họ. Tiếp theo sau là một lời đề nghị về một hành động cụ thể để giải quyết vấn đề (*mình nên gặp mặt để trao đổi*. VN02_S1) và yêu cầu có hành động khắc phục từ phía cửa hàng (*Shop xử lý giùm em nhe*. VN41_S5). Tổ hợp các CL thực hiện HVNNPN này mang tính đe dọa thể diện cao vì việc buộc tội trực tiếp có thể khiến người bị phản nản cảm thấy xấu hổ, mất thể diện hoặc ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín của họ trong cộng đồng. Tuy nhiên, trong hai ví dụ trên, nhiều CL làm giảm nhẹ (mitigation strategies) được sử dụng để tránh xung đột trực tiếp, giữ gìn thể diện của người bị phản nản và duy trì hòa khí, cụ thể người phản nản sử dụng các đại từ xưng hô (kinship terms) mang tính thân thiện, gần gũi, nhún nhường ví dụ như “*mình*”, “*em*”, các từ làm mềm hóa (softened hedges) ví dụ như “*giùm*”, “*nhe*” (Lê Phúc Thiện, 2013) và dạng câu nghi vấn (*sao...?*).

Kết quả phân tích của dữ liệu từ phỏng vấn hồi tưởng đã làm sáng tỏ các lý do đằng sau việc kết hợp các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam. Đối với việc kết hợp các CL C3 + C10, động cơ chính mà người tham gia phỏng vấn cho biết là họ mong muốn người bị phản nản phải thực hiện một hành động tức thì nhằm thay đổi, khắc phục hành vi không phù hợp vừa gây ra. Việc kết hợp CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* với CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* nhằm mục tiêu để người nói thể hiện sự không hài lòng một cách rõ ràng tường minh, để gia tăng áp lực cho người bị phản nản thay đổi hành vi, giải quyết vấn đề một cách hiệu quả. Đồng thời, việc lồng ghép C10: *Đưa ra lời yêu cầu* cùng với CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* giúp làm giảm mức độ đe dọa thể diện người bị phản nản và tránh đối đầu, gây căng thẳng không cần thiết nơi cộng đồng nhưng vẫn đến một giải pháp có thể thực hiện được. Sự kết hợp này không những duy trì được sự hài hòa và mối quan hệ xã hội tốt đẹp mà còn đảm bảo rằng yêu cầu của người phản nản được đáp ứng. Cụ thể, trong phỏng vấn hồi tưởng, người tham gia phỏng vấn (VN_I02) giải thích : “...*đối với những người ở ngoài đường thì em cho rằng không có ai nhin ai nên là họ sẽ chọn cách nói thẳng ra những gì họ nghĩ, nhưng cũng vừa phải để không cãi lộn hay đánh nhau.*”

Bên cạnh đó, dữ liệu định tính trong phỏng vấn hồi tưởng bổ sung thêm rằng việc kết hợp CL C6: *Buộc tội trực tiếp* cùng với CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* không nhằm chỉ trích người bị phản nản mà thay vào đó là đưa ra lý do để cho người bị phản nản thấy rằng yêu cầu của họ là chính đáng và mục tiêu giao tiếp cần đạt được là mâu thuẫn được giải quyết. Họ giải thích: “...*thường thường em sẽ chọn cách nói thẳng với bạn luôn để cho bạn có thể cải thiện...*” (VN_I01).

Điều này chứng tỏ rằng tổ hợp CL thực hiện HVNNPN này phù hợp với chuẩn mực văn hóa Việt Nam nói chung, vốn là coi trọng hòa khí, tế nhị và giữ gìn thể diện trong giao tiếp do chịu ảnh hưởng từ Nho giáo (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999).

Kết quả phân tích về sự kết hợp các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam trong luận án này có sự tương đồng đáng kể với các phát hiện trong nghiên cứu của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016). Cả nghiên cứu hiện tại và công trình của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016) đều đi đến kết luận rằng người Việt Nam có xu hướng kết hợp các CL thực hiện HVNNPN một cách đa dạng. Một điểm chung nổi bật giữa hai nghiên cứu là xu hướng ưu tiên kết hợp một CL có tính đe dọa thể diện thấp (CL gián tiếp) với một CL có tính đe dọa thể diện cao (CL trực tiếp). Cụ thể, các tổ hợp như "*Bày tỏ sự khó chịu + Đưa ra lời yêu cầu*" và "*Buộc tội trực tiếp + Đưa ra lời yêu cầu*" được ghi nhận là có tần suất sử dụng cao trong cả hai nghiên cứu. Tuy nhiên, một đóng góp mới của nghiên cứu này là mở rộng các phát hiện trước đây bằng việc xác định thêm những tổ hợp CL thực hiện HVNNPN phức tạp hơn, bao gồm sự kết hợp từ ba CL trở lên. Phát hiện này cung cấp một cái nhìn toàn diện về sự đa dạng trong việc sử dụng các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam.

Nói tóm lại, kết quả phân tích ở trên đã cho thấy người Việt Nam có một xu hướng rõ ràng về việc sử dụng các tổ hợp CL thực hiện HVNNPN một cách phong phú và đa dạng. Việc sử dụng các tổ hợp CL này có thể được nhận định là nhằm để đạt được hiệu quả giao tiếp cao hơn của người Việt Nam.

3.2.3 Mô tả khái quát chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Theo Sacks và cộng sự (1978), HVNNPN không phải là một hành vi ngôn ngữ đơn lẻ, biệt lập mà là phần đầu tiên (first pair part) của một cặp kế cận (adjacency pairs), qua đó kéo theo một loạt phản hồi mong đợi từ người nghe (người bị phản nản) được gọi là các phần thứ hai (second pair parts) của cặp kế cận. Do HVNNPN biểu đạt cảm xúc tiêu cực và mang tính đe dọa thể diện cao của cả người nói và người nghe mà trong đó người nói (người phản nản) mong đợi người nghe (người bị phản nản) sẽ hối hận, xin lỗi, hoặc đề nghị sửa chữa (Trosborg, 1995) nên các phản hồi cho lời phản nản có thể là một lời xin lỗi, một lời bào chữa, một lời từ chối trách nhiệm, hoặc thậm chí là một lời phản nản ngược lại (Sacks và cộng sự, 1978; Trosborg, 1995).

Kết quả phân tích dữ liệu các CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam được mã hóa từ 300 phát ngôn ($N = 300$) trong Bảng 3.4 cho thấy rằng người Việt Nam sử dụng 463 lượt CL HĐ HVNNPN. Bảng 3.4 cũng ghi nhận người Việt Nam sử dụng 12 trong số 13 loại CL trong bảng phân loại các CL HĐ HVNNPN (tham chiếu Bảng 2.4). Chiến lược duy nhất không được người Việt Nam sử dụng là CL *R12: Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)*.

Bảng 3.4 cho thấy rằng trong số các CL HĐ HVNNPN được ghi nhận, bốn CL được người Việt Nam sử dụng nhiều nhất là: *R3: Đồng ý thay đổi hành vi*

(tần suất = 149, tỷ lệ phần trăm = 49.7%), R1: *Thừa nhận trách nhiệm* (tần suất = 99, tỷ lệ phần trăm = 33%), R2: *Bào chữa* (tần suất = 75, tỷ lệ phần trăm = 25%) và R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* (tần suất = 64, tỷ lệ phần trăm = 21.3%).

Bảng 3.4

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam (N=300)

Mã	Tên chiến lược	Tần suất (f)	Tỷ trọng (%)	Tỷ lệ phần trăm (%)
chiến				
lược				
R1	Thừa nhận trách nhiệm	99	21,4	33
R2	Bào chữa	75	16,2	25
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	149	32,2	49,7
R4	Biện minh	20	4,3	6,7
R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc	2	0,4	0,7
R6	Đề nghị giải pháp thay thế	64	13,8	21,3
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	15	3,2	5,0
R8	Phủ nhận lời phản nản	13	2,8	4,3
R9	Công kích ngược lại	4	0,9	1,3
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	14	3	4,7
R11	Từ chối tranh luận	1	0,2	0,3
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	0	0	0
R13	Không quan tâm tới lời phản nản (im lặng)	7	1,5	2,3
Total		463	100	154,3

CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* là CL HĐ HVNNPN phổ biến nhất, có tần suất xuất hiện cao nhất với 149 lượt trong tổng số 463 lượt (tỷ trọng=32,2%), tương ứng với 49,7% tỷ lệ phần trăm. Điều này phản ánh rằng người Việt Nam có xu hướng tiếp nhận lời phản nản và cam kết thay đổi hành vi, phản ánh sự ưu tiên cho việc duy trì hòa khí và tránh xung đột trực tiếp trong giao tiếp. Ví dụ trong tình huống 11: HĐ phản nản do đã làm ồn:

-*Con xin lỗi ba/mẹ. Con sẽ vặn nhỏ âm lượng hoặc đeo tai nghe để không làm ảnh hưởng đến ba/mẹ nhé. (VN08_S11)*

Trong phát ngôn của VN08_S11, người bị phản nản (con) đồng ý thực hiện một hành động sửa chữa (*vặn nhỏ âm lượng hoặc đeo tai nghe*) nhằm thay đổi hành vi của mình và khắc phục sai lầm vừa gây ra (*làm ảnh hưởng đến ba/mẹ*).

- CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm*, được sử dụng 99 lần (tỷ trọng = 21,4%), chiếm 33% tỷ lệ phần trăm, là CL HĐ HVNNPN phổ biến thứ hai, sau CL R3. Kết quả thống kê này cho thấy rằng người Việt Nam khi tiếp nhận lời phản nản từ người khác thì ưa thích sự thành thật và bày tỏ sự chân thành, mong muốn giải quyết vấn đề một cách minh bạch. Ví dụ: Trong tình huống 7: phản hồi về việc cho điểm từ sinh viên:

-*Cô có thể có sai sót trong việc chấm điểm cho em lần này. (VN01_S7)*

- Các CL HĐ HVNNPN phổ biến khác bao gồm CL R2: *Bào chữa* (tần suất =75, tỷ trọng = 16,2%, tỷ lệ phần trăm=25%) và R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* (tần suất = 64, tỷ trọng = 13,8%, tỷ lệ phần trăm=21,3%). Ví dụ:

- CL R2: *Bào chữa: Xin lỗi, thông cảm giúp tôi. Tôi đang rất gấp. (VN06_S11)*

- CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế: Chúng tôi sẽ gửi lại cho quý khách 1 sản phẩm khác và kèm theo một món quà cảm ơn quý khách đã thông cảm. Mong quý khách sẽ tiếp tục ủng hộ. (VN11_S7)*

Việc sử dụng phổ biến các CL này thể hiện người Việt Nam mong muốn giữ gìn thể diện khi tiếp nhận lời phản nản và thể hiện thiện chí hợp tác bằng cách chủ động đề nghị giải pháp để giải quyết vấn đề. Trong dữ liệu nghiên cứu, CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* được người Việt Nam sử dụng một cách linh hoạt bao gồm cả hai hình thức yêu cầu trực tiếp (direct requests) và yêu cầu gián tiếp (indirect requests), theo phân loại của Trosborg (1995).

Ví dụ: các yêu cầu trực tiếp (direct requests) được thực hiện bằng lời đề nghị khắc phục hậu quả (offer repair) “*Chúng tôi sẽ gửi lại cho quý khách 1 sản phẩm khác và kèm theo một món quà...*” (VN11_S7)

Ví dụ: các yêu cầu gián tiếp (indirect requests) được thực hiện một cách đa dạng hơn, có thể là một lời thỉnh cầu: “*Mong quý khách sẽ tiếp tục ủng hộ.*” (VN11_S7), có thể là một phát biểu mong muốn của người nói mà qua đó là một đề nghị: “*Tui (Tôi) xin thanh toán trước được không?*” (VN09_S11)

Bên cạnh các CL HĐ phổ biến ở trên, người Việt Nam hầu như không sử dụng hoặc sử dụng với tần suất rất thấp các CL thuộc loại 3: *Từ chối lời phàn nàn* như CL *R11: Từ chối tranh luận*, *R5: Phản hồi thiếu nghiêm túc* và *R9: Công kích ngược lại*. Cụ thể, trong số này, CL *R11: Từ chối tranh luận* chỉ xuất hiện 1 lượt (tỷ trọng = 0,2%), chiếm tỷ lệ phần trăm là 0,3% (*Cô biết nhưng vì là bài trắc nghiệm nên em không cần giải thích gì thêm đâu. Vây nhe. VN20_S9*). Việc người bị phàn nàn tránh sử dụng CL *R11: Từ chối tranh luận* cho thấy rằng người Việt Nam không chọn CL HĐ mang tính chất đối đầu trực tiếp, gây ra xung đột vì CL *R11: Từ chối tranh luận* được cho là biểu hiện của sự bất hợp tác, không đáp ứng mong muốn được tôn trọng hoặc được coi trọng của người phàn nàn, đặc biệt là đối với người có vị trí xã hội cao hơn, vì thế đe dọa thể diện tích cực của người phàn nàn (Brown & Levinson, 1987). Tương tự như vậy, các CL *R5: Phản hồi thiếu nghiêm túc* (tần suất = 2, tỷ trọng = 0,4%, tỷ lệ phần trăm = 0,7%) và *R9: Công kích ngược lại* (tần suất = 4, tỷ trọng = 0,9%, tỷ lệ phần trăm = 1,3%) với tần suất xuất hiện và tỷ lệ phần trăm thấp như vậy cho phép chúng ta tiếp tục suy luận rằng khi HĐ HVNNPN người Việt Nam giảm thiểu sử dụng các CL có thể gây tổn hại đến thể diện của người nghe và làm ảnh hưởng xấu đến mối quan hệ xã hội.

Kết quả phân tích định lượng ở trên cho thấy rằng người Việt Nam có xu hướng chọn các CL HĐ HVNNPN mang tính hòa giải, cam kết sửa đổi và nhận trách nhiệm. Bên cạnh đó, xu hướng chọn các CL nhằm tìm kiếm giải pháp và giải thích lý do để duy trì hòa khí và mối quan hệ xã hội cũng là xu hướng phổ biến của người Việt Nam. Kết quả phân tích các cuộc phỏng vấn cũng khẳng định và cung cấp thêm những diễn giải cho xu hướng này. Khi tiếp nhận lời phàn nàn, người phỏng vấn *VN_I03* nêu quan điểm “*Em cảm ơn họ vì họ đã cho mình biết cái khuyết điểm của mình để mình có thể sửa*” và “*đưa ra cái phương pháp giải quyết*”. Người trả lời phỏng vấn này còn giải thích thêm rằng “*xoa dịu tình hình bằng một cách là mình gửi lời cảm ơn*”. Một người khác, *VN_I01*, cũng thể hiện việc thừa nhận trách nhiệm và tìm kiếm giải pháp bằng cách đề xuất phương án bồi thường khi bị khách hàng phàn nàn: “*Bên em sẽ có bồi thường cho anh chị là một ly nước hoặc là một bịch snack gì đó nên mong anh chị thông cảm giùm em...*” (*VN_I01*).

Bên cạnh các xu hướng trên, người Việt Nam đồng thời tránh hoặc hạn chế tối đa việc sử dụng các CL mang tính đe dọa thể diện và đối đầu trực tiếp khi HĐ HVNNPN nhằm để bảo vệ thể diện cho mình và người phàn nàn. Nêu quan điểm về xu hướng chọn lựa các CL HĐ HVNNPN, người phỏng vấn *VN_I02* cho biết là ưu tiên duy trì mối quan hệ hơn là thắng trong một cuộc tranh cãi. Người này giải thích lý do không nói thẳng là vì “*sẽ có xích mích*” và “*sợ bạn giận*”.

Các phát hiện này tương đồng và củng cố thêm cho các nghiên cứu trước đây về CL HĐ HVNNPN trong bối cảnh Việt Nam, cụ thể là công trình của Diệm Thị Thu Thủy (2017). Nghiên cứu của Diệm Thị Thu Thủy (2017) cũng chỉ ra rằng người Việt Nam hiếm khi hoặc không được sử dụng các CL HĐ HVNNPN mang tính đe dọa thể diện như CL *Từ chối* (*Rejecting*) và CL *Đe dọa ngược lại* (*Threatening back*). Bên cạnh đó, trong luận án này, còn ghi nhận thêm rằng người Việt Nam cũng né tránh các CL HĐ phản nản *R11: Từ chối tranh luận* và *R12: Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)*. Sự nhất quán này tiếp tục khẳng định đặc trưng văn hóa "dĩ hòa vi quý" (Nguyễn Thiện Giáp, 2022; Trần Ngọc Thêm, 1996) và coi trọng mối quan hệ xã hội của người Việt Nam (Trần Ngọc Thêm, 1996; Lê Phúc Thiện, 2013).

Ngoài ra, trong nghiên cứu của Diệm Thị Thu Thủy (2017), thuật ngữ *Từ chối* (*Rejecting*) được dùng để chỉ một CL HĐ phản nản với một phạm vi rộng, có thể bao hàm nhiều CL tương tự nhau. Tuy nhiên, trong luận án này, *Từ chối lời phản nản* (*rejection of the complaint*) là một loại hình CL, được phân chia thành năm CL cụ thể và nhỏ hơn, bao gồm các CL từ CL *R8: Phủ nhận lời phản nản* đến CL *R12: Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)*. Sự phân loại này có thể giúp cho việc phân tích các CL HĐ HVNNPN được rõ ràng và chi tiết hơn.

3.2.4 Kết hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Kết quả phân tích 300 phát ngôn về các CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam ở Bảng 3.4 ở trên cho thấy rằng người Việt Nam có xu hướng kết hợp nhiều CL với nhau trong một phát ngôn khi HĐ HVNNPN. Bảng 3.5 trình bày kết quả phân tích về sự kết hợp hay còn gọi là tổ hợp các CL này.

Bảng 3.5

Phân bố các loại hình tổ hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Loại hình tổ hợp	Số lượng tổ hợp	Tỷ trọng (%)	Tần suất
Loại hình tổ hợp 2 chiến lược	20	57,1	111
Loại hình tổ hợp 3 chiến lược	12	34,3	20
Loại hình tổ hợp 4 chiến lược	3	8,6	4
Total	35	100,0	135

Kết quả trong Bảng 3.5 xác định có 35 tổ hợp CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam được ghi nhận, với tần suất xuất hiện là 135 lượt, bao gồm ba loại hình tổ hợp từ hai đến 4 CL. Trong đó, loại hình tổ hợp gồm có hai CL là loại hình tổ hợp chiếm ưu thế (có 20 trong tổng số 35 tổ hợp được ghi nhận, chiếm tỷ trọng = 57,1%), xuất hiện 111 lần.

Phân tích chi tiết các tổ hợp CL HĐ HVNNPN (tham chiếu Bảng 3.6) cho thấy người Việt Nam có xu hướng ưu tiên các tổ hợp mang tính chấp nhận lời phản nản và cam kết sửa chữa, nhấn mạnh việc duy trì mối quan hệ và sự hòa hợp xã hội. Trong các tổ hợp CL phổ biến, người Việt Nam kết hợp hai CL thuộc loại chấp nhận lời phản nản (CL R1, R2, R3) hoặc kết hợp một CL thuộc loại chấp nhận lời phản nản (CL R2, R3) với một CL chấp nhận một phần (CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế*).

Bảng 3.6

Các tổ hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản phổ biến của người Việt Nam

Mã tổ hợp	Tổ hợp các chiến lược	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)
R1 +R3	Thừa nhận trách nhiệm + Đồng ý thay đổi hành vi	34	11,3
R1 +R2	Thừa nhận trách nhiệm + Bào chữa	19	6,3
R2 +R3	Bào chữa + Đồng ý thay đổi hành vi	15	5,0
R2 +R6	Bào chữa + Đề nghị giải pháp thay thế	10	3,3
R1 +R6	Thừa nhận trách nhiệm + Đề nghị giải pháp thay thế	8	2,7

Tổ hợp R1 + R3: *Thừa nhận trách nhiệm + Đồng ý thay đổi hành vi* là tổ hợp được ưu tiên sử dụng nhất, với 34 lượt xuất hiện (chiếm tỷ lệ phần trăm = 11,3% trong tổng số phát ngôn hồi đáp N=300). Tổ hợp này là sự kết hợp giữa việc thể hiện sự sẵn lòng chịu trách nhiệm cho hành vi của mình hoặc là sự hối lỗi cùng với cam kết sửa đổi hành vi hoặc sự khắc phục trong tương lai. Ví dụ: trong tình huống 10: HĐ HVNNPN về việc chậm trả lời email:

-Cho tôi xin lỗi vì tôi đã chậm trễ. Tôi sẽ giải quyết ngay. (VN49_S10)

Tổ hợp R1 + R2: *Thừa nhận trách nhiệm + Bào chữa* là tổ hợp phổ biến thứ hai, với 19 lượt xuất hiện (chiếm tỷ lệ phần trăm = 6,3%). Sử dụng tổ hợp này, người bị phản nản thừa nhận trách nhiệm và đồng thời giải thích lý do hoặc

cung cấp thêm thông tin để làm rõ hoàn cảnh nhằm giảm nhẹ mức độ nghiêm trọng của hành vi phạm lỗi. Sự kết hợp này vừa bảo vệ được thể diện của người phàn nàn và người bị phàn nàn. Ví dụ:

- *Có việc quá gấp nên tôi có hành động mất lịch sự như vậy. (VN02_S12)*

Tổ hợp R2 + R3: *Bào chữa + Đồng ý thay đổi hành vi* được sử dụng 15 lượt, với tỷ phần trăm=5,0%. Trong tổ hợp này, người hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn đưa ra lý do để thanh minh cho mình và sau đó cam kết thay đổi hành vi. Ví dụ:

-*Do tôi bận quá nên không check email được. Tôi cam kết đây là lần cuối để bạn phải bận tâm về vấn đề trả lời chậm trễ này của tôi. (VN18_S11)*

Các tổ hợp hướng đến giải pháp bao gồm các tổ hợp R2 + R6: *Bào chữa + Đề nghị giải pháp thay thế* (tần suất =10, tỷ lệ phần trăm = 3,3%) và R1 + R6: *Thừa nhận trách nhiệm + Đề nghị giải pháp thay thế* (tần suất = 8, tỷ lệ phần trăm = 2,7%) cũng được sử dụng nhưng với tần suất thấp hơn. Các tổ hợp này đều bao gồm CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế*, thể hiện một xu hướng tích cực chủ động tìm cách giải quyết vấn đề, bên cạnh việc thừa nhận trách nhiệm hoặc đưa ra lời giải thích. Ví dụ:

-*Tôi có việc gia đình rất gấp. Mong bạn thông cảm cho tôi thanh toán trước. (VN16_S8)*

-*Xin lỗi vì đã gửi hàng không đúng với mô tả. Tôi sẽ gửi lại sản phẩm khác. (VN13_S10)*

Việc sử dụng các tổ hợp này có thể được lý giải trên bình diện mục đích giao tiếp và văn hóa của người Việt Nam. Trước tiên, mục đích kết hợp các CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam là nhằm thể hiện sự lịch sự và tôn trọng đối với người phàn nàn vì một phản hồi dài và chi tiết là biểu hiện của lịch sự và chân thành. Phân tích định tính từ dữ liệu phỏng vấn hồi tưởng cho thấy rằng người Việt Nam nên tránh các phản hồi ngắn gọn vì như lời giải thích của một người trả lời phỏng vấn (VN_I05): “...không nên trả lời cộc lốc, như vậy là bất lịch sự.” (...không nên trả lời ngắn gọn, như vậy là bất lịch sự.). Ngoài ra, sự ưu tiên kết hợp các CL HĐ HVNNPN mang tính chất chấp nhận lời phàn nàn (R1, R2 và R3) còn phản ánh chuẩn mực giao tiếp của người Việt Nam là sự tuân thủ nguyên tắc “dĩ hòa vi quý” (Trần Ngọc Thêm, 1996) và ưu tiên sự tinh tế và khéo léo, đặc biệt khi xử lý các tình huống đe dọa thể diện (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Lê Phúc Thiệp, 2013).

Kết quả phân tích ở trên về sự kết hợp các CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam có sự tương đồng với các nghiên cứu trước đây. Trong nghiên cứu trước đây của Diệm Thị Thu Thủy (2017), kết quả đã chỉ ra rằng các CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam không chỉ là những hành vi đơn lẻ mà bao gồm các tổ hợp gồm hai CL. Diệm Thị Thu Thủy (2017) nhấn mạnh rằng người Việt

có xu hướng kết hợp nhiều CL trong các phát ngôn dài hơn và chi tiết hơn nhằm thể hiện sự chân thành và ăn năn. Phát hiện này của Diệm Thị Thu Thủy (2017) nhất quán với kết quả phân tích của luận án này, ghi nhận xu hướng ưu tiên sử dụng các tổ hợp hai CL khi HĐ HVNNPN của người Việt Nam với mục đích thể hiện sự chân thành, lịch sự, giảm thiểu căng thẳng và duy trì mối quan hệ xã hội.

Ngoài sự tương đồng với nghiên cứu trước đây về sự phổ biến của các tổ hợp CL HĐ HVNNPN, luận án này còn bổ sung và làm rõ hơn về cấu trúc của các tổ hợp phổ biến. Phát hiện trong luận án này xác định CL *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* là một thành tố quan trọng trong các tổ hợp CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam, nhấn mạnh xu hướng coi trọng tìm kiếm cách giải quyết vấn đề của người Việt Nam khi HĐ HVNNPN bên cạnh việc duy trì hòa khí.

3.3 Chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

3.3.1 Mô tả khái quát các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

Kết quả phân tích thống kê mô tả từ 300 phát ngôn ($N = 300$) đã thu thập được từ 50 người Mỹ trả lời sáu tình huống liên quan đến cách sử dụng CL thực hiện HVNNPN trong DCT đã được thực hiện nhằm phân tích sự phân bố các CL mà người Mỹ sử dụng để thực hiện hành vi ngôn ngữ này và từ đó mô tả khái quát và xác định xu hướng lựa chọn các CL này của họ. Kết quả (Bảng 3.7) cho thấy người Mỹ sử dụng tổng số 443 lượt CL, được chia thành 11 loại CL khác nhau. Các CL thực hiện HVNNPN được người Mỹ sử dụng nhiều nhất bao gồm các CL: *C10: Đưa ra lời yêu cầu* (tần suất = 191), *C6: Buộc tội trực tiếp* (tần suất = 85), và *C3: Bày tỏ sự khó chịu* (tần suất = 58). Trái lại, người Mỹ né tránh hoặc hầu như không dùng các CL mang tính đe dọa thể diện cao như *C9: Trách mắng tường minh về con người* (tần suất = 5), *C8: Trách mắng tường minh về hành vi* (tần suất = 3) và *C4: Diễn tả hậu quả xấu* (tần suất = 1).

Bảng 3.7

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ ($N = 300$)

Mã chiến lược	Tên chiến lược	Tần suất (f)	Tỷ trọng (%)	Tỷ lệ phần trăm (%)
C1	Từ bỏ phản nản	22	5,0	7,3
C2	Nói bóng gió	27	6,1	9,0
C3	Bày tỏ sự khó chịu	58	13,1	19,3

C4	Diễn tả hậu quả xấu	1	0,2	0,3
C5	Buộc tội gián tiếp	29	6,5	9,7
C6	Buộc tội trực tiếp	85	19,2	28,3
C7	Trách mắng ngầm	14	3,2	4,7
C8	Trách mắng tường minh về hành vi	3	0,7	1,0
C9	Trách mắng tường minh về con người	5	1,1	1,7
C10	Đưa ra lời yêu cầu	191	43,1	63,7
C11	Đưa ra lời đe dọa	8	1,8	2,7
Total		443	100,0	147,7

Các CL cụ thể mà người Mỹ sử dụng được mô tả và phân tích chi tiết như sau.

Trước hết, CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* (tỷ trọng=43,1%) là CL phổ biến nhất, xuất hiện 191 lần, chiếm tỷ lệ phần trăm = 63,7%. Sự ưu tiên lựa chọn CL này khẳng định rằng mục tiêu hàng đầu khi phản nản của người Mỹ là tìm kiếm một giải pháp hoặc một hành động khắc phục cụ thể từ phía người bị phản nản.

Ví dụ: trong tình huống 2: phản nản con cái vì bị làm ồn ào:

-Turn off the video and go play outside. Or you can read a book. (US18_S2)
(Tắt video và đi ra ngoài chơi. Hay là con có thể đọc sách.)

Trong phát ngôn này, *US18_S2* (người phản nản) mong muốn người nghe thay đổi hành vi (*tắt video*) và đồng thời đưa ra yêu cầu nhằm giải quyết vấn đề nhanh chóng (*đi ra ngoài chơi, đọc sách*).

CL *C6: Buộc tội trực tiếp* (tỷ trọng=19,2%) đứng thứ hai về mức độ phổ biến với 85 lượt sử dụng, chiếm tỷ lệ phần trăm=28,3%.

Ví dụ: trong tình huống 1: phản nản vì đăng tin không chính xác trên mạng xã hội:

-The information you posted is wrong. (US38_S1)
(Thông tin bạn đăng bị sai rồi.)

CL *C3: Bày tỏ sự khó chịu* (tỷ trọng=13,1%) đứng thứ ba sau CL *C10* và *C6*, là CL được người Mỹ sử dụng khá thường xuyên với 58 lượt, tỷ lệ phần trăm=19,3%.

Ví dụ: trong tình huống 4: phản nản vì chậm phản hồi email:

-*This is my second reminder, I need your guidance for an urgent matter.*
(US42_S4)

(*Tôi nhắc lần thứ hai rồi. Tôi cần anh (chị) hướng dẫn giải quyết gấp.*)

Việc sử dụng các CL như C6: *Buộc tội trực tiếp* và C3: *Bày tỏ sự khó chịu* với tần suất cao cho thấy khi phàn nàn, người Mỹ có xu hướng chỉ ra vấn đề hoặc lỗi sai của người bị phàn nàn một cách rõ ràng và trực tiếp, hoặc bày tỏ thái độ một cách tường minh. Đây là đặc điểm nổi bật của nền văn hóa ngữ cảnh thấp của nước Mỹ (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010).

Bảng 3.7 cũng chỉ ra các CL được sử dụng ở mức trung bình của người Mỹ bao gồm các CL: C5: *Buộc tội gián tiếp* (tần suất =29, tỷ lệ phần trăm=9,7%), C2: *Nói bóng gió* (tần suất =27, tỷ lệ phần trăm=9,0%), C1: *Từ bỏ phàn nàn* (tần suất =22, tỷ lệ phần trăm=7,3%), C7: *Trách mắng ngầm* (tần suất =14, tỷ lệ phần trăm=4,7%). Một số ví dụ của các CL trên trong một vài tình huống cụ thể như sau:

-CL C5: *Buộc tội gián tiếp: Excuse me, the line starts back there...*
(US17_S6)

(*Xin lỗi. Xếp hàng bắt đầu ở đằng kia.*)

-CL C2: *Nói bóng gió: You must be in a big hurry. (US09_S6)*

(*Chắc bạn đang gấp/vội lắm nhỉ.*)

-CL C1: *Từ bỏ phàn nàn: I don't care for them. (US24_S1)*

(*Tôi không quan tâm đến các chuyện đó.*)

-CL C7: *Trách mắng ngầm: I thought I should receive a better grade. I worked and studied hard for it. (US07_S3)*

(*Em nghĩ là em đáng nhận điểm cao hơn. Em đã cố gắng học rất nhiều.*)

Mặc dù trong văn hóa Mỹ, HVNNPN có thể được cho là tương đối trực tiếp (Farnia & Salim, 2010; Yuan, 2011) trong một số ngữ cảnh, nhưng Bảng 3.7 thể hiện rằng người Mỹ vẫn né tránh các CL mang tính thách thức, đối đầu trực tiếp và tấn công trực diện người bị phàn nàn, ví dụ như CL C4: *Diễn tả hậu quả xấu* chỉ xuất hiện với tỷ lệ phần trăm cực thấp là 0,3% (tần suất =1), CL C8: *Trách mắng tường minh về hành vi* với tỷ lệ phần trăm=1,0% (tần suất =3), và CL C9: *Trách mắng tường minh về con người* với tỷ lệ phần trăm=1,7% (tần suất =5). Việc tránh các CL mang tính đe dọa thể diện ở mức cao, công kích thể diện dương tính của người nghe (Brown & Levinson, 1987) cho thấy người Mỹ vẫn có sự cân nhắc lựa chọn CL để đạt được mục tiêu giao tiếp mà không gây ra xung đột nghiêm trọng hay tổn hại mối quan hệ.

Các dữ liệu định tính từ phỏng vấn hồi tưởng cũng góp phần cung cấp thêm những hiểu biết rõ ràng hơn về những phát hiện ở trên. Người tham gia phỏng vấn (US_I02) chia sẻ rằng khi gặp vấn đề không hài lòng, họ thường đưa ra một yêu cầu trực tiếp nhằm thay đổi hành vi nhưng mang tính xây dựng, thay vì một

mệnh lệnh mang tính công kích. Quan điểm này cũng cố sự ưu tiên sử dụng CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu*. Họ đưa ra ví dụ minh họa cho cách tiếp cận của mình như sau. Trong trường hợp khi con cái gây ồn ào trong nhà thì họ (*US_I02*) nói “*I think I would, um, tell my child to turn off the TV or go into their room.*” (Tôi nghĩ là tôi sẽ, ờm, bảo con tôi tắt TV đi hoặc vào phòng của nó.). Cụ thể, họ sẽ nói với con: “*Hey, this is not polite... Can you go to your room?*” (Như vậy là không lịch sự... Con có thể vào phòng của mình được không?). Họ giải thích thêm rằng cách phản nản của họ như vậy là “mang tính xây dựng hơn” (“*It's more in a constructive manner*”, *US_I02*) và mục đích là hướng tới tính giáo dục con cái và tránh tạo ra căng thẳng, đối đầu (“*I don't want to create a tense situation for people*”, *US_I01*).

Tóm lại, các phân tích trên cho phép chúng ta tiếp tục khẳng định rằng khi thực hiện HVNNPN, người Mỹ ưu tiên cách tiếp cận mình bạch và trực tiếp nhằm giải quyết vấn đề một cách hiệu quả, đồng thời vẫn nỗ lực giảm thiểu gây xung đột và tổn hại thể diện nghiêm trọng cho người nghe. Xu hướng này được thể hiện qua việc lựa chọn sử dụng các CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu*, *C6: Buộc tội trực tiếp* và *C3: Bày tỏ sự khó chịu* với tần suất cao đứng đầu, và tránh các CL *C4: Diễn tả hậu quả xấu*, *C8: Trách mắng tường minh về hành vi* và *C9: Trách mắng tường minh về con người*. Các phát hiện này nhất quán với các kết quả trong các nghiên cứu trước đây. Cụ thể, các công trình của Chen và cộng sự (2011); Farnia và Salim (2010) và Yuan (2011) đều đi đến kết luận rằng người Mỹ có xu hướng sử dụng các CL thực hiện HVNNPN trực tiếp. Do đó, có thể thấy xu hướng ưa chuộng sự trực tiếp khi phản nản của người Mỹ là một đặc điểm đã được ghi nhận một cách ổn định trong các nghiên cứu đối chiếu.

3.3.2 Kết hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

Kết quả phân tích thống kê mô tả của 300 phát ngôn HVNNPN của người Mỹ cho thấy rằng người Mỹ sử dụng 443 lượt CL trong tất cả sáu tình huống phản nản (tham chiếu Bảng 3.7), tương đương trung bình có 1,48 CL trong mỗi phát ngôn. Điều này cho thấy xu hướng kết hợp nhiều CL khi thực hiện HVNNPN của người Mỹ. Bảng 3.8 chỉ ra rằng trong 300 phát ngôn này, có tổng cộng 134 lượt sử dụng các tổ hợp CL, chiếm 44,7% tổng số phát ngôn. Tổng cộng 21 tổ hợp CL khác nhau đã được ghi nhận, bao gồm 14 tổ hợp thuộc loại hình tổ hợp hai CL và bảy tổ hợp thuộc loại hình ba CL. Trong đó, loại hình tổ hợp hai CL chiếm phần lớn (chiếm 66,7% trên tổng số các loại hình tổ hợp), với 125 lượt xuất hiện. Chỉ có bảy tổ hợp thuộc loại hình ba CL được sử dụng với tổng cộng 9 lượt xuất hiện.

Bảng 3.8

Phân bố các loại hình tổ hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

Loại hình tổ hợp	Số lượng tổ hợp	Tỷ trọng (%)	Tần suất
Loại hình tổ hợp 2 chiến lược	14	66,7%	125
Loại hình tổ hợp 3 chiến lược	7	33,3%	9
Total	21	100,0%	134

Bảng 3.9 trình bày các tổ hợp các CL được người Mỹ sử dụng phổ biến nhất. Dữ liệu cho thấy một xu hướng rõ rệt là người Mỹ thường kết hợp CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* với một CL khác, dù mang tính trực tiếp hoặc gián tiếp.

Bảng 3.9

Các tổ hợp các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản phổ biến của người Mỹ

Mã tổ hợp	Tổ hợp các chiến lược	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)
C6 + C10	Buộc tội trực tiếp + Đưa ra lời yêu cầu	45	15,0
C3 + C10	Bày tỏ sự khó chịu + Đưa ra lời yêu cầu	38	12,7
C2 + C10	Nói bóng gió + Đưa ra lời yêu cầu	9	3,0
C5 + C10	Buộc tội gián tiếp + Đưa ra lời yêu cầu	9	3,0
C7 + C10	Trách mắng ngầm + Đưa ra lời yêu cầu	9	3,0

Tổ hợp C6 + C10: *Buộc tội trực tiếp* + *Đưa ra lời yêu cầu* là tổ hợp phổ biến nhất, với 45 lượt sử dụng, chiếm tỷ lệ phần trăm là 15,0% trên tổng số phát ngôn. Tổ hợp này cho thấy người Mỹ có xu hướng trực tiếp xác định lỗi sai của người nghe (C6) và đồng thời yêu cầu một hành động khắc phục hoặc một giải pháp (C10). Ví dụ:

-The information is wrong. You need to remove it. (US39_S1)
(Thông tin này sai rồi. Bạn cần gỡ bỏ nó đi.)

Trong phát ngôn về phản nản của US39_S1 trong tình huống 1: phản nản về một bài viết trên mạng xã hội có nội dung chưa chính xác thì trước tiên người phản nản buộc tội một cách rõ ràng rằng tin này là sai (*wrong*) và tiếp theo là yêu cầu một hành động sửa chữa: gỡ bỏ nó (*to remove it*).

Tổ hợp C3 + C10: *Bày tỏ sự khó chịu + Đưa ra lời yêu cầu*, là tổ hợp phổ biến thứ hai, với tỷ lệ phần trăm=12,7% (tương ứng với tần suất =38).

Việc kết hợp CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* với một yêu cầu cụ thể (C10: *Đưa ra lời yêu cầu*) phản ánh rằng mong muốn trực tiếp chỉ ra vấn đề (buộc tội, bày tỏ sự khó chịu) và đồng thời yêu cầu một hành động khắc phục cụ thể hay một giải pháp thực tế. Ví dụ:

-I am disappointed with the quality of my purchase. Please let me know the procedure for returning the product. (US04_S5)

(Tôi cảm thấy thất vọng với chất lượng món hàng tôi mua. Xin cho tôi biết thủ tục để trả lại sản phẩm.)

Trong phát ngôn US04_S5 trong tình huống 5: phản nản về chất lượng hàng hóa mua online thì người phản nản bày tỏ thái độ thất vọng (*disappointed with the quality*) trước, rồi sau đó yêu cầu người bị phản nản đưa ra cách giải quyết cho vấn đề (*thủ tục để trả lại sản phẩm*).

Các tổ hợp bao gồm một CL gián tiếp hơn như C2: *Nói bóng gió*, C5: *Buộc tội gián tiếp* hoặc C7: *Trách mắng ngầm*, kết hợp với CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* thì mặc dù thuộc các tổ hợp CL phổ biến của người Mỹ nhưng lại có tần suất xuất hiện thấp hơn đáng kể với 9 lượt cho mỗi loại (tương đương tỷ lệ phần trăm=3,0% trên tổng số phát ngôn). Các ví dụ cụ thể cho các tổ hợp trên như sau:

-Tổ hợp *Nói bóng gió + Đưa ra lời yêu cầu*: *-Make sure you have done your chores and your homework? Then if so, go watch (Youtube) in the other room. (US06_S2)*

(Chắc là con đã làm xong việc nhà và bài tập rồi? Nếu vậy thì đi xem (Youtube) ở phòng khác nhé.)

-Tổ hợp *Buộc tội gián tiếp + Đưa ra lời yêu cầu*: *-Excuse me, I'm in front of you. You need to get in line. (US41_S6)*

(Xin lỗi, tôi đang đứng trước bạn. Bạn cần phải xếp hàng.)

-Tổ hợp *Trách mắng ngầm + Đưa ra lời yêu cầu*: *-My friend, I read your post and wanted to send these links with articles that might give you some new perspectives on these issues. Please feel free to talk with me about this. (US10_S1)*

(Chào bạn, tôi có đọc bài viết của bạn và muốn gửi cho bạn vài đường link với các bài viết có thể giúp bạn có cái nhìn mới về những vấn đề này. Nếu muốn, bạn có thể nói chuyện với tôi về vấn đề này nhé.)

Dữ liệu định tính từ phỏng vấn giúp làm rõ lý do và cung cấp thêm cái nhìn đa chiều hơn về việc người Mỹ kết hợp các CL thực hiện HVNNPN. Trước tiên, người Mỹ thường kết hợp hoặc chuyển đổi giữa các CL tùy thuộc vào ngữ cảnh và mục tiêu giao tiếp. Người phỏng vấn (US_I03) cho biết họ thường bắt

đầu phần nà một cách lịch sự bằng cách thể hiện sự thấu hiểu, giải thích lý do và rồi mới thể hiện thái độ.

“I try to bring it up to them in a very polite way, and I've found that it often helps to acknowledge their point of view. And I would explain my reasoning like, so you made me feel this way, but I understand you might have done it because of this or that, but I just wanted to point out that this is how I feel...”

(Tôi cố gắng đề cập với họ một cách rất lịch sự, và tôi nhận thấy rằng việc công nhận quan điểm của họ thường hữu ích. Và tôi sẽ giải thích lý do của mình như, bạn đã khiến tôi cảm thấy như vậy, nhưng tôi hiểu có thể bạn đã làm điều đó vì lý do này hay vì lý do khác, nhưng tôi chỉ muốn chỉ ra rằng đây là cảm xúc của tôi.)

Chia sẻ trên của US_I03 cho thấy người Mỹ có sự linh hoạt trong giao tiếp. Họ không chỉ trực tiếp bày tỏ sự không hài lòng mà còn chủ động giải thích lý do, tạo bối cảnh để người nghe dễ tiếp nhận hơn, giảm thiểu tính đe dọa thể diện.

Khi phàn nàn về việc lái xe nguy hiểm, người tham gia phỏng vấn US_I01 kết hợp các CL bằng cách đưa ra một yêu cầu gián tiếp cùng với việc bày tỏ sự khó chịu:

“Excuse me, can we slow down just a little bit? I don't feel too comfortable in this situation.”

(Xin lỗi, có lẽ chúng ta có thể đi chậm lại một chút được không? Tôi không cảm thấy thoải mái lắm trong tình huống này.)

Việc kết hợp các CL của US_I01 thể hiện sự hiệu quả trong giao tiếp, vừa đạt được mục tiêu đưa ra lời yêu cầu một cách rõ ràng vừa duy trì sự lịch sự, tránh gây căng thẳng không cần thiết.

Dữ liệu phỏng vấn còn cung cấp thêm một số lý do người Mỹ kết hợp các CL thực hiện HVNNPN. Một trong số lý do chính là họ không muốn làm tổn hại đến các mối quan hệ hay ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh của bản thân trước công chúng (*I don't want to harm my relationship or my public image/ Tôi không muốn làm tổn hại đến mối quan hệ của mình hay hình ảnh của mình trước mọi người. US_I04*)

Người khác (US_I01) thì đưa ra lý do muốn duy trì hình ảnh xã hội tích cực: *“We want to maintain a positive image nonetheless” (Chúng tôi vẫn muốn duy trì một hình ảnh tích cực.)* và không muốn làm tình hình giao tiếp trở nên căng thẳng: *“I don't want to create a tense situation for people” (Tôi không muốn làm mọi người thấy căng thẳng).*

Những lý do mà những người tham gia phỏng vấn đã chia sẻ như trên cho thấy rằng, mặc dù có xu hướng giao tiếp trực tiếp, người Mỹ vẫn coi trọng việc duy trì sự hòa hợp và giữ gìn thể diện, đặc biệt là trong những tình huống có thể dẫn đến mâu thuẫn như khi phàn nàn.

Phát hiện này cũng tương đồng với các nghiên cứu trước đây vì kết quả nghiên cứu của các công trình này cũng ghi nhận rằng người Mỹ thường sử dụng các tổ hợp CL thực hiện HVNNPN chứ không chỉ một CL đơn lẻ. Cụ thể, nghiên cứu của Chen và cộng sự (2011) chỉ ra rằng hơn 70% các chuỗi phàn nàn (complaint sequences) của người Mỹ có sử dụng các CL kết hợp, được phân loại thành sáu loại tổ hợp CL chính. Ngoài ra, Chen và cộng sự (2011, tr. 265) đã xác định sáu loại tổ hợp CL chính mà trong số đó tổ hợp CL *bày tỏ sự không hài lòng + yêu cầu khắc phục, sửa chữa* (“*dissatisfaction + request for repair - DS + RR*”) là tổ hợp được sử dụng thường xuyên nhất đối với người Mỹ. Tổ hợp CL này trong nghiên cứu của Chen và cộng sự (2011) tương ứng với tổ hợp C3 + C10: *Bày tỏ sự khó chịu + Đưa ra lời yêu cầu* trong luận án này, mà cũng được ghi nhận là tổ hợp phổ biến thứ hai.

Farnia và Salim (2010, tr. 16, 18) cũng ghi nhận rằng việc kết hợp các CL: “*khởi xướng theo sau là lời phàn nàn và sau đó là lời yêu cầu*” (“*initiators followed by complaints and requests*” – “*I+C+R*”) là cách kết hợp CL được sử dụng thường xuyên nhất trong cả tình huống trang trọng và không trang trọng đối với người Mỹ.

Tóm lại, sự hiện diện của CL *Đưa ra lời yêu cầu* trong các tổ hợp các CL thực hiện HVNNPN của người Mỹ trong luận án này và cả các nghiên cứu trước đây phản ánh vai trò quan trọng của CL này.

3.3.3 Mô tả khái quát chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn của người Mỹ

Kết quả phân tích thống kê mô tả 300 phát ngôn về HĐ HVNNPN của người Mỹ được thu thập qua DCT trong Bảng 3.10 cho thấy tổng cộng 486 lượt CL HĐ HVNNPN đã được ghi nhận. Kết quả thống kê (Bảng 3.10) cho thấy người Mỹ sử dụng 11 trong tổng số 13 CL HĐ HVNNPN (theo khung phân loại trong Bảng 2.4).

Bảng 3.10

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn của người Mỹ (N=300)

Mã chiến lược	Tên chiến lược	Tần suất (f)	Tỷ trọng (%)	Tỷ lệ phần trăm (%)
R1	Thừa nhận trách nhiệm	178	36,6	59,3
R2	Bào chữa	50	10,3	16,7
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	64	13,2	21,3

R4	Biện minh	21	4,3	7,0
R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc	8	1,6	2,7
R6	Đề nghị giải pháp thay thế	114	23,5	38,0
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	9	1,9	3,0
R8	Phủ nhận lời phàn nàn	18	3,7	6,0
R9	Công kích ngược lại	7	1,4	2,3
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	1	0,2	0,3
R11	Từ chối tranh luận	0	0,0	0,0
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	0	0,0	0,0
R13	Không quan tâm tới lời phàn nàn (im lặng)	16	3,3	5,3
Total		486	100,0	162,0

Trong tổng số các CL được sử dụng, các CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm*, *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* và *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* là các CL phổ biến và chiếm ưu thế, với tỷ trọng cao. Cụ thể, CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* là CL phổ biến nhất, với tần suất xuất hiện = 178 lần, tỷ trọng = 36,6%, chiếm tỷ lệ phần trăm = 59,3% tổng số 300 phát ngôn. Điều này cho thấy xu hướng chủ đạo của người Mỹ khi đối diện với lời phàn nàn là thừa nhận trách nhiệm về hành vi gây khó chịu hoặc xúc phạm nhằm thể hiện sự chân thành và mong muốn khôi phục mối quan hệ (Spencer-Oatey & Kádár, 2021). Ví dụ:

-Oh no my mistake. Thank you for pointing it out. (US07_S7)

(Ôi, lỗi của tôi. Cảm ơn bạn đã chỉ ra.)

Các CL *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* và *R3: Đồng ý thay đổi hành vi*, cũng là những lựa chọn phổ biến, lần lượt có tần suất xuất hiện là 114 và 64 lần, với tỷ lệ phần trăm là 38,0% và 21,3%. Là CL phổ biến thứ hai, *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* phản ánh rằng việc đề xuất một giải pháp thay thế để hóa giải bất đồng hoặc xung đột là một CL phổ biến của người Mỹ. Ví dụ:

-Let's schedule a meeting to resolve the issue. (US29_S10)

(Chúng ta lên lịch họp để giải quyết vấn đề này nhé.)

CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* là CL phổ biến thứ ba (tần suất = 64, tỷ lệ phần trăm = 21,3%). Sự xuất hiện thường xuyên của CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* chứng tỏ người Mỹ chủ động sửa đổi hành vi không chỉ nhằm khắc phục hậu quả mà còn thể hiện sẵn sàng tuân thủ các chuẩn mực xã hội được kỳ vọng (Spencer-Oatey & Kádár, 2021). Ví dụ:

-Sorry! I'll go to the back. (US47_S12)

(Xin lỗi! Để tôi đi ra phía sau.)

Ngược lại, có những CL rất hiếm khi hoặc không bao giờ được người Mỹ sử dụng khi HĐ HVNNPN. Các CL R11: *Từ chối tranh luận* và R12: *Chối bỏ trách nhiệm dù thừa nhận hành động* hoàn toàn không xuất hiện (tỷ lệ phần trăm=0,0%). Các CL này được xem là trực tiếp đe dọa thể diện dương tính (positive face) của người phản nản (Brown & Levinson, 1987) và gây tổn hại nghiêm trọng đến mối quan hệ và vi phạm các chuẩn mực xã hội (Spencer-Oatey & Kádár, 2021). Điều này giải thích tại sao các CL này không được sử dụng trong các phát ngôn HĐ HVNNPN, vì làm trầm trọng thêm vấn đề và có khả năng cao dẫn đến sự suy diễn tiêu cực về cách hành xử về việc nhận lỗi và chịu trách nhiệm khi cần thiết (Spencer-Oatey & Kádár, 2021).

Trong dữ liệu phỏng vấn hồi tưởng, người tham gia đưa ra nhiều quan điểm, giúp lý giải cách người Mỹ lựa chọn các CL HĐ HVNNPN. Dữ liệu phỏng vấn cho thấy, khi HĐ HVNNPN, người Mỹ có sự linh hoạt trong việc lựa chọn các CL HĐ HVNNPN, bao gồm sự công nhận trách nhiệm, giải thích lý do, tạo sự thay đổi và cam kết giải quyết vấn đề.

Trước hết, người Mỹ ưu tiên việc công nhận quan điểm của người khác để giảm thiểu căng thẳng và chuyển hướng từ xung đột sang giải quyết vấn đề. Một người tham gia phỏng vấn (US_I03) chia sẻ

"I would probably acknowledge their complaint, explain why I did what I did, or maybe not realize the effects of my actions, and of course, apologize..."
US_I03

(Tôi có lẽ sẽ thừa nhận phản nản của họ, giải thích lý do tại sao tôi đã làm, những gì tôi đã làm, hoặc có thể là tôi không nhận ra tác động của hành động của mình, và tất nhiên, là xin lỗi.)

Sự sẵn sàng đồng ý thay đổi hành vi còn được một người khác (US_I04) khẳng định: *"I generally would try and make the changes to react to it."* (Tôi thường sẽ cố gắng tạo ra sự thay đổi để phản hồi lại nó.". Phát ngôn này cũng cổ xu hướng lựa chọn giải pháp và cam kết khắc phục những sai phạm của người Mỹ khi HĐ HVNNPN.

Bên cạnh đó, trong phỏng vấn hồi tưởng, CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* cũng là một lựa chọn phổ biến của người Mỹ. Tuy nhiên, US_I03 chia sẻ cách đưa ra giải pháp thay thế là “...có lẽ là hứa sẽ giải quyết vấn đề.” (...maybe promising to resolve the issue...). Lý do cho cách tiếp cận này được US_I03 giải thích là chỉ đưa ra giải pháp khi thực sự thấy có vấn đề: “*I wouldn't give them a solution if I don't actually believe that there was a problem in the first place.*” (Tôi sẽ không đưa ra giải pháp nếu tôi không thực sự tin rằng có vấn đề ngay từ đầu.)

Điều này thể hiện sự thận trọng của người Mỹ trong việc đưa ra giải pháp để HĐ HVNNPN. Giải pháp của họ luôn dựa trên đánh giá thực tế về vấn đề và đồng thời, họ tránh đưa ra giải pháp khi chưa xác định rõ nguyên nhân. Sự thận trọng này phù hợp với đặc trưng văn hóa ngữ cảnh thấp của nước Mỹ với thông tin cần được diễn đạt rõ ràng và tường minh (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010).

Tóm lại, sự phân bố các CL HĐ HVNNPN như phân tích ở trên (tham chiếu Bảng 3.10) cho thấy một xu hướng rõ ràng trong văn hóa giao tiếp của người Mỹ là ưu tiên các CL mang tính hợp tác, hòa giải và hướng đến giải pháp khi HĐ HVNNPN, trong khi các CL đối đầu, né tránh hoặc làm tổn hại mối quan hệ ít được ưa chuộng hơn.

3.3.4 Kết hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

Phân tích dữ liệu 300 phát ngôn HĐ HVNNPN của người Mỹ (Bảng 3.10) cho thấy tổng cộng 486 lượt sử dụng CL HĐ HVNNPN đã được ghi nhận, tương đương tỷ lệ trung bình 1.62 CL trên mỗi phát ngôn. Điều này chỉ ra rằng trong đa số các trường hợp, người Mỹ không chỉ sử dụng một CL đơn lẻ mà thường kết hợp nhiều CL trong một phát ngôn, tạo nên các tổ hợp CL. Bảng 3.11 trình bày tổng quan về cấu trúc của các tổ hợp này.

Bảng 3.11

Phân bố các loại hình tổ hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

Loại hình tổ hợp	Số lượng tổ hợp	Tỷ trọng (%)	Tần suất
Loại hình tổ hợp 2 chiến lược	21	70,0	129
Loại hình tổ hợp 3 chiến lược	8	26,7	27
Loại hình tổ hợp 4 chiến lược	1	3,3	1

Total	30	100,0	157
-------	----	-------	-----

Theo Bảng 3.11, có 30 loại tổ hợp khác nhau được ghi nhận, được nhóm thành ba loại hình chính dựa trên số lượng chiến lược thành phần. Loại hình tổ hợp hai chiến lược là loại hình được ưa chuộng nhất, với 129 lần xuất hiện, chiếm tỷ trọng = 70,0% tổng số các loại tổ hợp. Tiếp theo sau là loại hình tổ hợp ba chiến lược, xuất hiện 27 lần, chiếm tỷ trọng = 26,7%. Loại hình tổ hợp bốn CL thì chỉ có một trường hợp được ghi nhận. Sự phân bố này minh chứng rằng trong khi kết hợp CL HĐ HVNNPN, người Mỹ có xu hướng ưu tiên các phương thức kết hợp ngắn gọn và hiệu quả.

Dữ liệu phân tích chi tiết các tổ hợp CL HĐ HVNNPN phổ biến nhất của người Mỹ (tham chiếu Bảng 3.12) cho thấy một xu hướng rõ rệt là hầu hết các tổ hợp có sự hiện diện của CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* cùng với một CL khác thuộc loại chấp nhận một phần lời phản nản hoặc chấp nhận lời phản nản.

Bảng 3.12

Các tổ hợp các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản phổ biến của người Mỹ (N=300)

Mã tổ hợp	Tổ hợp các chiến lược	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)
R1 + R6	Thừa nhận trách nhiệm + Đề nghị giải pháp thay thế	36	12,0
R1 + R3	Thừa nhận trách nhiệm + Đồng ý thay đổi hành vi	32	10,7
R1 + R2	Thừa nhận trách nhiệm + Bào chữa	28	9,3

Tổ hợp *R1 + R6: Thừa nhận trách nhiệm + Đề nghị giải pháp thay thế* là tổ hợp phổ biến nhất (tần suất = 36, tỷ lệ phần trăm = 12% tổng số phát ngôn). Tổ hợp CL này thể hiện cách tiếp cận chấp nhận trách nhiệm (CL *R1*) và hướng tới giải pháp (CL *R6*) của người Mỹ. Ví dụ: trong tình huống 11, HĐ về lời phản nản về chất lượng sản phẩm, người HĐ bắt đầu bằng việc thừa nhận lỗi và sau đó đưa ra giải pháp khắc phục hậu quả:

-I'm sorry that it didn't meet your expectations. Would you prefer an exchange or a refund? (US15_S11)

(Tôi xin lỗi vì sản phẩm không đáp ứng được mong đợi của bạn. Bạn muốn đổi sản phẩm hay hoàn tiền?)

Tổ hợp *R1 + R3*: *Thừa nhận trách nhiệm + Đồng ý thay đổi hành vi* đứng thứ hai về mức độ phổ biến (tần suất = 32 lần, tỷ lệ phần trăm = 10,7%). Tổ hợp này thể hiện tính trực tiếp và tích cực trong khi HĐ HVNNPN của người Mỹ vì khi sử dụng tổ hợp này, người tiếp nhận lời phàn nàn chấp nhận lời phàn nàn hoàn toàn và cam kết khắc phục vấn đề. Ví dụ:

-I apologize for the late response. I am looking into it right now.
(US11_S10)

(*Xin lỗi vì tôi chậm trả lời. Tôi xem xét ngay đây.*)

Tổ hợp *R1 + R2*: *Thừa nhận trách nhiệm + Bào chữa* xuất hiện ít thường xuyên hơn (28 lần, tỷ lệ phần trăm = 9,3%). Với tổ hợp này, người HĐ chấp nhận trách nhiệm nhưng đồng thời đưa ra một lời bào chữa hoặc giải thích cho hành động của mình để giảm nhẹ mức độ nghiêm trọng của lỗi hoặc cung cấp bối cảnh cho hành động đã xảy ra, từ đó bảo vệ phần nào thể diện tích cực của chính người HĐ. Ví dụ:

-I'm so sorry. I am very late, and I need to get out of here as soon as possible. (US49_S12)

(*Mình xin lỗi nhiều, (do) mình bị trễ và mình cần phải ra khỏi càng sớm càng tốt.*)

Tóm lại, các tổ hợp CL HĐ HVNNPN phổ biến của người Mỹ, đặc biệt là việc ưu tiên CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm*, thể hiện một cách tiếp cận trực tiếp nhưng mang tính hợp tác và xây dựng khi tiếp nhận lời phàn nàn của họ khi họ trực tiếp thể hiện việc chịu trách nhiệm và chủ động tìm kiếm giải pháp hoặc cam kết cải thiện, sửa chữa hành vi để giảm thiểu mọi đe dọa thể diện của người phàn nàn.

Xu hướng sử dụng các tổ hợp CL HĐ HVNNPN của người Mỹ cũng được lý giải thông qua việc phân tích dữ liệu định tính từ phỏng vấn hồi tưởng. Trong dữ liệu phỏng vấn, người Mỹ cũng thể hiện xu hướng kết hợp nhiều CL khi HĐ HVNNPN và diễn giải tại sao CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* được sử dụng để kết hợp với các CL khác. Họ thường bắt đầu bằng việc thừa nhận trách nhiệm:

“accepting responsibility, uh no matter how big or small” (US_I01)

(*thừa nhận trách nhiệm, dù lớn hay nhỏ*)

Sau đó, họ bày tỏ để người phàn nàn biết rằng họ đang lắng nghe. Họ nhận lỗi và khắc phục:

“...let them know I'm listening. I accept it. Let's make a change.” (US_I01)

(*...cho họ biết tôi đang lắng nghe. Tôi chấp nhận điều đó. Hãy cùng thay đổi.*)

Cuối cùng, họ tổng kết một sự kết hợp các CL HĐ HVNNPN một cách toàn diện, không chỉ bao gồm CL nhận lỗi mà còn đưa ra các phương án giải quyết và đề nghị trao đổi.

“take responsibility, provide alternatives, and make some suggestions”
(US_I01)

(chịu trách nhiệm, đưa ra các lựa chọn thay thế và đưa ra một số đề nghị)

Tóm lại, việc sử dụng các tổ hợp CL của người Mỹ thể hiện mong muốn duy trì sự hòa hợp thông qua việc nhận trách nhiệm và hướng đến tìm kiếm giải pháp thực tế. Xu hướng này phản ánh đặc tính của nền văn hóa ngữ cảnh thấp của Mỹ (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010).

3.4 Sự tương đồng và khác biệt trong việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

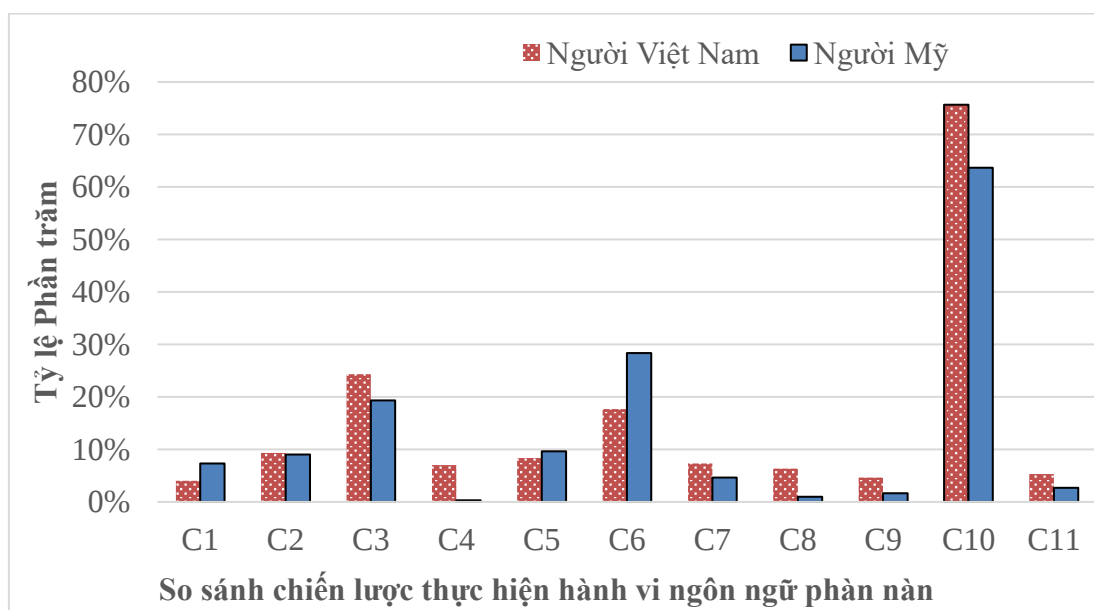
3.4.1 Sự tương đồng trong việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ

Phân tích đối chiếu dữ liệu thống kê mô tả từ Biểu đồ 3.1 và kết quả các kiểm định thống kê suy luận trong Bảng 3.13 cho thấy rằng giữa người Việt Nam và người Mỹ, có những điểm tương đồng trong xu hướng lựa chọn CL thực hiện HVNNPN.

Trước hết, kết quả so sánh tỷ lệ phần trăm của các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ (Biểu đồ 3.1) thể hiện sự tương đồng rõ rệt trong xu hướng lựa chọn C10: *Đưa ra lời yêu cầu* làm CL chủ đạo để thực hiện HVNNPN của cả người Việt Nam và người Mỹ.

Biểu đồ 3.1

So sánh tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ



Đối với cả người Việt Nam và người Mỹ, CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* là CL có tần suất xuất hiện cao nhất, với tỷ lệ phần trăm là 75,7% đối với người

Việt Nam và 63,7% đối với người Mỹ. Xu hướng ưu tiên CL này cho thấy rằng, trong cả hai nền văn hóa, trọng tâm của HVNNPN không chỉ đơn thuần là để bày tỏ sự hài lòng hay cảm xúc tiêu cực, làm tổn hại thể diện của người nghe mà quan trọng hơn là để tìm kiếm một giải pháp hay một sự khắc phục cho vấn đề đã xảy ra, tạo cơ hội để người nghe sửa chữa sai lầm và qua đó, khôi phục lại thể diện của chính mình. Theo Brown và Levinson (1987), CL này có thể xem là một hành vi đe dọa thể diện (FTA) công khai, kèm theo hành động giảm nhẹ, nhằm đạt được mục tiêu giao tiếp mà vẫn duy trì mối quan hệ.

Ví dụ, trong tình huống số 1 phản nản về việc đăng tin không chính xác trên Facebook, cả người Việt Nam và người Mỹ đều có sự tương đồng về việc sử dụng *C10: Đưa ra lời yêu cầu*. Cả người Việt Nam và người Mỹ đều lựa chọn thực hiện HVNNPN trong tình huống này bằng cách đưa ra yêu cầu xóa bài đăng. Cụ thể:

-VN20_S1: *Bạn gỡ tút (bài đăng) hộ mình nha.*

-US39_S1: *You need to remove it. (Bạn nên gỡ xuống đi.)*

Mặc dù khác nhau về mặt ngôn ngữ nhưng hai ví dụ trên còn có sự tương đồng về mặt cấu trúc dụng học. Theo lý thuyết của Searle (1979) trong cả hai ví dụ, HVNNPN đều là một hành vi điều khiển (directives), yêu cầu người nghe thực hiện một hành động cụ thể (“gỡ bài đăng”).

Biểu đồ 3.1 cũng cho thấy rằng cả người Việt Nam và người Mỹ đều thể hiện xu hướng né tránh các CL mang tính công kích cá nhân và có mức độ đe dọa thể diện cao. Cụ thể, các CL *C9: Trách mắng tường mình về con người* và *C11: Đưa ra lời đe dọa* đều được sử dụng ở mức độ rất thấp. Xu hướng này phản ánh rằng trong giao tiếp cũng cần có sự giới hạn khi công kích cá nhân bởi vì các CL này có thể dẫn đến xung đột và làm đổ vỡ mối quan hệ, phù hợp với các nguyên tắc phổ quát về CL lịch sự của Brown và Levinson (1987).

Bảng 3.13

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher so sánh việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (df)	Kiểm định Fisher (p)
C1	Từ bỏ phản nản	3,12	1	,111
C2	Nói bóng gió	0,02	1	1,000
C3	Bày tỏ sự khó chịu	2,20	1	,166
C4	Diễn tả hậu quả xấu	18,87	1	< ,001*

C5	Buộc tội gián tiếp	0,33	1	,669
C6	Buộc tội trực tiếp	9,64	1	,003*
C7	Trách mắng ngầm	1,89	1	,228
C8	Trách mắng tường minh về hành vi	12,08	1	,001*
C9	Trách mắng tường minh về con người	4,40	1	,059
C10	Đưa ra lời yêu cầu	10,22	1	,002*
C11	Đưa ra lời đe dọa	2,78	1	,143

Ghi chú. Dấu * biểu thị sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Kiểm định chính xác Fisher (Bảng 3.13) đã xác định có sự tương đồng trong việc sử dụng một số CL giữa người Việt Nam và người Mỹ do không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về tần suất sử dụng ($p > ,05$). Các CL này (tham chiếu bảng 3.14) có tần suất sử dụng với tỷ lệ phần trăm tương đương nhau giữa người Việt Nam và người Mỹ và là các CL mang tính gián tiếp và ít đối đầu.

Bảng 3.14

Các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nàn không khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa người Việt Nam và người Mỹ

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Người Việt Nam (tỷ lệ %)	Người Mỹ (tỷ lệ %)	Kiểm định Fisher (p)
C1	Từ bỏ phản nàn	4,0	7,3	,111
C2	Nói bóng gió	9,3	9,0	1,000
C3	Bày tỏ sự khó chịu	24,3	19,3	,166
C5	Buộc tội gián tiếp	8,3	9,7	,669
C7	Trách mắng ngầm	7,3	4,7	,228
C11	Đưa ra lời đe dọa	5,3	2,7	,143

Sự tương đồng này chứng tỏ rằng cả người Việt Nam và người Mỹ đều nhận thức được tính đe dọa thể diện của HVNNPN (Trosborg, 1995) và có xu hướng sử dụng các CL gián tiếp nhằm giảm thiểu rủi ro xung đột tiềm tàng khi

giao tiếp và hoàn toàn phù hợp với các nguyên tắc phổ quát về các CL lịch sự đối với các hành vi đe dọa thể diện của Brown và Levinson (1987).

Khi đối chiếu với các nghiên cứu trước đây, việc lựa chọn phổ biến của CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* khi thực hiện HVNNPN trong luận án cũng có sự nhất quán. Cụ thể, Chen và cộng sự (2011) đã chỉ ra "*yêu cầu khắc phục, sửa chữa*" là một thành phần quan trọng trong chuỗi hành vi phản nản của người Mỹ. Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2019) cũng xác định CL "*yêu cầu khắc phục, điều chỉnh*" là một trong những CL được người Việt Nam ưu tiên sử dụng. Sự nhất quán này cung cấp thêm bằng chứng để củng cố tính phổ biến của mục tiêu hướng tới giải pháp khi phản nản của người Việt Nam và người Mỹ.

3.4.2 Sự khác biệt trong việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

Bên cạnh những điểm chung, kiểm định Chi-bình phương (Bảng 3.13) đã làm nổi bật những khác biệt có ý nghĩa thống kê trong cách thực hiện HVNNPN giữa người Việt và người Mỹ, phản ánh sự chi phối của các quy chuẩn văn hóa xã hội riêng biệt của từng nền văn hóa. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê được thể hiện rõ nhất trong sự ưu tiên của CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* và sự phân hóa trong việc sử dụng CL *C6: Buộc tội trực tiếp*. Mặc dù CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* có điểm giống nhau ở cả hai nhóm người Việt Nam và người Mỹ là CL được ưa chuộng nhất khi thực hiện hành vi phản nản nhưng kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher cho thấy người Việt Nam sử dụng CL này với tần suất cao hơn một cách có ý nghĩa thống kê so với người Mỹ (tỷ lệ phần trăm = 75,7% so với 63,7%; $\chi^2 = 10,22, p = ,002$). Ngược lại, đối với CL *C6: Buộc tội trực tiếp*, người Mỹ lại sử dụng này nhiều hơn đáng kể so với người Việt (tỷ lệ phần trăm = 28,3% so với 17,7%; $\chi^2 = 9,64, p = ,003$).

Sự khác biệt trong việc chọn lựa các CL như trên giữa người Việt Nam và người Mỹ phản ánh những nét khác biệt cơ bản và đặc trưng trong giao tiếp giữa hai nền văn hóa Việt Nam và Mỹ. Mặc dù cả hai nhóm người đều muốn hướng đến giải pháp, nhưng đối với người Việt Nam, việc tập trung sử dụng CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* thường xuyên hơn và ít thường xuyên hơn đối với CL *C6: Buộc tội trực tiếp* thể hiện một cách tiếp cận mang tính xây dựng hơn, giúp giảm nhẹ mức độ đe dọa thể diện và mở ra cơ hội để người nghe sửa chữa sai lầm, qua đó bảo toàn mối quan hệ cho cả hai bên, phản ánh giá trị văn hóa coi trọng sự hòa hợp và duy trì mối quan hệ trong văn hóa của người Việt Nam (Chew, 2011; Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999; Lê Phúc Thiệp, 2013). Ngược lại, đối với người Mỹ, xu hướng chọn lựa CL thực hiện HVNNPN của họ (ưu tiên CL *C6: Buộc tội trực tiếp* nhiều hơn) cho thấy họ đề cao sự rõ ràng, tường minh và thẳng thắn trong việc thể hiện quan điểm cá nhân và xác

định trách nhiệm. Phát hiện này phù hợp với đặc tính của văn hóa ngữ cảnh thấp (low-context) của nước Mỹ (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010).

Một khác biệt có ý nghĩa quan trọng khác được xác nhận qua kết quả thống kê mô tả là sự khác biệt trong cách chọn CL nhằm nhấn mạnh mức độ nghiêm trọng của vấn đề (tham chiếu Biểu đồ 3.1). Người Việt sử dụng các CL *C4: Diễn tả hậu quả xấu* (tỷ lệ phần trăm=7,0%) và *C11: Đưa ra lời đe dọa* (tỷ lệ phần trăm=5,3%) với mức độ thường xuyên cao hơn đáng kể so với người Mỹ (*C4*: tỷ lệ phần trăm=0,3%; *C11*: tỷ lệ phần trăm=2,7%). Mặc dù tần suất có cao hơn, nhưng sự khác biệt trong việc sử dụng CL *C11: Đưa ra lời đe dọa* giữa người Việt Nam (tỷ lệ phần trăm=5,3%) và người Mỹ (tỷ lệ phần trăm=2,7%) không có ý nghĩa thống kê ($\chi^2 = 2,78, p = .143$). Tuy nhiên, sự khác biệt về việc lựa chọn CL *C4: Diễn tả hậu quả xấu* này có ý nghĩa thống kê rất cao ($\chi^2 = 18,87, p < .001$). Sự khác biệt này có vẻ mâu thuẫn với nguyên tắc duy trì hòa khí trong văn hóa giao tiếp của người Việt Nam (Chew, 2011; Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Lê Phúc Thiện, 2013) vì các CL này đe dọa đồng thời cả thể diện tiêu cực (negative face) và thể diện tích cực (positive face) của người nghe (Brown & Levinson, 1987). Tuy nhiên, theo Brown và Levinson (1987), việc sử dụng các CL này nhằm để gây áp lực buộc người nghe (người bị phản nản) phải làm điều mà người nói (người phản nản) muốn và người nói đặt nặng tính hiệu quả hơn và xem việc giải quyết vấn đề là quan trọng hơn việc giữ thể diện của người nghe.

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher trong Bảng 3.13 cũng thể hiện một sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa hai nhóm trong việc lựa chọn các CL mang tính công kích cá nhân cao. Cụ thể, việc sử dụng CL *C8: Trách mắng tương đương mình về hành vi* giữa người Việt Nam và người Mỹ có sự khác biệt đáng kể về mặt thống kê ($p = .001$). Tỷ lệ sử dụng CL *C8: Trách mắng tương đương mình về hành vi* của người Việt Nam (tỷ lệ phần trăm=6,3%) cao hơn gấp sáu lần so với người Mỹ (tỷ lệ phần trăm=1,0%). Đối với CL *C9: Trách mắng tương đương mình về con người*, mặc dù tỷ lệ được ghi nhận là người Việt Nam sử dụng thường xuyên hơn (tỷ lệ phần trăm=4,7%) so với người Mỹ (tỷ lệ phần trăm=1,7%), sự khác biệt này ($\chi^2 = 4,40, p = .059$) nằm rất sát ngưỡng có ý nghĩa thống kê $\alpha = 0,05$.

Các điểm khác biệt nêu trên cho thấy người Việt Nam có xu hướng lựa chọn các CL mang tính công kích cá nhân cao thường xuyên hơn người Mỹ. Điều này có vẻ đi ngược lại nguyên tắc giao tiếp định hướng hòa hợp của người Việt Nam (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008). Tuy nhiên, do đặc điểm chung về văn hóa lịch sự trong giao tiếp của người Việt Nam chịu ảnh hưởng từ Nho giáo (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008) nên nghịch lý này có thể được giải thích bằng cách xem xét lịch sự trong bối cảnh quyền lực và khoảng cách xã hội khác nhau với vai trò của

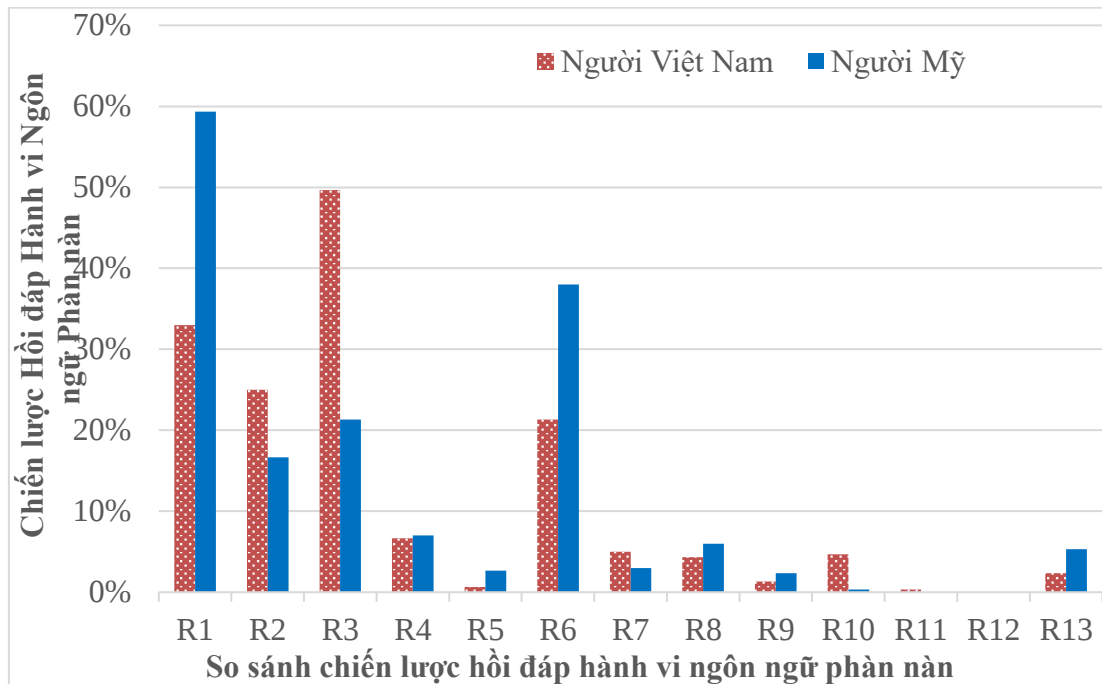
“lễ”, thiết lập các chuẩn mực xã hội và đạo đức trong văn hóa Việt Nam (Chew, 2011; Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Lê Phúc Thiện, 2013).

3.4.3 Sự tương đồng trong việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ

Mặc dù Việt Nam có đặc điểm văn hóa xã hội mang tính tập thể và ngữ cảnh cao trong khi văn hóa xã hội Mỹ mang tính cá nhân, ngữ cảnh thấp (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010) nhưng phân tích đối chiếu dữ liệu cho thấy người Việt và người Mỹ có những điểm chung đáng kể trong việc lựa chọn CL HĐ HVNNPN. Sự tương đồng nổi bật giữa hai nhóm là cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng né tránh các CL mang tính đối đầu trực tiếp và công kích cá nhân (tham chiếu Biểu đồ 3.2).

Biểu đồ 3.2

So sánh tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ



Cả người Việt Nam và người Mỹ đều không sử dụng CL : *Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)*. CL : *Từ chối tranh luận* được người Việt Nam sử dụng một lần duy nhất (tỷ lệ phần trăm = 0,3%) và không ghi nhận trường hợp sử dụng nào ở người Mỹ. Xu hướng né tránh các CL đối đầu trực diện này biểu hiện rằng cả người Việt Nam và người Mỹ tuân thủ nguyên tắc ngữ dụng phổ quát về giảm thiểu mức độ đe dọa thể diện (Brown & Levinson, 1987). Sự tương đồng nói trên còn được củng cố bởi kết quả thống kê suy luận tại Bảng 3.15 vì tần suất sử dụng hai CL R11 ($p = 1.000$) và R13 ($p = ,087$) của người Việt Nam và người Mỹ không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p > ,05$).

Bảng 3.15

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher so sánh việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

Mã chiến lược	CL HD HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (<i>df</i>)	Kiểm định Fisher (<i>p</i>)
R1	Thừa nhận trách nhiệm	41,85	1	< ,001*
R2	Bào chữa	6,32	1	,016*
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	52,59	1	< ,001*
R4	Biện minh	0,03	1	1,000
R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc	3,66	1	,106
R6	Đề nghị giải pháp thay thế	19,97	1	< ,001*
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	1,56	1	,298
R8	Phủ nhận lời phản nản	0,85	1	,461
R9	Công kích ngược lại	0,83	1	,545
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	11,56	1	,001*
R11	Từ chối tranh luận	1,00	1	1,000
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	N/A	N/A	N/A
R13	Không quan tâm tới lời phản nản (im lặng)	3,66	1	,087

Ghi chú. Dấu * biểu thị sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

N/A: Giá trị không thể tính toán được do tần suất xuất hiện bằng 0.

Bảng 3.15 còn cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p > ,05$) giữa tần suất sử dụng của người Việt Nam và người Mỹ trong việc sử dụng các CL sau: CL R4: *Biện minh* ($p = 1,000$), R5: *Phản hồi thiếu nghiêm túc* ($p = ,106$), R7: *Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai* ($p = ,298$), R8: *Phủ nhận lời*

phản nản ($p = ,461$), R9: Công kích ngược lại ($p = ,545$) và R13: Không quan tâm/ Im lặng ($p = ,087$).

Dữ liệu phỏng vấn định tính đã cung cấp những lý giải cho sự tương đồng về xu hướng tránh sử dụng các CL đối đầu, ví dụ như CL R12: *Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)* của người Việt Nam và người Mỹ khi HĐ HVNNPN. Trước hết, đối với cả người Việt Nam và người Mỹ, việc nhận trách nhiệm khi nhận lời phản nản được xem là một phương thức cốt lõi để duy trì sự hòa hợp và thể hiện sự tôn trọng. Như một người Việt Nam khi tham gia phỏng vấn chia sẻ rằng cãi vã với bạn bè “*chỉ làm mất tình bạn thôi chứ không giải quyết được vấn đề*” (VN_I01), vì thế họ cho rằng dù “*trong bất kỳ hoàn cảnh nào cũng phải đảm bảo tính lịch sự*” (VN_I06). Khi HĐ một phản nản, họ “*cố gắng mở lòng và chấp nhận toàn bộ trách nhiệm.*” (Trying to be open and accept all responsibility. US_I01) bởi vì họ giải thích rằng “*Đây không phải là lúc để, bạn biết đấy, cãi vã hay tranh luận về mọi thứ. Đây là thời điểm để, bạn biết đấy, hiểu rõ hơn những gì đang được nói với chúng ta và làm thế nào chúng ta có thể sử dụng thông tin đó để điều chỉnh cho tương lai.*” (This is not a time to, you know, argue or deliberate on things. This is a time to be, you know, more comprehensive of what is being told to us, and how we can utilize that information to make adjustments for the future... US_I01)

Ngoài ra, việc thừa nhận lỗi còn là một cách để thể hiện sự chân thành và đồng cảm. Đối với người Việt, mục tiêu của việc thừa nhận lỗi hướng đến việc xoa dịu cảm xúc của người nghe. Người tham gia phỏng vấn đã chia sẻ “*sự chân thành của mình lúc đó quan trọng nhất*” để người phản nản “*ngôi ngoai*” (VN_I01).

Tương tự, người Mỹ cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thừa nhận trách nhiệm, nhưng tập trung mô tả cách giải quyết: “*I would probably acknowledge their complaint, explain why I did, what I did, or maybe not realize the effects of my actions, and of course, apologize.*” (US_I03).

(Tôi có lẽ sẽ thừa nhận phản nản của họ, giải thích lý do tại sao tôi đã làm, những gì tôi đã làm, hoặc có thể là tôi không nhận ra tác động của hành động của mình, và tất nhiên, là xin lỗi.)

Dữ liệu phân tích phỏng vấn cho thấy một điểm chung giữa người Việt Nam và người Mỹ trong việc chủ động nhận trách nhiệm. Điều này được xem là một trong những CL HĐ HVNNPN hiệu quả. Tất nhiên, điều này cũng giải thích lý do tại sao không dùng CL R12: *Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)* của người Việt Nam và người Mỹ.

Kết quả này củng cố kết luận của Diệm Thị Thu Thủy (2017) cho rằng người Việt Nam và người Anh đều tránh sử dụng các CL HĐ mang tính đối đầu như đe dọa ngược lại. Hơn nữa, sự tương đồng trong việc tránh các CL R11: *Từ*

chối tranh luận và *R12: Chối bỏ trách nhiệm* của cả người Việt Nam và người Mỹ còn nhấn mạnh sự ưu tiên nguyên tắc duy trì mối quan hệ và tránh xung đột khi tiếp nhận lời phản nài.

3.4.4 Sự khác biệt trong lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nài giữa người Việt Nam và người Mỹ

Bên cạnh những điểm tương đồng, cách người Việt Nam và người Mỹ lựa chọn các CL HĐ HVNNPN cũng thể hiện những khác biệt, đặc biệt là ở các CL phổ biến nhất. Những khác biệt này phản ánh các chuẩn mực văn hóa và quan niệm về giá trị xã hội khác nhau giữa Việt Nam và Mỹ trong cách tiếp nhận và HĐ HVNNPN.

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Kiểm định chính xác Fisher trong Bảng 3.15 đã xác định rằng có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < ,05$) đối với năm CL HĐ HVNNPN, bao gồm: *R1*, *R2*, *R3*, *R6*, và *R10*. Sự khác biệt nổi bật nhất tập trung vào sự ưu tiên ngược nhau đối với các CL này.

Bảng 3.16

Các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nài có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa người Việt Nam và người Mỹ

Mã chiến lược	CL HĐ HVNNPN	Người Việt Nam (tỷ lệ %)	Người Mỹ (tỷ lệ %)	Kiểm định Fisher (p)
R1	Thừa nhận trách nhiệm	33,0	59,3	< ,001*
R2	Bào chữa	25,0	16,7	,016*
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	49,7	21,3	< ,001*
R6	Đề nghị giải pháp thay thế	21,3	38,0	< ,001*
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	4,7	0,3	,001*

Ghi chú. Dấu * biểu thị sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở mức rất cao ($p < ,001$) đã được ghi nhận giữa hai nhóm đối với ba CL phổ biến nhất: các CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm*, *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế*. Đối với người Việt Nam, CL phổ biến nhất là CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* (tỷ lệ phần trăm = 49,7%), gấp hơn hai lần so với người Mỹ (21,3%). Sự ưu tiên này cho thấy

người Việt Nam nhấn mạnh vào sự cam kết sửa chữa và khắc phục để khôi phục sự hòa hợp và bảo vệ mối quan hệ xã hội.

Ngược lại, người Mỹ sử dụng CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* với tỷ lệ phần trăm cao nhất (59,3%), gần gấp đôi so với người Việt Nam (33%).

CL *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* là CL phổ biến đứng thứ hai đối với cả người Việt Nam và người Mỹ nhưng người Mỹ sử dụng CL này nhiều hơn (38,0%) so với người Việt (21,3%). Việc người Mỹ sử dụng CL *R6* nhiều hơn cho thấy một xu hướng văn hóa thiên về giải quyết vấn đề.

Phát hiện về việc người Mỹ sử dụng CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R6: Đề nghị giải pháp* với tần suất vượt trội như trên có thể được lý giải thông qua các chiều văn hóa của Hofstede và cộng sự (2010). Xu hướng này cho thấy rằng đây có thể là một biểu hiện của tính chủ nghĩa cá nhân, một giá trị văn hóa cốt lõi của xã hội Mỹ. Việc sử dụng CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* được xem là một hành động thể hiện sự tự chủ và đáng tin cậy. Bên cạnh đó, việc lựa chọn *R6: Đề nghị giải pháp* có thể phản ánh đặc trưng của một nền văn hóa coi trọng sự hiệu quả trong việc giải quyết vấn đề. Cách tiếp cận này dường như hướng đến việc xử lý công việc một cách nhanh chóng và dứt điểm, thay vì ưu tiên các yếu tố mang tính quan hệ. Do đó, có thể cho rằng sự trực tiếp, minh bạch và hiệu quả trong cách HD HVNNPN của người Mỹ không phải là ngẫu nhiên, mà bắt nguồn từ các giá trị văn hóa nền tảng, như đã được Hofstede và cộng sự (2010) chỉ ra.

Ngược lại, người Việt Nam thể hiện mạnh mẽ thiện chí hợp tác, sẵn sàng thay đổi hành vi nhằm sửa chữa cho hành động sai phạm trước đó nhưng lại có xu hướng thận trọng hơn trong việc trực tiếp thừa nhận trách nhiệm. Điều này phản ánh một quan niệm văn hóa coi trọng việc bảo vệ thể diện cũng như ưu tiên duy trì sự hòa thuận và giao tiếp gián tiếp (Lê Phúc Thiện, 2013).

Sự khác biệt trong việc lựa chọn CL HD HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ phản ánh những quan niệm khác nhau về tính quan hệ, bao gồm cả khái niệm thể diện, được hình thành bởi các cấu trúc xã hội và hệ thống giá trị văn hóa độc đáo của mỗi nền văn hóa (Spencer-Oatey & Kádár, 2021). Người Việt Nam có xu hướng cam kết khắc phục và duy trì sự hòa hợp để bảo vệ thể diện, trong khi người Mỹ có xu hướng nhấn mạnh trách nhiệm và hiệu quả giải quyết vấn đề.

3.5 Tiểu kết chương III

Kết quả phân tích mô tả và đối chiếu các CL thực hiện và HD HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ đã được trình bày một cách chi tiết và có hệ thống trong Chương III. Từ kết quả phân tích định lượng và định tính, chương

này đã hệ thống và mô tả chi tiết các CL và mô hình kết hợp các CL thực hiện và HĐ của cả người Việt Nam và người Mỹ.

Về CL thực hiện HVNNPN, kết quả nghiên cứu cho thấy điểm tương đồng quan trọng về việc ưu tiên sử dụng CL hướng đến việc giải quyết vấn đề của cả người Việt Nam và người Mỹ thông qua sự phổ biến của CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu*. Cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng kết hợp nhiều CL khi phân nân nhưng có sự khác biệt rõ rệt trong việc ưu tiên sử dụng các loại hình kết hợp các CL. Người Việt có xu hướng sử dụng tổ hợp CL *C10 + C3: Bày tỏ sự khó chịu + Đưa ra lời yêu cầu*, tạo nên hướng tiếp cận vừa biểu đạt cảm xúc của cá nhân vừa tìm kiếm cách giải quyết vấn đề, giảm thiểu đối đầu trực tiếp. Ngược lại, người Mỹ ưu tiên dùng tổ hợp *C6 + C10: Buộc tội trực tiếp + Đưa ra lời yêu cầu*, phản ánh sự đề cao tính minh bạch, xác định rõ trách nhiệm và đồng thời mong muốn giải quyết vấn đề một cách hiệu quả.

Về CL HĐ, cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng tránh các CL mang tính đối đầu trực tiếp và ưu tiên các CL mang tính hòa giải. Tuy nhiên, khi HĐ HVNNPN, người Việt ưu tiên CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi*, nhằm cam kết thay đổi hành vi để khắc phục lỗi lầm, duy trì sự hòa hợp và bảo vệ mối quan hệ xã hội. Trong khi đó, người Mỹ lại thích sử dụng CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế*, thể hiện sự sẵn sàng nhận trách nhiệm cá nhân và khắc phục sự cố.

CHƯƠNG IV

PHÂN TÍCH VÀ ĐỐI CHIẾU VAI TRÒ CỦA CÁC BIẾN TỔ XÃ HỘI TRONG VIỆC LỰA CHỌN CHIẾN LƯỢC THỰC HIỆN VÀ HỒI ĐÁP HÀNH VI NGÔN NGỮ PHẢN NÀN CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ NGƯỜI MỸ

4.1 Dẫn nhập

Chương IV tập trung trả lời câu hỏi nghiên cứu số 3 và số 4. Chương này trình bày kết quả phân tích và đối chiếu về vai trò của hai biến tổ khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội trong việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Để diễn giải kết quả nghiên cứu, chương này vận dụng kết hợp các lý thuyết khác nhau, bao gồm Lý thuyết lịch sử của Brown và Levinson (1987), Lý thuyết quản lý mối quan hệ của Spencer-Oatey và Kádár (2021), các quan điểm về văn hóa giao tiếp của Hall (1989), Hofstede và cộng sự (2010) và các quan điểm về văn hóa Việt Nam của Trần Ngọc Thêm (1996, 1999) và Phạm Thị Hồng Nhung (2008). Trong chương này, kết quả kiểm định Chi-bình phương, kiểm định chính xác Fisher và chỉ số Cramer's V được sử dụng để xác định mối liên hệ có ý nghĩa thống kê giữa các biến tổ xã hội và sự lựa chọn CL. Dữ liệu định tính từ phỏng vấn bán cấu trúc, đóng vai trò cung cấp những phân tích và diễn giải về nhận thức, quan điểm và lý do lựa chọn CL của người tham gia nghiên cứu.

Nội dung của Chương IV lần lượt trình bày kết quả phân tích riêng biệt về mối liên hệ giữa các biến tổ xã hội và việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và sau đó là của người Mỹ. Sau đó, chương này sẽ chỉ ra những điểm tương đồng và khác biệt giữa người Việt Nam và Mỹ trong việc lựa chọn các CL này dưới sự chi phối của hai biến tổ khoảng cách và quyền lực xã hội.

4.2 Mối liên hệ giữa các biến tổ xã hội và việc lựa chọn chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

4.2.1 Mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Bảng 4.1 trình bày dữ liệu tổng quan về việc lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam trong ba bối cảnh khoảng cách xã hội: khoảng cách xã hội nhỏ (D-), khoảng cách xã hội trung bình (D=), và khoảng cách xã hội lớn (D+).

Theo Bảng 4.1, với số phát ngôn thu thập được trong mỗi bối cảnh là 100 ($n=100$), tần suất của các CL thực hiện HVNNPN được người Việt Nam sử dụng trong các bối cảnh khoảng cách xã hội lần lượt là 150 lượt ở D-, 165 lượt ở D=

và 195 ở D+. Tổng số lượt sử dụng CL của người Việt Nam tăng nhẹ khi khoảng cách xã hội tăng.

Bảng 4.1

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phân nân của người Việt Nam theo khoảng cách xã hội (n=100)

Mã chiến lược	D-		D=		D+	
	Tần suất	Tỷ lệ phần	Tần suất	Tỷ lệ phần	Tần suất	Tỷ lệ phần
		trăm (%)		trăm (%)		trăm (%)
C1	8	8,0	4	4,0	0	0,0
C2	8	8,0	11	11,0	9	9,0
C3	15	15,0	18	18,0	40	40,0
C4	11	11,0	8	8,0	2	2,0
C5	2	2,0	18	18,0	5	5,0
C6	15	15,0	6	6,0	32	32,0
C7	2	2,0	7	7,0	13	13,0
C8	2	2,0	1	1,0	16	16,0
C9	2	2,0	4	4,0	8	8,0
C10	78	78,0	83	83,0	66	66,0
C11	7	7,0	5	5,0	4	4,0
Total	150	150,0	165	165,0	195	195,0

Trong Bảng 4.1, CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* là CL được sử dụng với tần suất cao nhất ở cả ba mức độ khoảng cách xã hội, lần lượt là 78 lượt (tỷ lệ phần trăm = 78,0%) ở D-, 83 lượt (tỷ lệ phần trăm = 83,0%) ở D= và 66 lượt (tỷ lệ phần trăm = 66,0%) ở D+. Ngược lại, CL *C9: Trách mắng tường minh về con người*, một trong các CL có tính công kích cá nhân cao, có tần suất sử dụng ở mức rất thấp trong cả ba bối cảnh (2 lượt ở D-, 4 lượt ở D= và 8 lượt ở D+).

Việc người Việt Nam sử dụng CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* làm CL chủ đạo xuyên suốt trong cả ba bối cảnh khoảng cách xã hội khác nhau, phản ánh xu hướng ưu tiên giải pháp khi thực hiện HVNNPN. Xu hướng này cho thấy người Việt Nam thường tìm kiếm một hành động hoặc sự khắc phục cụ thể. Theo lý

thuyết lịch sự của Brown và Levinson (1987), CL này thuộc nhóm các CL lịch sự âm tính. Khi sử dụng CL này, người Việt Nam mong muốn giảm nhẹ hành vi đe dọa thể diện, từ đó bảo vệ thể diện của cả người nói và người nghe. Bên cạnh đó, xu hướng hạn chế sử dụng CL C9: *Trách mắng tường minh về con người* trong tất cả các bối cảnh khoảng cách xã hội được xem là phù hợp với nguyên tắc giao tiếp "*dĩ hòa vi quý*" trong văn hóa Việt Nam (Nguyễn Thiện Giáp, 2022; Trần Ngọc Thêm, 1996) bởi vì CL C9: *Trách mắng tường minh về con người* thuộc loại đe dọa thể diện dương tính ở mức cao (Brown & Levinson, 1987) vì nó tấn công trực tiếp vào hình ảnh bản thân của người nghe, tiềm ẩn nguy cơ gây ra xung đột và phá vỡ mối quan hệ.

Ngoài ra, trong cả ba bối cảnh khoảng cách xã hội, CL C2: *Nói bóng gió* được người Việt Nam sử dụng với mức độ tương đương nhau, với tỷ lệ phần trăm trên dưới 10%. Việc người Việt Nam sử dụng CL C2: *Nói bóng gió* một cách nhất quán bất kể khoảng cách xã hội, không phụ thuộc vào mối quan hệ thân mật hay xa lạ, tiếp tục khẳng định xu hướng lựa chọn các CL gián tiếp nhằm duy trì hòa hợp xã hội và bảo vệ thể diện của người Việt Nam.

Bên cạnh đó, khi khoảng cách xã hội tăng lên, có một sự thay đổi rõ rệt trong việc sử dụng các CL mang tính trực tiếp và đe dọa thể diện cao. Trong các tình huống có khoảng cách xã hội lớn (D+), các CL đe dọa thể diện dương tính của người nghe như CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* (tỷ lệ phần trăm = 40,0%) và các CL mang tính đối đầu cao và công kích trực tiếp người nghe như C6: *Buộc tội trực tiếp* (tỷ lệ phần trăm = 32,0%) và C8: *Trách mắng tường minh về hành vi* (tỷ lệ phần trăm = 16,0%) có tần suất sử dụng tăng vọt và cách biệt so với trong các bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (D-) và trung bình (D=).

Cụ thể, trong bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (D-), CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* được sử dụng với tỷ lệ 15,0% và C6: *Buộc tội trực tiếp* là 15,0%. Trong bối cảnh khoảng cách xã hội trung bình (D=), C3: *Bày tỏ sự khó chịu* được sử dụng với tỷ lệ 18,0% và C6: *Buộc tội trực tiếp* là 6,0%. Đối với CL C8: *Trách mắng tường minh về hành vi*, tỷ lệ sử dụng là 2,0% trong bối cảnh D- và 1,0% trong bối cảnh D=. Điều này cho thấy trong các bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ và trung bình, CL C3 và C6 vẫn được sử dụng với tần suất đáng kể, mặc dù thấp hơn nhiều so với bối cảnh D+, còn CL C8 được sử dụng với tần suất không đáng kể.

Dữ liệu phỏng vấn cho thấy trong nghiên cứu này, người Việt Nam sử dụng các CL thực hiện HVNNPN một cách linh hoạt và tinh tế của trong các bối cảnh khoảng cách xã hội khác nhau. Khi phàn nàn với người lạ trong môi trường dịch vụ, người tham gia phỏng vấn vừa nói thẳng trực tiếp về vấn đề phàn nàn để đạt được mục tiêu, vừa hạn chế gây tổn thương và giữ thái độ ôn hòa như các chia sẻ sau. VN_I04 nhấn mạnh: "*mình cũng sẽ làm sao để người ta biết cảm thấy là*

mình khó chịu nhưng mình cũng hạn chế đến mức tối thiểu gây tổn thương cho họ” (VN_I04). Còn VN_I01 thì mô tả cách tiếp cận của bản thân “cố gắng giành quyền lợi của mình một cách nhẹ nhàng nhưng kiên quyết” (VN_I01).

Ở chiều ngược lại, trong các bối cảnh phản nản với khoảng cách xã hội giảm dần khi mối quan hệ gần gũi hơn thì người Việt Nam có xu hướng sử dụng các CL mang tính gián tiếp và né tránh thường xuyên hơn. Trong bối cảnh tương tác giữa những người thân (khoảng cách xã hội D-), CL C1: *Từ bỏ phản nản* được người Việt Nam sử dụng thường xuyên hơn trong bối cảnh phản nản với người không xa lạ mà cũng không thân thiết, ví dụ như với đồng nghiệp (khoảng cách xã hội D=) nhưng CL này không được sử dụng trong bối cảnh giao tiếp với người lạ (khoảng cách xã hội D+). Tương tự, tần suất xuất hiện của CL C4: *Diễn tả hậu quả xấu* cũng giảm dần khi khoảng cách xã hội tăng lên.

Dữ liệu phân tích từ phỏng vấn hồi tưởng cũng xác nhận rằng khi tương tác với người thân trong gia đình hay bạn bè thân thiết, người Việt Nam thường sử dụng các CL thực hiện HVNNPN mang tính gián tiếp và né tránh. Xu hướng này được thể hiện rõ nét qua lời phát biểu của người trả lời phỏng vấn VN_I02. Cụ thể, VN_I02 chia sẻ rằng “*sẽ im lặng*” nếu người lớn tuổi như ba mẹ hay bà con trong gia đình làm bực mình và đối với “*bạn bè thân trong lớp bình thường thì em sẽ mặc kệ đối với những phản nản nhỏ nhất*” và cũng sẽ “*cân nhắc bày tỏ cái quan điểm cá nhân đối với những phản nản nghiêm túc hơn ...*”

Tuy nhiên, CL C11: *Đưa ra lời đe dọa*, một trong những CL mang tính đối đầu và đe dọa thể diện cao, mặc dù được người Việt Nam sử dụng với tỷ lệ phần trăm không cao nhưng có sự khác biệt trong các bối cảnh khoảng cách xã hội khác nhau. Trong các tình huống giao tiếp thân mật (D-), người Việt Nam sử dụng CL C11: *Đưa ra lời đe dọa* thường xuyên hơn so với trong bối cảnh D= và D+ nhưng sự chênh lệch không lớn (7% so với 5% và 4%). Phát hiện này có thể được giải thích và biện luận với mối tương quan với biến tố quyền lực xã hội của việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam. Cụ thể, trong các mối quan hệ thân mật trong văn hóa Việt Nam do bị ảnh hưởng bởi Nho giáo nên tính tầng bậc rất rõ ràng (Trần Ngọc Thêm, 1999). Vì vậy, trong quan hệ xã hội, người lớn tuổi hơn hoặc có quyền lực hơn có quyền sử dụng các CL giao tiếp trực tiếp hơn và ít nhún nhường để định hướng hoặc kỷ luật cấp dưới mà không lo ngại làm phá vỡ mối quan hệ, vốn được củng cố bởi các giá trị gia đình (Lê Phúc Thiện, 2013).

Kết quả kiểm định chính xác Fisher (Bảng 4.2) xác nhận rằng biến tố khoảng cách xã hội có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) với việc lựa chọn hầu hết các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam, ngoại trừ các CL C2: *Nói bóng gió* ($p = ,826$), C9: *Trách mắng tường minh về con người* ($p = ,154$) và C11: *Đưa ra lời đe dọa* ($p = ,730$). Dựa trên chỉ số Cramer's V và theo các

quy ước của Cohen (1988) về độ lớn của chỉ số Cramer's V, trong số các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam, các CL sau đây có mối liên hệ mạnh nhất và có kích thước hiệu ứng trung bình ($0,10 \leq V < 0,30$) với biến tổ khoảng cách xã hội: CL C6: *Buộc tội trực tiếp* ($V = 0,283$), C8: *Trách mắng tường minh về hành vi* ($V = 0,281$) và C3: *Bày tỏ sự khó chịu* ($V = 0,260$).

Bảng 4.2

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (df)	Cramer's V	Kiểm định Fisher (p)
C1	Từ bỏ phản nản	8,33	2	0,167	,008*
C2	Nói bóng gió	0,55	2	0,043	,826
C3	Bày tỏ sự khó chịu	20,24	2	0,260	< ,001*
C4	Diễn tả hậu quả xấu	6,45	2	0,147	,032*
C5	Buộc tội gián tiếp	18,94	2	0,251	< ,001*
C6	Buộc tội trực tiếp	23,97	2	0,283	< ,001*
C7	Trách mắng ngầm	8,93	2	0,173	,011*
C8	Trách mắng tường minh về hành vi	23,71	2	0,281	< ,001*
C9	Trách mắng tường minh về con người	4,20	2	0,118	,154
C10	Đưa ra lời yêu cầu	8,29	2	0,166	,017*
C11	Đưa ra lời đe dọa	0,92	2	0,056	,730

Ghi chú. Dấu * biểu thị có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

Từ phân kết quả các kiểm định thống kê ở trên, chúng ta có thể suy ra rằng biến tổ khoảng cách xã hội có tác động đáng kể nhất đến việc lựa chọn các CL mang tính quy trách nhiệm và biểu đạt cảm xúc tiêu cực của người Việt Nam.

Kết quả trong nghiên cứu này nhấn mạnh ở trong bối cảnh khoảng cách lớn (D+), người Việt Nam có xu hướng sử dụng các CL trực tiếp và mang tính đối đầu nhiều hơn. Kết quả này hình như có sự khác biệt so với dự đoán theo lý

thuyết của Brown và Levinson (1987) vì theo lý thuyết này, khi khoảng cách xã hội tăng, người nói sẽ lựa chọn các CL lịch sự phức tạp và gián tiếp hơn để giảm nhẹ mối đe dọa thể diện. Tuy nhiên, sự khác biệt này có thể được lý giải dựa vào sự phân biệt nhóm nội bộ (*in-group*) và nhóm bên ngoài (*out-group*) trong các nền văn hóa tập thể như Việt Nam theo Hofstede và cộng sự (2010). Mặc dù nền văn hóa của Việt Nam mang tính tập thể (Hofstede và cộng sự, 2010) và giao tiếp trong văn hóa Việt Nam có xu hướng gián tiếp và coi trọng sự hòa nhã và duy trì sự hòa hợp (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999; Lê Phúc Thiện, 2013) nhưng quy tắc này chủ yếu được áp dụng cho trong giao tiếp giữa các thành viên trong cùng một nhóm nội bộ (*in-group*) (Hofstede và cộng sự, 2010). Trong bối cảnh khoảng cách xã hội lớn (D+) như giao tiếp với khách hàng và người lạ (tình huống 5 và 6), được xem là giao tiếp với người thuộc nhóm bên ngoài (*out-group*), thì người Việt Nam có thể cảm thấy ít bị ràng buộc bởi nghĩa vụ duy trì sự hòa hợp và thể diện theo cách truyền thống. Điều này cho phép họ sử dụng các CL giao tiếp trực diện hơn, thậm chí mang tính đối đầu, vì họ không có nghĩa vụ duy trì mối quan hệ hoặc thể diện của người ngoài nhóm theo cách tương tự như với người trong nhóm nội bộ (*in-group*).

Mặc dù có xu hướng trực tiếp hơn trong bối cảnh D+ nhưng người Việt Nam vẫn tránh các CL công kích cá nhân, ví dụ như C9: *Trách mắng tường minh về con người*. Điều này gợi ý rằng người Việt Nam vẫn mong muốn duy trì một mức độ lịch sự nhất định, phù hợp với văn hóa tránh xung đột, “dĩ hòa vi quý” của Việt Nam đã được Trần Ngọc Thêm (1999), Phạm Thị Hồng Nhung (2008) và Lê Phúc Thiện (2013) đề cập.

Các phát hiện về mối liên hệ giữa sự lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam và biến tố khoảng cách xã hội trong luận án này có những điểm tương đồng với các nghiên cứu trước đây (Trần Thị Vân Dung, 2008; Nguyễn Thu Hạnh, 2020; Nguyễn Hồ Hoàng Thủy, 2019). Cụ thể, trong nghiên cứu của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2019), tỷ lệ sử dụng của chiến lược *Yêu cầu khắc phục, sửa chữa* (*Strategy 8 - Request for repair*) có sự khác biệt trong các bối cảnh khoảng cách xã hội khác nhau và tỷ lệ này đạt đỉnh ở nhóm quen biết (21,4%). Kết quả này tương tự với những phát hiện trong luận án này. Bên cạnh đó, Trần Thị Vân Dung (2008) cũng chỉ ra rằng tương tự như trong luận án này, hai CL phổ biến của người Việt Nam trong các bối cảnh với khoảng cách xã hội khác nhau là các CL *Bày tỏ sự khó chịu* (*Annoyance*) và *Buộc tội trực tiếp* (*Direct accusation*). Về vai trò của biến tố khoảng cách xã hội, Nguyễn Thu Hạnh (2020) cũng có cùng nhận định cho thấy rằng biến tố khoảng cách xã hội (D) thực sự có ảnh hưởng đến sự lựa chọn CL thực hiện HVNNPN.

Tuy nhiên, các phát hiện này trong luận án cũng có một vài sự khác biệt so với kết quả của Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2019) và Trần Thị Vân Dung (2008)

về ảnh hưởng của khoảng cách xã hội đối với việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam. Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2019) kết luận rằng người Việt Nam có khuynh hướng sử dụng số lượng CL tương đương nhau cho dù khoảng cách xã hội giữa người phản nản và người bị phản nản có khác nhau như thế nào. Tương tự, Trần Thị Vân Dung (2008) cũng cho rằng nhìn chung yếu tố khoảng cách xã hội hầu như không có ảnh hưởng đến việc chọn lựa CL của người Việt Nam.

Tóm lại, luận án này với việc sử dụng phân tích thống kê định lượng bao gồm kiểm định Chi-bình phương và Kiểm định chính xác Fisher cùng với phân tích định tính một cách chi tiết đã có đủ bằng chứng cho thấy rằng khoảng cách xã hội thực sự có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê với việc lựa chọn các loại CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam.

4.2.2 Mối liên hệ giữa quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Tiếp nối phân tích về khoảng cách xã hội, phần này tập trung phân tích mối liên hệ giữa biến tố quyền lực xã hội và việc lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam. Dựa trên kết quả thống kê mô tả (tham chiếu Bảng 4.3), quyền lực xã hội cũng cho thấy là một yếu tố chi phối việc lựa chọn các CL chủ đạo khi thực hiện HVNNPN của người Việt Nam.

Bảng 4.3

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam theo quyền lực xã hội (n=100)

Mã chiến lược	P-		P=		P+	
	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)
C1	4	4,0	6	6,0	2	2,0
C2	11	11,0	13	13,0	4	4,0
C3	18	18,0	25	25,0	30	30,0
C4	8	8,0	11	11,0	2	2,0
C5	18	18,0	3	3,0	4	4,0
C6	6	6,0	16	16,0	31	31,0
C7	7	7,0	9	9,0	6	6,0

C8	1	1,0	14	14,0	4	4,0
C9	4	4,0	8	8,0	2	2,0
C10	83	83,0	66	66,0	78	78,0
C11	5	5,0	6	6,0	5	5,0
Total	165	165,0	177	177,0	168	168,0

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và kiểm định chính xác Fisher (tham chiếu Bảng 4.4) xác nhận mối liên hệ có ý nghĩa thống kê ($p < ,05$) giữa quyền lực xã hội và việc lựa chọn năm trong số mười một CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam. Các CL bị biến tố quyền lực xã hội chi phối bao gồm: *C4: Diễn tả hậu quả xấu* ($p = ,032$), *C5: Buộc tội gián tiếp* ($p < ,001$), *C6: Buộc tội trực tiếp* ($p < ,001$), *C8: Trách mắng tường minh về hành vi* ($p = ,001$), và *C10: Đưa ra lời yêu cầu* ($p = ,017$). Dựa trên chỉ số Cramer's V, các CL sau đây có mối liên hệ đáng kể nhất (kích thước hiệu ứng trung bình) với biến tố quyền lực xã hội.

-CL *C6: Buộc tội trực tiếp* ($V = 0,269$) là CL có độ lớn hiệu ứng mạnh nhất, cho thấy quyền lực xã hội chi phối việc sử dụng CL trực tiếp để quy trách nhiệm.

- Các CL *C5: Buộc tội gián tiếp* ($V = 0,248$) và *C8: Trách mắng tường minh về hành vi* ($V = 0,228$) có mức độ liên hệ với kích thước hiệu ứng trung bình với biến tố quyền lực xã hội.

Bảng 4.4

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Mã chiến lược	CL thực hiện	Giá trị	Bậc tự do (df)	Cramer's V	Kiểm định Fisher (p)
	HVNNPN	χ^2		V	
C1	Từ bỏ phản nản	2,08	2	0,083	,409
C2	Nói bóng gió	5,28	2	0,133	,064
C3	Bày tỏ sự khó chịu	3,95	2	0,115	,146
C4	Diễn tả hậu quả xấu	6,45	2	0,147	,032*
C5	Buộc tội gián tiếp	18,41	2	0,248	< ,001*
C6	Buộc tội trực tiếp	21,77	2	0,269	< ,001*

C7	Trách mắng ngầm	0,69	2	0,048	,790
C8	Trách mắng tường minh về hành vi	15,62	2	0,228	,001*
C9	Trách mắng tường minh về con người	4,20	2	0,118	,154
C10	Đưa ra lời yêu cầu	8,29	2	0,166	,017*
C11	Đưa ra lời đe dọa	0,13	2	0,021	1,000

Ghi chú. Dấu * biểu thị có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

Theo kết quả trong Bảng 4.3, trong tất cả các bối cảnh quyền lực khác nhau, người Việt Nam vẫn chọn CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* là CL chủ đạo khi thực hiện HVNNPN nhưng tần suất sử dụng có sự khác nhau. Trong bối cảnh P- khi giao tiếp với người có quyền lực cao hơn thì CL *C10* được sử dụng nhiều hơn (83%) so với trong bối cảnh quyền lực ngang nhau P= (66%) và khi tương tác với người có vị thế thấp hơn P+ (78%). Khi có quyền lực thấp hơn (P-), để giảm thiểu rủi ro, người phàn nàn (người nói) có xu hướng sử dụng các CL lịch sự âm tính hoặc gián tiếp (Brown & Levinson, 1987) nên việc ưu tiên sử dụng CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* trong bối cảnh này được xem là CL lịch sự âm tính vì để tránh bị xem là thách thức quyền lực và giảm thiểu sự đe dọa đến thể diện của người có quyền lực xã hội cao hơn (cấp trên, thầy cô giáo). Trong bối cảnh ngược lại, khi người phàn nàn có vị thế quyền lực cao (P+), việc sử dụng *C10: Đưa ra lời yêu cầu* có thể xem là một CL giảm nhẹ, cho người bị phàn nàn có quyền lực xã hội thấp hơn như cấp dưới có cơ hội sửa chữa và giữ thể diện. Tóm lại, người Việt Nam đã sử dụng *C10: Đưa ra lời yêu cầu* như một CL hướng đến giải pháp, vừa để giảm nhẹ hành vi đe dọa thể diện khi giao tiếp với người có quyền lực cao hơn vừa giữ thể diện cho người có quyền lực thấp khi tạo cơ hội khắc phục cho họ (Trần Ngọc Thêm, 1999).

Trong bối cảnh quyền lực P-, cả hai CL *C3: Bày tỏ sự khó chịu* và *C5: Buộc tội gián tiếp* (đều có tỷ lệ phần trăm=18,0%) đứng thứ hai về tần suất sử dụng, thể hiện một sự cân nhắc giữa việc biểu đạt thái độ về sự không hài lòng và việc giảm nhẹ mức độ buộc tội. Ngược lại, CL *C6: Buộc tội trực tiếp* được sử dụng với tỷ lệ rất thấp (6%) minh chứng rằng trong xã hội Việt Nam, người có quyền lực thấp hơn (P-) phải thể hiện sự tôn trọng và tránh thách thức người có quyền lực cao hơn (Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999). Quan điểm tôn trọng người có quyền lực cao hơn được thể hiện rõ nét qua lời phát biểu của VN_I01 về cách thức phàn nàn với giảng viên về điểm số: “*tôn trọng và lịch sự nhẹ nhàng nhất*

có thể” “...tại vì thầy cũng là người thầy vừa dạy em học kỳ rồi” và “...để gây... thiện cảm.” Theo Brown và Levinson (1987), các CL thực hiện HVNNPN này là các CL lịch sự âm tính, được sử dụng như hành động giảm nhẹ (mitigation) nhằm bảo vệ thể diện âm tính của người nghe và thể diện dương tính của người nói.

Trong bối cảnh quyền lực ngang bằng ($P=$), có một sự thay đổi rõ rệt ở chỗ người Việt Nam gia tăng sử dụng các CL trực tiếp và mang tính đối đầu cao. CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* trở thành CL phổ biến thứ hai (25,0%) và lần lượt các CL C6: *Buộc tội trực tiếp* và C8: *Trách mắng tường minh về hành vi* được sử dụng ở mức 16,0% và 14,0%, tăng mạnh so với trong bối cảnh P-. Điều này chứng tỏ khi phàn nàn với người ngang hàng, người Việt Nam dường như tự do hơn trong việc biểu đạt quan điểm và thái độ.

Trong bối cảnh quyền lực P+, ngoài CL phổ biến nhất C10, CL mang tính áp đặt C6: *Buộc tội trực tiếp* chiếm ưu thế hơn so với các CL khác với tỷ lệ phần trăm là 31,0%. Từ đó, chúng ta có thể nhận thấy khi có ưu thế về quyền lực, người Việt Nam có xu hướng quy trách nhiệm một cách thẳng thắn và mạnh mẽ khi phàn nàn người dưới quyền.

Dữ liệu phỏng vấn cho thấy các cách tiếp cận của những người tham gia phỏng vấn trong việc chọn lựa các CL thực hiện HVNNPN khi họ có quyền lực cao hơn. Người tham gia phỏng vấn VN_I01 chia sẻ đối với em út nhỏ tuổi trong gia đình thì “...thay vì em la mắng, em sẽ nhắc nhở nhẹ nhàng để tránh gây căng thẳng”. Đối với VN_I05 thì khi cấp dưới làm sai sẽ hướng dẫn lại tức là sẽ đưa ra một yêu cầu để nhân viên thực hiện (“Khi nó sai thì mình ra mình coaching lại, mình hướng dẫn lại.”) VN_I05 giải thích rằng trong công ty không được đưa ra lời đe dọa vì cần dành cho cấp dưới sự tôn trọng, đó là chuẩn mực giao tiếp trong công ty (“Đối với nhân viên thậm chí nhỏ hơn mình một hai cấp đi chăng nữa thì cái respect (tôn trọng) của mình cũng phải giống như dành cho ông sếp.”) Những lời giải thích này phù hợp với quan điểm về lịch sự trong văn hóa Việt Nam, vốn coi trọng sự nhẹ nhàng và tôn trọng người khác trong giao tiếp, ngay cả khi người nói ở vị thế cao hơn (Phạm Thị Hồng Nhung, 2008; Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999; Lê Phúc Thiệp, 2013).

Cùng với kết quả trong Bảng 4.4, nhận định quyền lực là một biến tố xã hội học có tác động thực sự đến việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam có thể tiếp tục được củng cố. Thật vậy, dựa trên chỉ số khoảng cách quyền lực cao, Hofstede và cộng sự (2010) nhận định văn hóa Việt Nam có xu hướng mạnh mẽ trong việc duy trì tôn ti trật tự và phù hợp với sự phân tầng trong các mối quan hệ xã hội. Xu hướng này có thể chi phối việc lựa chọn CL giao tiếp nhằm thể hiện sự tôn trọng đối với trật tự truyền thống, đặc biệt trong mối quan hệ cấp trên cấp dưới. Do đó, việc điều chỉnh sự lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN theo quyền lực xã hội có thể được nhận định rằng do phụ thuộc vào

phép lịch sự và tuân thủ các chuẩn mực xã hội đã được thiết lập, nhằm duy trì sự hài hòa và các mối quan hệ xã hội.

Phát hiện ở trên về ảnh hưởng của quyền lực xã hội đối với việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam có những tương đồng với các nghiên cứu trước đây. Cả Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2017b) và Trần Thị Vân Dung (2008) đều chỉ rõ rằng địa vị xã hội hay còn gọi là quyền lực xã hội có ảnh hưởng đến việc sử dụng loại CL này của người Việt Nam và người Việt Nam điều chỉnh sự lựa chọn các CL thực hiện HVNNPN một cách tinh tế tùy thuộc vào địa vị của người bị phản nân. Các kết quả nghiên cứu đều cho thấy người Việt Nam khi có quyền lực thấp hơn thì có xu hướng sử dụng các CL ít đe dọa thể diện và khi họ có quyền lực cao hơn thì sử dụng các chiến lược trực tiếp hơn để quy trách nhiệm.

Một đóng góp mới của luận án so với các nghiên cứu trước đây là xác định CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* là CL ưu tiên hàng đầu của người Việt Nam trong mọi bối cảnh quyền lực, đặc biệt là khi phản nân trong bối cảnh P- (83%) hoặc P+ (78%). Điều này cho thấy xu hướng tìm kiếm giải pháp là xu hướng chủ đạo trong HVNNPN của người Việt Nam bên cạnh việc điều chỉnh mức độ đe dọa thể diện.

4.2.3 Mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nân của người Việt Nam

Sự phân bố tần suất xuất hiện của các CL HĐ HVNNPN trong Bảng 4.5 phản ánh sự thay đổi rõ ràng trong việc lựa chọn CL HĐ phù hợp với các bối cảnh khoảng cách xã hội của người Việt Nam.

Bảng 4.5

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nân của người Việt Nam theo khoảng cách xã hội (n=100)

Mã chiến lược	D-		D=		D+	
	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)
R1	33	33,0	22	22,0	44	44,0
R2	8	8,0	26	26,0	41	41,0
R3	65	65,0	48	48,0	36	36,0
R4	4	4,0	14	14,0	2	2,0
R5	0	0,0	0	0,0	2	2,0

R6	9	9,0	20	20,0	35	35,0
R7	7	7,0	4	4,0	4	4,0
R8	7	7,0	5	5,0	1	1,0
R9	0	0,0	4	4,0	0	0,0
R10	2	2,0	11	11,0	1	1,0
R11	0	0,0	1	1,0	0	0,0
R12	0	0,0	0	0,0	0	0,0
R13	3	3,0	1	1,0	3	3,0
Total	138	138,0	156	156,0	169	169,0

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và kiểm định chính xác Fisher (Bảng 4.6) cũng cung cấp bằng chứng xác nhận mối liên hệ có ý nghĩa thống kê ($p < ,05$) giữa khoảng cách xã hội và đa số các CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam. Trong số đó, CL R2: *Bào chữa* ($V = 0,312$) là CL chịu sự chi phối mạnh mẽ nhất của biến tổ khoảng cách xã hội ở mức tác động mạnh ($V > 0,30$) theo Cohen (1988). Các CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* ($V = 0,260$) và CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* ($V = 0,238$) có mức độ liên hệ có kích thước hiệu ứng trung bình với biến tổ khoảng cách xã hội. Từ đó, chúng ta có thể kết luận rằng người Việt điều chỉnh CL HĐ lời phản một cách có hệ thống dựa trên mức độ thân sơ của mối quan hệ.

Bảng 4.6

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (df)	Cramer's V	Kiểm định Fisher (p)
R1	Thừa nhận trách nhiệm	10,95	2	0,191	,004*
R2	Bào chữa	29,12	2	0,312	< ,001*
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	16,99	2	0,238	< ,001*
R4	Biện minh	13,29	2	0,21	,003*

R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc	4,03	2	0,116	,331
R6	Đề nghị giải pháp thay thế	20,30	2	0,26	< ,001*
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	1,26	2	0,065	,670
R8	Phủ nhận lời phản nản	4,50	2	0,123	,092
R9	Công kích ngược lại	8,11	2	0,164	,036*
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	13,64	2	0,213	,003*
R11	Từ chối tranh luận	2,01	2	0,082	1,000
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	N/A	N/A	N/A	N/A
R13	Không quan tâm tới lời phản nản (im lặng)	1,17	2	0,062	,706

Ghi chú. Dấu * biểu thị có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

N/A: Giá trị không thể tính toán được do tần suất xuất hiện bằng 0.

Tham chiếu Bảng 4.5, CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* được ưu tiên sử dụng để HD HVNNPN với tần suất cao, chiếm tỷ lệ gần như tuyệt đối, lên tới 65,0% trong bối cảnh tương tác với người có quan hệ gần gũi, khoảng cách xã hội nhỏ (D-). Bên cạnh đó, CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* cũng xuất hiện với tần suất cũng khá cao (33,0%). Các CL HD khác chiếm tỷ lệ không đáng kể. Trong bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (D-), tương tác với người có quan hệ gần gũi được xem là tương tác với người trong nhóm nội bộ (*in-group*) nên trong văn hóa Việt Nam với tính tập thể cao, mục tiêu quan hệ (relationship goal) được ưu tiên trên hết (Hofstede và cộng sự, 2010; Spencer-Oatey & Kádár, 2021). Bằng cách ưu tiên sử dụng CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* khi HD HVNNPN, người nói sẵn sàng hy sinh một phần thể diện của mình (bằng cách thừa nhận lỗi và đồng ý thay đổi) đáp ứng nhu cầu thể diện dương tính của người phản nản (mong muốn được thấu hiểu, tôn trọng) để củng cố mối quan hệ và củng cố sự hòa hợp

giữa người trong nhóm nội bộ. Điều này cho thấy trong các mối quan hệ thân thiết, người Việt Nam đặt sự ưu tiên hàng đầu lên việc cam kết sửa chữa để duy trì mối quan hệ.

Khi khoảng cách xã hội tăng lên mức trung bình (D=), CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* vẫn là lựa chọn hàng đầu (tỷ lệ phần trăm=48,0%) trong số các CL HĐ nhưng việc sử dụng các CL mang tính tự vệ và giải thích có xu hướng thay đổi, tăng mạnh rõ rệt so với trong bối cảnh khoảng cách xã hội D-. CL R2: *Bào chữa* tăng vọt lên 26,0% và CL R4: *Biện minh* cũng tăng mạnh lên 14,0%. Bên cạnh đó, CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* cũng tăng lên, đạt tỷ lệ lên 20,0%, xấp xỉ với các CL R2 và R4. Trong bối cảnh này, ở các mối quan hệ xã giao, người HĐLPN vừa cố gắng duy trì quan hệ vừa bảo vệ thể diện của mình bằng cách đưa ra lý do hoặc giải pháp.

Ở bối cảnh khoảng cách lớn (D+), việc lựa chọn CL HĐ HVNNPN lại thay đổi lần nữa. Các CL mang tính tự vệ và tập trung vào giải quyết vấn đề R1: *Thừa nhận trách nhiệm* và R2: *Bào chữa* là hai CL được dùng nhiều nhất, lần lượt là 44,0% và 41,0%. CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* cũng được sử dụng với tỷ lệ đáng kể ở mức 35,0%, là mức cao nhất của CL này qua ba bối cảnh xã hội. Ngược lại, CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* được sử dụng giảm đi, ít nhất so với trong hai bối cảnh D- và D= (36,0%). Trong bối cảnh khoảng cách xã hội lớn (D+), việc giải quyết vấn đề và bảo vệ thể diện cá nhân trở nên quan trọng hơn, bên cạnh sự duy trì hòa hợp xã hội, tránh đối đầu. Sự gia tăng của CL R2: *Bào chữa* và R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* có thể được xem là các CL lịch sự âm tính (Brown & Levinson, 1987).

Dữ liệu phỏng vấn hồi tưởng đã làm sáng tỏ thêm xu hướng người Việt sử dụng các CL HĐ HVNNPN mang tính hòa giải, đặc biệt trong các tương tác với người thân quen (D-). Kết quả phân tích định tính cho thấy trong bối cảnh tương tác với người thân quen (gia đình, bạn bè thân thiết, người thân), người tham gia phỏng vấn thường lựa chọn các phương án như nhận lỗi, dùng sự hài hước, giải thích một cách nhẹ nhàng, hoặc giữ im lặng để tránh đối đầu trực tiếp. Một ví dụ điển hình là chia sẻ của VN_I01 về cách phản hồi khi bị ba mẹ phàn nàn. Người này chọn cách đáp lại: “*Thì con cười thôi, con nói là để con ráng làm nhanh nhanh xiu.*”. Lý do đằng sau mà họ chọn cách phản ứng như thế này được giải thích là vì “*mình hiểu là ba mẹ nói cũng vì muốn tốt cho mình thôi, nên mình không có phản ứng gay gắt nữa.*”

Trong tình huống ngoài đường tương tác với người lạ (D+), người tham gia phỏng vấn sẽ xin lỗi ngay lập tức và đưa ra lý do để giải thích nhằm để giải quyết mâu thuẫn nhanh chóng. VN_I06 đưa ra phương án: “*Nếu mà người lạ đó phàn nàn về mình thì em cũng sẽ giải thích rõ ràng*” và “*là lỗi của mình rồi nên là cái đầu tiên là mình sẽ xin lỗi nè*”.

Tóm lại, biến tố khoảng cách xã hội có ảnh hưởng đáng kể việc lựa chọn CL HD HVNNPN của người Việt Nam và người Việt Nam điều chỉnh CL khi HD HVNNPN theo khoảng cách xã hội với người tham thoại.

4.2.4 Mối liên hệ giữa quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Phân tích về mối liên hệ giữa biến tố quyền lực xã hội và việc lựa chọn CL HD HVNNPN của người Việt Nam, dựa trên kết quả thống kê mô tả (Bảng 4.7) và thống kê suy luận (Bảng 4.8), cho thấy rằng quyền lực xã hội là một biến tố chi phối đáng kể đến việc lựa chọn các CL này của người Việt Nam.

Bảng 4.7

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam theo quyền lực xã hội (n=100)

Mã chiến lược	P-		P=		P+	
	Tần suất	Tỷ lệ phần	Tần suất	Tỷ lệ phần	Tần suất	Tỷ lệ phần
		trăm (%)		trăm (%)		trăm (%)
R1	43	43,0	34	34,0	22	22,0
R2	5	5,0	44	44,0	26	26,0
R3	65	65,0	36	36,0	48	48,0
R4	1	1,0	5	5,0	14	14,0
R5	0	0,0	2	2,0	0	0,0
R6	28	28,0	16	16,0	20	20,0
R7	4	4,0	7	7,0	4	4,0
R8	0	0,0	8	8,0	5	5,0
R9	0	0,0	0	0,0	4	4,0
R10	3	3,0	0	0,0	11	11,0
R11	0	0,0	0	0,0	1	1,0
R12	0	0,0	0	0,0	0	0,0
R13	2	2,0	4	4,0	1	1,0

Total	151	151,0	156	156,0	156	156,0
-------	-----	-------	-----	-------	-----	-------

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và kiểm định chính xác Fisher (Bảng 4.8) cho thấy quyền lực xã hội có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê ($p < ,05$) đối với bảy CL HĐ HVNNPN phổ biến của người Việt Nam bao, gồm CL *R1*, *R2*, *R3*, *R4*, *R8*, *R9*, và *R10*. Trong số các mối liên hệ này, biến tố quyền lực có hiệu ứng mạnh nhất lên CL *R2*: *Bào chữa* ($V = 0,368$), với kích thước hiệu ứng lớn ($V > 0,3$) theo các quy ước của Cohen (1988). Các CL khác có mối liên hệ vừa phải bao gồm *R3*: *Đồng ý thay đổi hành vi* ($V = 0,238$), *R10*: *Không thừa nhận hành vi đáng trách* ($V = 0,220$) và *R4*: *Biện minh* ($V = 0,218$).

Bảng 4.8

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (df)	Cramer's V	Kiểm định Fisher (p)
R1	Thừa nhận trách nhiệm	10,04	2	0,183	,006*
R2	Bào chữa	40,64	2	0,368	< ,001*
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	16,99	2	0,238	< ,001*
R4	Biện minh	14,25	2	0,218	,001*
R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc	4,03	2	0,116	,331
R6	Đề nghị giải pháp thay thế	4,45	2	0,122	,120
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	1,26	2	0,065	,670
R8	Phủ nhận lời phản nản	7,88	2	0,162	,010*

R9	Công kích ngược lại	8,11	2	0,164	,036*
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	14,54	2	0,22	,001*
R11	Từ chối tranh luận	2,01	2	0,082	1,000
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	N/A	N/A	N/A	N/A
R13	Không quan tâm tới lời phản nản (im lặng)	2,05	2	0,083	,512

Ghi chú. Dấu * biểu thị có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

N/A: Giá trị không thể tính toán được do tần suất xuất hiện bằng 0.

Dựa trên kết quả trong Bảng 4.7, trong bối cảnh quyền lực P-, đối với người Việt Nam khi ở vị thế thấp hơn, CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* được ưu tiên chọn hàng đầu với tỷ lệ phần trăm là 65,0%, tiếp theo sau là CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* (tỷ lệ phần trăm =43,0%). Các CL này mang tính xoa dịu xung đột và hợp tác, thể hiện xu hướng rõ nét về việc thể hiện sự tuân thủ, nhận lỗi và đồng ý sửa chữa sai lầm khi tiếp nhận lời phản nản từ người có quyền lực cao hơn. Đồng thời, các CL HD HVNNPN thiếu nghiêm túc, mang tính đối đầu trực tiếp và thách thức quyền lực đều không được sử dụng như các CL *R5, R8, R9, và R11*. Khi ở vị thế thấp (P-), người Việt Nam sử dụng linh hoạt các CL lịch sự dương tính (CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi*) và âm tính (*R1: Thừa nhận trách nhiệm*) (Brown & Levinson, 1987). Theo Brown và Levinson (1987), bằng cách thể hiện đồng ý điều chỉnh hành vi khi HD HVNNPN, người nói thể hiện sự sẵn lòng để đạt được sự đồng thuận hoặc duy trì sự hài hòa và củng cố mối quan hệ. Khi dùng CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm*, người HD HVNNPN thể hiện sự tôn trọng, khiêm nhường và giảm thiểu sự áp đặt lên người nghe (người phản nản), đồng thời thừa nhận rằng hành động của mình đã hoặc có thể gây ra sự phiền toái hoặc ràng buộc.

Trong các tình huống tương tác với người ngang hàng (P=), CL *R2: Bào chữa* đã được sử dụng với sự gia tăng đáng kể, đạt 44,0%, trở thành một trong những lựa chọn hàng đầu với 44,0%. Trong đó, ở trong các tình huống giao tiếp với người có quyền cao hơn (P-) thì CL *R2: Bào chữa* được sử dụng rất ít, chỉ chiếm 5,0% . Sự thay đổi đột biến này cho thấy trong các mối quan hệ đối xứng,

người Việt Nam có xu hướng không muốn mất thể diện trước người ngang hàng bằng cách đưa ra lý do hoặc cung cấp thông tin về bối cảnh cho hành vi mắc phải để bảo vệ thể diện của mình.

Khi HĐ HVNNPN từ người nói có vị thế thấp hơn, người Việt Nam lại thay đổi cách lựa chọn CL HĐ khi mình ở vị thế quyền lực cao (P+). Trong bối cảnh này, CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* vẫn còn là CL phổ biến nhất (48,0%) nhưng các lựa chọn mang tính tự vệ và áp đặt lại tăng lên rõ rệt. Các CL *R4: Biện minh* (14,0%) và *R10: Không thừa nhận hành vi đáng trách* (11,0%) có tỷ lệ phần trăm sử dụng cao nhất so với trong các bối cảnh P- và P=. Khi ở vị thế cao hơn (P+), người Việt Nam, với văn hóa có chỉ số khoảng cách quyền lực cao, ít bị ràng buộc bởi nghĩa vụ phải duy trì thể diện cho cấp dưới (Hofstede và cộng sự, 2010). Vì vậy, khi giao tiếp với người dưới quyền, người Việt Nam cảm thấy tự do hơn trong việc sử dụng các CL thách thức lời phản nài như *R10: Không thừa nhận hành vi đáng trách* hoặc CL nhằm chứng minh có đủ lý do cho hành vi như *R3: Biện minh*. Các CL này được sử dụng như thế còn thể hiện sự khẳng định vị thế quyền lực của người phản hồi.

Tóm lại, quyền lực xã hội là một biến tố có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê và ảnh hưởng đáng kể đến các lựa chọn CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam. Vì thế có thể nhận định rằng người Việt Nam có xu hướng điều chỉnh CL HĐ HVNNPN khi giao tiếp nhằm tuân thủ các trật tự trong các mối quan hệ xã hội. Phát hiện này phản ánh xu hướng của một nền văn hóa được nhận định là có khoảng cách quyền lực lớn (Hofstede và cộng sự, 2010).

4.3 Mối liên hệ giữa các biến tố xã hội và việc lựa chọn chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nài của người Mỹ

4.3.1 Mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nài của người Mỹ

Phân tích dữ liệu để tìm hiểu mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Mỹ được thực hiện dựa trên các kết quả thống kê từ Bảng 4.9 và Bảng 4.10. Bảng 4.9 trình bày sự phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm của các CL theo ba bối cảnh: D- (thân mật), D= (xã giao), và D+ (xa lạ).

Bảng 4.9

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nài của người Mỹ theo khoảng cách xã hội (n=100)

	D-	D=	D+
--	----	----	----

Mã chiến lược	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)
C1	16	16,0	4	4,0	2	2,0
C2	11	11,0	10	10,0	6	6,0
C3	21	21,0	23	23,0	14	14,0
C4	0	0,0	1	1,0	0	0,0
C5	5	5,0	2	2,0	22	22,0
C6	20	20,0	19	19,0	46	46,0
C7	2	2,0	10	10,0	2	2,0
C8	3	3,0	0	0,0	0	0,0
C9	2	2,0	2	2,0	1	1,0
C10	56	56,0	75	75,0	60	60,0
C11	0	0,0	8	8,0	0	0,0
Total	136	136,0	154	154,0	153	153,0

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher (tham chiếu Bảng 4.10) xác nhận rằng khoảng cách xã hội có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê ($p < ,05$) với việc lựa chọn sáu CL thực hiện HVNNPN của người Mỹ; trong đó, bao gồm các CL *C1: Từ bỏ phần nân, C5: Buộc tội gián tiếp, C6: Buộc tội trực tiếp, C7: Trách mắng ngầm, C10: Đưa ra lời yêu cầu và C11: Đưa ra lời đe dọa*. Cụ thể, CL *C5: Buộc tội gián tiếp* ($V = 0,298$) có mối liên hệ với khoảng cách xã hội, với kích thước hiệu ứng gần với mức độ mạnh. Mối liên hệ của khoảng cách xã hội với các CL còn lại (*C1, C6, C7, C10, và C11*) có kích thước hiệu ứng trung bình ($0,10 \leq V < 0,30$). Các CL *C5: Buộc tội gián tiếp* ($V = 0,298$) và *C6: Buộc tội trực tiếp* ($V = 0,277$) có chỉ số Cramer's V cao chứng tỏ rằng người Mỹ điều chỉnh HVNNPN mạnh mẽ liên quan đến các CL mang tính buộc tội.

Bảng 4.10

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phân nân của người Mỹ

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (df)	Cramer's V	Kiểm định Fisher (p)
C1	Từ bỏ phản nản	16,87	2	0,237	< ,001*
C2	Nói bóng gió	1,71	2	0,075	,440
C3	Bày tỏ sự khó chịu	2,86	2	0,098	,254
C4	Diễn tả hậu quả xấu	2,01	2	0,082	1,000
C5	Buộc tội gián tiếp	26,64	2	0,298	< ,001*
C6	Buộc tội trực tiếp	23,08	2	0,277	< ,001*
C7	Trách mắng ngầm	9,59	2	0,179	,017*
C8	Trách mắng tường minh về hành vi	6,06	2	0,142	,109
C9	Trách mắng tường minh về con người	0,41	2	0,037	1,000
C10	Đưa ra lời yêu cầu	8,67	2	0,170	,011*
C11	Đưa ra lời đe dọa	16,44	2	0,234	< ,001*

Ghi chú. Dấu * biểu thị có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

Theo kết quả thống kê mô tả trong Bảng 4.9, trong các mối quan hệ gần gũi với khoảng cách xã hội nhỏ (D-), người Mỹ vẫn lựa chọn CL thực hiện HVNNPN giống như cách tiếp cận chung của người Mỹ mang tính giải quyết vấn đề trong các bối cảnh phản nản trong giao tiếp. CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* (tỷ lệ phần trăm=56,0%) vẫn là lựa chọn hàng đầu của người Mỹ khi phản nản với những người thân quen. Song song đó, các CL trực tiếp và đe dọa thể diện cao cũng hiện diện với tỷ lệ đáng kể, bao gồm CL *C3: Bày tỏ sự khó chịu* (21,0%) và *C6: Buộc tội trực tiếp* (20,0%), cùng với CL tránh đối đầu *C1: Từ bỏ phản nản* (16,0%) với mức độ thường xuyên gần bằng nhau.

Trong các mối quan hệ gần gũi với khoảng cách xã hội nhỏ (D-), người Mỹ vẫn lựa chọn CL thực hiện HVNNPN giống như cách tiếp cận chung của người Mỹ mang tính giải quyết vấn đề trong các bối cảnh phản nản trong giao tiếp. CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* (tỷ lệ phần trăm=56,0%) vẫn là lựa chọn hàng đầu của người Mỹ khi phản nản với những người thân quen. Song song đó, các CL trực

tiếp và đe dọa thể diện cao cũng hiện diện với tỷ lệ đáng kể, bao gồm CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* (21,0%) và C6: *Buộc tội trực tiếp* (20,0%), cùng với CL tránh đối đầu C1: *Từ bỏ phần nản* (16,0%) với mức độ thường xuyên gần bằng nhau.

Trong các tình huống xã giao với các mối quan hệ không thân không sơ (D=), chiến lược C10: *Đưa ra lời yêu cầu* đạt đến đỉnh cao (75,0%). Trong bối cảnh này, đối với người Mỹ CL này chứng tỏ là CL nền tảng và hiệu quả trong giao tiếp khi bày tỏ lời phản nản. Tuy nhiên, CL mang tính thách thức và đe dọa thể diện cao nhất C11: *Đưa ra lời đe dọa* (8,0%) lại duy nhất xuất hiện một cách có ý nghĩa trong bối cảnh D=, mà không có xuất hiện trong các bối cảnh còn lại. Văn hóa Mỹ với chủ nghĩa cá nhân rất cao, danh dự cá nhân cá nhân được đề cao và đối đầu có thể mang lại lợi ích (Hofstede và cộng sự, 2010). Vì thế, người Mỹ thường sử dụng giao tiếp trực tiếp, rõ ràng và quyết đoán. Việc đưa ra lời phản nản trực tiếp và sẵn sàng đối đầu như C11: *Đưa ra lời đe dọa* được cho là cần thiết để đạt được mục tiêu và giải quyết vấn đề nhanh chóng và hiệu quả.

Trong bối cảnh giao tiếp với người xa lạ ở nơi công cộng (D+), có sự thay đổi lớn trong việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Mỹ. Bên cạnh ưu tiên sử dụng CL nền tảng C10: *Đưa ra lời yêu cầu* (60,0%), người Mỹ gia tăng sử dụng các CL buộc tội nhằm quy kết trách nhiệm cho người nghe (người bị phản nản). CL C6: *Buộc tội trực tiếp* đã tăng vọt lên 46,0% và CL C5: *Buộc tội gián tiếp* đứng ở vị trí tiếp theo sau (tăng mạnh lên 22,0%). Điều này cho thấy trong các bối cảnh công cộng hoặc giao dịch, người Mỹ có xu hướng phản nản một cách rất thẳng thắn và quyết đoán.

Trong dữ liệu phỏng vấn hồi tưởng, người Mỹ cho biết họ thường sử dụng các CL mang tính trực tiếp cao trong các tình huống phản nản với người thân (gia đình) và bạn bè thân thiết với khoảng cách xã hội thấp (D-) vì họ cảm thấy thoải mái hơn và tin rằng mối quan hệ đã được xây dựng trên nền tảng tin cậy cho phép sự thẳng thắn. Một người trả lời phỏng vấn (US_I01) nói rằng:

“I think because we already built that certain level of trust. I feel more open to them, so I can be more direct with how I feel. I feel more confident to speak my mind.”

(Tôi nghĩ bởi vì chúng tôi đã xây dựng được một mức độ tin cậy nhất định. Tôi cảm thấy cởi mở hơn với họ. Vì vậy tôi có thể nói trực tiếp hơn về cảm xúc của mình... Tôi cảm thấy tự tin hơn khi nói ra suy nghĩ của mình.)

Một người khác (US_I03) cũng đồng tình:

“I think I'm most direct with my family members or friends.”

(Tôi nghĩ tôi thẳng thắn nhất với các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè.)

Tuy nhiên, với người lạ, trong dữ liệu phỏng vấn, người Mỹ thể hiện một xu hướng tiếp cận khác. Họ cho biết họ trở nên gián tiếp hơn và lịch sự khi phản nản với người lạ để tránh gây căng thẳng hoặc xung đột. Cụ thể, *US_I01* cho biết:

“When it comes to strangers, people I meet in the public, um I think this is a time when I would be a little more indirect, right? Just because again, I don't want to create a conflict or create an issue.”

(Khi nói đến người lạ, những người tôi gặp ở nơi công cộng, ừm, tôi nghĩ đây là lúc tôi sẽ gián tiếp hơn một chút, phải không? Chỉ vì một lần nữa, không muốn tạo ra xung đột hay vấn đề.)

Một người khác (*US_I03*) cũng có đồng quan điểm:

“I am more indirect with people that are strangers because I probably wouldn't really see them again, and usually it's never an issue that's (big) enough that I need to directly tell them.”

(Tôi gián tiếp hơn với những người lạ vì tôi có lẽ sẽ không gặp lại họ, và thường thì không bao giờ là vấn đề đủ lớn để tôi cần trực tiếp nói với họ.)

Tóm lại, kết quả phân tích xác định rằng khoảng cách xã hội có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê với việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Mỹ. CL *C10*: *Đưa ra lời yêu cầu* là lựa chọn hàng đầu của người Mỹ trong các bối cảnh giao tiếp với khoảng cách xã hội khác nhau. Tuy nhiên, khi khoảng cách xã hội tăng lên, sự lựa chọn các CL quy kết trách nhiệm của người Mỹ cũng thay đổi, tăng theo một cách có hệ thống.

4.3.2 Mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

Bảng 4.11 trình bày sự phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm của các CL trong ba bối cảnh quyền lực (P-, P=, P+) khi thực hiện HVNNPN của người Mỹ. Kết quả phân tích dữ liệu có thể cho thấy sự điều chỉnh sự lựa chọn CL theo quyền lực trong văn hóa Mỹ.

Bảng 4.11

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ theo quyền lực xã hội (n=100)

Mã chiến lược	P-		P=		P+	
	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm (%)
C1	4	4,0	15	15,0	3	3,0
C2	10	10,0	15	15,0	2	2,0

C3	23	23,0	7	7,0	28	28,0
C4	1	1,0	0	0,0	0	0,0
C5	2	2,0	27	27,0	0	0,0
C6	19	19,0	29	29,0	37	37,0
C7	10	10,0	4	4,0	0	0,0
C8	0	0,0	2	2,0	1	1,0
C9	2	2,0	2	2,0	1	1,0
C10	75	75,0	27	27,0	89	89,0
C11	8	8,0	0	0,0	0	0,0
Total	154	154,0	128	128,0	161	161,0

Để xác định ý nghĩa thống kê của các xu hướng lựa chọn CL của người Mỹ, kiểm định Chi-bình phương và Fisher đã được thực hiện (Bảng 4.12). Kết quả khẳng định quyền lực xã hội có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê ($p < ,05$) với việc lựa chọn tám CL thực hiện HVNNPN của người Mỹ, bao gồm: C1, C2, C3, C5, C6, C7, C10 và C11. Trong số các CL này, CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* ($V = 0,552$) và CL C5: *Buộc tội gián tiếp* ($V = 0,416$) là hai CL chịu sự chi phối mạnh mẽ nhất của biến tố quyền lực xã hội. Điều này chứng tỏ rằng, khi thực hiện HVNNPN của người Mỹ, quyền lực xã hội chi phối mạnh mẽ nhất sự lựa chọn giữa các CL.

Bảng 4.12

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (df)	Cramer's V	Kiểm định Fisher (p)
C1	Từ bỏ phản nản	13,05	2	0,209	,003*
C2	Nói bóng gió	10,50	2	0,187	,003*
C3	Bày tỏ sự khó chịu	15,43	2	0,227	< ,001*
C4	Diễn tả hậu quả xấu	2,01	2	0,082	1,000
C5	Buộc tội gián tiếp	51,84	2	0,416	< ,001*

C6	Buộc tội trực tiếp	8,01	2	0,163	,020*
C7	Trách mắng ngầm	11,39	2	0,195	,002*
C8	Trách mắng tường minh về hành vi	2,02	2	0,082	,776
C9	Trách mắng tường minh về con người	0,41	2	0,037	1,000
C10	Đưa ra lời yêu cầu	91,42	2	0,552	< ,001*
C11	Đưa ra lời đe dọa	16,44	2	0,234	< ,001*

Ghi chú. Dấu * biểu thị có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

Kết quả trong Bảng 4.11 thể hiện xu hướng lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Mỹ theo bối cảnh quyền lực xã hội. Nổi bật lên là sự phân bố của CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu*. CL này là CL phổ biến nhất ở hai bối cảnh với quyền lực xã hội P- (75,0%) và P+ (89,0%) nhưng lại giảm mạnh ở bối cảnh quyền lực ngang hàng P= (27,0%). Xu hướng này của người Mỹ trong bối cảnh quyền lực xã hội P- và P+ hoàn toàn phù hợp với đặc tính của một nền văn hóa có khoảng cách quyền lực thấp, giao tiếp ngữ cảnh thấp và mang tính cá nhân cao như nước Mỹ (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010). Do đó, trong văn hóa Mỹ, trong bối cảnh phân nân với người có quyền lực xã hội thấp hơn (P+), việc người có quyền lực hơn ra lệnh và mong đợi sự tuân thủ từ người dưới quyền dễ dàng được chấp nhận và việc yêu cầu trực tiếp là cách hiệu quả để giải quyết vấn đề. Tương tự như vậy, khi giao tiếp với người có quyền lực xã hội cao hơn (P-), với đặc trưng văn hóa giao tiếp ngữ cảnh thấp, người Mỹ được khuyến khích thể hiện quan điểm và chia sẻ cảm xúc một cách trung thực nên việc đưa ra yêu cầu với cấp trên có thể là xin ý kiến tham khảo hay đề đạt một nguyện vọng.

Sự sụt giảm của CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* trong bối cảnh giao tiếp với người ngang hàng (P=) có vẻ nghịch lý với đặc trưng văn hóa khoảng cách quyền lực thấp và giao tiếp ngữ cảnh thấp của nước Mỹ nhưng thật ra điều này được lý giải bằng sự gia tăng sử dụng các CL trực tiếp và quy kết trách nhiệm như *C5: Buộc tội gián tiếp* và *C6: Buộc tội trực tiếp* như một sự bù đắp. CL *C5: Buộc tội gián tiếp* tăng từ 2,0% ở bối cảnh P- lên 27,0% ở bối cảnh P=. Cùng lúc đó, CL *C6: Buộc tội trực tiếp* cũng được sử dụng với tần suất đáng kể (29,0%) trong bối cảnh quyền lực P=.

Trong bối cảnh ở vị thế quyền lực cao (P+), người Mỹ sử dụng CL *C6: Buộc tội trực tiếp* ở mức cao (37,0%) chỉ sau CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu*. Ngược

lại, các CL gián tiếp như C5: *Buộc tội gián tiếp* và C7: *Trách mắng ngầm* hầu như không xuất hiện hoặc với một tỷ lệ rất hiếm. Phát hiện này cho thấy khi phân nàn với người dưới quyền, người Mỹ có một xu hướng rõ ràng về sự minh bạch và quyết đoán.

Tóm lại, biến tố quyền lực xã hội là yếu tố chi phối rất mạnh mẽ việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN, đặc biệt với CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* và C5: *Buộc tội gián tiếp*. Mỗi quan hệ này phản ánh xu hướng ưu tiên tính trực tiếp, minh bạch và quyết đoán để thiết lập trách nhiệm cá nhân trong văn hóa Mỹ.

4.3.3 Mỗi liên hệ giữa khoảng cách xã hội và việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phân nàn của người Mỹ

Phân tích dữ liệu cho thấy biến tố khoảng cách xã hội có ảnh hưởng và chi phối đến cách người Mỹ lựa chọn CL HĐ HVNNPN. Bảng 4.13 trình bày sự phân bố tần suất của các CL theo ba bối cảnh: D-, D= và D+.

Bảng 4.13

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phân nàn của người Mỹ theo khoảng cách xã hội (n=100)

Mã chiến lược	D-		D=		D+	
	Tần suất	Tỷ lệ phần	Tần suất	Tỷ lệ phần	Tần suất	Tỷ lệ phần
		trăm (%)		trăm (%)		trăm (%)
R1	58	58,0	38	38,0	82	82,0
R2	7	7,0	16	16,0	27	27,0
R3	28	28,0	24	24,0	12	12,0
R4	2	2,0	17	17,0	2	2,0
R5	3	3,0	3	3,0	2	2,0
R6	20	20,0	48	48,0	46	46,0
R7	1	1,0	4	4,0	4	4,0
R8	12	12,0	5	5,0	1	1,0
R9	3	3,0	4	4,0	0	0,0
R10	0	0,0	1	1,0	0	0,0
R11	0	0,0	0	0,0	0	0,0

R12	0	0,0	0	0,0	0	0,0
R13	15	15,0	0	0,0	1	1,0
Total	149	149,0	160	160,0	177	177,0

Kiểm định Chi-bình phương và Fisher (Bảng 4.14) xác nhận khoảng cách xã hội có mối liên hệ rõ rệt trong việc lựa chọn CL HĐ HVNNPN của người Mỹ trong ba bối cảnh khoảng cách xã hội. Có đến tám trong số 13 CL HĐ HVNNPN của người Mỹ (*R1, R2, R3, R4, R6, R8, R13*) có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < .05$). Các CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* ($V = 0,366$) và *R13: Không quan tâm (Im lặng)* ($V = 0,305$) có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê ở mức rất cao và mạnh mẽ ($V > 0,3$). Điều này cho thấy tùy thuộc vào mức độ thân quen, người Mỹ sẽ lựa chọn hoặc là chấp nhận hoàn toàn hoặc là phớt lờ lời phàn nàn. Tiếp đến, CL *R4: Biện minh* ($V = 0,277$) và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* ($V = 0,263$) có mối liên hệ mật thiết với kích thước hiệu ứng trung bình theo quy ước của Cohen (1988).

Bảng 4.14

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội và các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn của người Mỹ

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (df)	Cramer's V	Kiểm định Fisher (p)
R1	Thừa nhận trách nhiệm	40,23	2	0,366	< ,001*
R2	Bào chữa	14,45	2	0,219	,001*
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	8,26	2	0,166	,013*
R4	Biện minh	23,04	2	0,277	< ,001*
R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc	0,26	2	0,029	1,000
R6	Đề nghị giải pháp thay thế	20,71	2	0,263	< ,001*
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	2,06	2	0,083	,405
R8	Phủ nhận lời phàn nàn	10,99	2	0,191	,005*
R9	Công kích ngược lại	3,80	2	0,113	,168

R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	2,01	2	0,082	1,000
R11	Từ chối tranh luận	N/A	N/A	N/A	N/A
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	N/A	N/A	N/A	N/A
R13	Không quan tâm tới lời phàn nàn (im lặng)	27,86	2	0,305	< ,001*

Ghi chú. Dấu * biểu thị có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

N/A: Giá trị không thể tính toán được do tần suất xuất hiện bằng 0.

Bảng 4.13 cho thấy các xu hướng lựa chọn CL HĐ HVNNPN của người Mỹ theo bối cảnh khoảng cách xã hội. Nhìn chung, các CL mang tính chấp nhận lời phàn nàn, duy trì sự hòa hợp xã hội và hướng đến giải pháp như CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R6: Đề nghị giải pháp* được ưu tiên sử dụng thường xuyên nhất trong cả ba bối cảnh. Ngược lại, các CL *R11: Từ chối tranh luận* và *R12: Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)* thể hiện sự né tránh hoặc đối đầu hoàn toàn không xuất hiện trong dữ liệu thu thập.

Khi HĐ HVNNPN trong bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (D-) với các mối quan hệ thân thiết (bạn bè thân, gia đình), bên cạnh CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm (R1)* được sử dụng phổ biến nhất, chiếm tỷ lệ áp đảo 58,0%, người Mỹ cũng có xu hướng ưa thích thường xuyên sử dụng các CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* (28,0%) và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* (20,0%). Xu hướng lựa chọn các CL HĐ HVNNPN trong các mối quan hệ thân thiết như thế có thể phản ánh các chiều văn hóa nổi bật của nước Mỹ theo lý thuyết của Hall (1989) và Hofstede và cộng sự (2010). Với khoảng cách quyền lực thấp, trong nền văn hóa Mỹ với chủ nghĩa cá nhân cao, các mối quan hệ thường mang tính bình đẳng hơn nên mọi người cũng ít che giấu lỗi lầm hơn và việc thừa nhận hành vi gây lỗi một cách trung thực và thẳng thắn được đánh giá cao. Việc sẵn sàng thay đổi hành vi tiếp nhận lời phàn nàn cũng cho thấy sự tôn trọng đối với các mối quan hệ gần gũi, lâu dài và duy trì sự hòa hợp của người Mỹ.

Đáng chú ý, trong bối cảnh D- này, các CL mang tính đối đầu hoặc né tránh như *R8: Phủ nhận lời phàn nàn* (12,0%) và *R13: Không quan tâm (im lặng)* (15,0%) xuất hiện với tần suất cao hơn đáng kể so với các bối cảnh khác. Theo Brown và Levinson (1987), CL *R13: Không quan tâm (im lặng)* có thể là một hành vi đe dọa thể diện dương tính của người phàn nàn (người nghe). Tuy nhiên, trong bối cảnh văn hóa nước Mỹ với chủ nghĩa cá nhân, CL thể hiện sự không

quan tâm hay im lặng khi HĐ HVNNPN từ những người thân quen của người Mỹ có thể được diễn giải như là một CL nhằm tránh một cuộc đối đầu không cần thiết có thể làm tổn hại đến mối quan hệ lâu dài.

Trong bối cảnh khoảng cách xã hội tăng lên ở mức trung bình (D=), người Mỹ có xu hướng thay đổi CL HĐ HVNNPN, dịch chuyển từ việc nhận lỗi sang việc giải quyết vấn đề. CL *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* trở thành CL chủ đạo với tỷ lệ 48,0% và CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* vẫn phổ biến nhưng giảm xuống còn 38,0%. Bên cạnh đó, các CL tự bào chữa như *R4: Biện minh* (17,0%) và *R2: Bào chữa* (16,0%) được sử dụng tăng mạnh hơn so với trong bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (D-).

Ở bối cảnh có khoảng cách xã hội lớn (D+), người Mỹ chủ yếu chỉ sử dụng hai CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* với tần suất cực kỳ, lần lượt với tỷ lệ 82,0% và 46,0%. Ngược lại, các CL đối đầu hoặc gây xung đột biến mất hoàn toàn (*R9, R10, R11* và *R12*) hoặc hiếm khi xuất hiện (*R13*).

Trong trả lời phỏng vấn, người Mỹ cũng có xu hướng chủ động thừa nhận trách nhiệm và tìm kiếm giải pháp khi HĐ HVNNPN từ người thân và bạn bè với khoảng cách xã hội thấp (D-). Khi được hỏi về việc phản ứng ra sao khi bị bạn bè phàn nàn về đăng tin sai trên Facebook, người tham gia phỏng vấn *US_I05* trả lời:

"I think my first response is to apologize... I probably would apologize and delete my post."

(Tôi nghĩ phản ứng đầu tiên của tôi là xin lỗi... Tôi có lẽ sẽ xin lỗi và xóa bài đăng của mình.)

Họ (*US_I04*) giải thích lý do họ có thể nói chuyện thẳng thắn với các thành viên trong gia đình vì mức độ rủi ro thấp. Họ chia sẻ:

"whereas with a family member, you can just kind of talk it out, and it feels like the stakes are a lot lower."

(trong khi với một thành viên gia đình, bạn có thể chỉ cần nói chuyện thẳng thắn ra và cảm thấy mức độ rủi ro thấp hơn nhiều.)

Kết quả phân tích phỏng vấn hồi tưởng cũng xác nhận người Mỹ có xu hướng thường sử dụng hai CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* khi HĐ HVNNPN với người lạ. *US_I06* khẳng định: *"I would apologize and say sorry and find a way to, you know, resolve it as best as I can."* *(Tôi sẽ xin lỗi và tìm cách giải quyết nó tốt nhất có thể.)* Tuy nhiên, *US_I03* cũng lưu ý rằng đối với người lạ thì họ thận trọng và phòng thủ hơn:

"I probably wouldn't take them as seriously as someone I know, just because like, in my personal opinion, when people complain, people complain"

over the smallest things, and they don't have a good sense of fairness in the world.”

(Tôi có lẽ sẽ không xem xét họ một cách nghiêm túc như người tôi quen biết, chỉ vì theo ý kiến cá nhân của tôi, khi mọi người phàn nàn, họ phàn nàn về những điều nhỏ nhất nhất, và họ không có một cảm giác công bằng tốt trong thế giới.)

Tóm lại, phân tích dữ liệu ở trên minh chứng rằng khoảng cách xã hội là một biến tố có ảnh hưởng đến việc người Mỹ lựa chọn CL HD HVNNPN. Xu hướng chung là khi khoảng cách xã hội tăng lên, các CL HD trở nên quy ước, hòa giải và tập trung vào giải pháp hơn.

4.3.4 Môi liên hệ giữa quyền lực xã hội và việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn của người Mỹ

Kết quả phân tích thống kê mô tả (Bảng 4.15) với dữ liệu về sự phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm sử dụng các CL HD HVNNPN của người Mỹ, phản ánh các xu hướng lựa chọn các CL này theo ba cấp độ quyền lực xã hội (P-, P=, P+). Kết quả Kiểm định Chi-bình phương và chính xác Fisher (Bảng 4.16) xác định và diễn giải mối liên hệ có ý nghĩa thống kê giữa biến tố quyền lực xã hội và việc lựa chọn CL HD HVNNPN của người Mỹ một cách có hệ thống.

Bảng 4.15

Phân bố tần suất và tỷ lệ phần trăm các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn của người Mỹ theo quyền lực (n=100)

Mã	P-		P=		P+	
chiến	Tần suất	Tỷ lệ phần	Tần suất	Tỷ lệ phần	Tần suất	Tỷ lệ phần
lược		trăm (%)		trăm (%)		trăm (%)
R1	74	74,0	66	66,0	38	38,0
R2	3	3,0	31	31,0	16	16,0
R3	23	23,0	17	17,0	24	24,0
R4	3	3,0	1	1,0	17	17,0
R5	4	4,0	1	1,0	3	3,0
R6	52	52,0	14	14,0	48	48,0
R7	4	4,0	1	1,0	4	4,0
R8	2	2,0	11	11,0	5	5,0

R9	0	0,0	3	3,0	4	4,0
R10	0	0,0	0	0,0	1	1,0
R11	0	0,0	0	0,0	0	0,0
R12	0	0,0	0	0,0	0	0,0
R13	6	6,0	10	10,0	0	0,0
Total	171	171,0	155	155,0	160	160,0

Sự phân bố tần suất của các CL HĐ HVNNPN của người Mỹ trong ba bối cảnh quyền lực xã hội (Bảng 4.15) cũng diễn tả một xu hướng lựa chọn các CL mang tính chấp nhận lời phàn nàn, duy trì sự hòa hợp xã hội và hướng đến giải pháp. Các CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* vẫn tiếp tục là hai CL được lựa chọn hàng đầu, cho thấy một định hướng chung khi HĐ HVNNPN trong văn hóa Mỹ là ưu tiên giải quyết vấn đề và phục hồi sự hòa hợp, bất kể mối quan hệ quyền lực. Tuy nhiên, thứ tự ưu tiên và mức độ sử dụng của hai CL này có sự khác biệt tùy thuộc vào bối cảnh quyền lực. Cụ thể, CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* được sử dụng với tần suất rất cao ở cả ba bối cảnh với ba cấp độ quyền lực xã hội P- (74,0%), P= (66,0%) và P+ (38,0%). Tương tự, CL *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* cũng được sử dụng đáng kể khi người nói có quyền lực thấp hơn (P-, 52,0%) hoặc cao hơn (P+, 48,0%), tuy nhiên lại giảm mạnh khi quyền lực ngang bằng (P=, 14,0%).

Trong các tình huống HĐ người có quyền lực cao hơn (P-), bên cạnh các CL phổ biến theo xu hướng chung, người Mỹ cũng sử dụng CL *R2: Bào chữa* với tỷ lệ rất thấp (3,0%). Các CL mang tính đối đầu như *R8: Phủ nhận lời phàn nàn* (2,0%) và *R13: Không quan tâm (im lặng)* (6,0%) gần như không được sử dụng. Để giảm thiểu nguy cơ đe dọa thể diện từ HVNNPN của một người có quyền lực cao hơn, người nói với vị thế quyền lực thấp hơn sẽ sử dụng các CL lịch sự âm tính với nỗ lực giảm nhẹ mức độ nghiêm trọng của vi phạm và thể hiện sự tôn trọng đối với thể diện của người phàn nàn.

Trong khi tương tác với những người có quyền lực ngang bằng (P=), người Mỹ thay đổi cách lựa chọn CL HĐ HVNNPN một cách đáng kể. CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* vẫn là CL phổ biến nhất (66,0%) nhưng tỷ lệ phần trăm này đã giảm so với trong bối cảnh quyền lực xã hội của người HĐ HVNNPN thấp hơn (P-). Ngoài ra, CL *R2: Bào chữa* lại tăng đột biến từ 3,0% ở trong bối cảnh quyền lực P- lên đến 31,0%. Ngược lại, CL *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* lại giảm mạnh từ 52,0% trong bối cảnh (P-) xuống chỉ còn 14,0%. Việc vẫn sử dụng *R1: Thừa nhận trách nhiệm* ở mức độ cao cho thấy người Mỹ vẫn ưu tiên duy trì sự

hòa hợp nhưng sự gia tăng mạnh mẽ của CL R2: *Bào chữa* cho thấy một nỗ lực nhằm bảo vệ thể diện của bản thân với nỗ lực giải thích các yếu tố bên ngoài hoặc hoàn cảnh giảm nhẹ, nhằm giảm mức độ nghiêm trọng của hành vi phạm lỗi.

Trong bối cảnh P+, khi HĐ HVNNPN với người dưới quyền, người Mỹ thay đổi việc lựa chọn các CL HĐ HVNNPN một cách đáng kể. Khác với các bối cảnh quyền lực khác, khi ở vị thế quyền lực cao hơn người phản nản (P+), người Mỹ thay đổi cách lựa chọn CL HĐ HVNNPN bằng cách ưu tiên sử dụng CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* với tỷ lệ 48,0%. Cũng trong bối cảnh này, mặc dù CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm* vẫn được sử dụng đáng kể nhưng tỷ lệ phần trăm sử dụng CL R1 đã giảm xuống ở mức thấp nhất trong ba bối cảnh, chỉ còn 38,0%. Ở chiều ngược lại, CL R4: *Biện minh* lại tăng vọt lên 17,0%, cao hơn hẳn so với trong bối cảnh P- (3,0%) và P= (1,0%). Sự gia tăng sử dụng CL R4 này chứng minh rằng người có quyền lực cao hơn có thể cảm thấy ít áp lực hơn trong việc phải thừa nhận sai sót. Thay vào đó, họ lựa chọn phương án giải thích và đưa ra lý do chính đáng hoặc hợp lý để biện minh cho hành động hoặc quyết định của mình. Phát hiện này phù hợp với quan điểm của Hall (1989) và Hofstede và cộng sự (2010) về văn hóa ngữ cảnh thấp của nước Mỹ, với sự minh bạch và thẳng thắn trong giao tiếp trên cơ sở của sự hợp lý.

Bảng 4.16

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội và các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Mỹ

Mã chiến lược	CL thực hiện HVNNPN	Giá trị χ^2	Bậc tự do (df)	Cramer's V	Kiểm định Fisher (p)
R1	Thừa nhận trách nhiệm	29,62	2	0,314	< ,001*
R2	Bào chữa	28,27	2	0,307	< ,001*
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	1,71	2	0,075	,456
R4	Biện minh	23,35	2	0,279	< ,001*
R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc	1,80	2	0,077	,543

R6	Đề nghị giải pháp thay thế	37,01	2	0,351	< ,001*
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	2,06	2	0,083	,405
R8	Phủ nhận lời phản nàn	7,45	2	0,158	,032*
R9	Công kích ngược lại	3,80	2	0,113	,168
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	2,01	2	0,082	1,000
R11	Từ chối tranh luận	N/A	N/A	N/A	N/A
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	N/A	N/A	N/A	N/A
R13	Không quan tâm tới lời phản nàn (im lặng)	10,04	2	0,183	,003*

Ghi chú. Dấu * biểu thị có ý nghĩa thống kê ở mức $p < ,05$.

N/A: Giá trị không thể tính toán được do tần suất xuất hiện bằng 0.

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Fisher (Bảng 4.16) cho thấy sáu trong số 13 CL HĐ HVNNPN của người Mỹ, bao gồm các CL: *R1*, *R2*, *R4*, *R6*, *R8* và *R13* có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê ($p < ,05$) đối với quyền lực xã hội. Trong số này, ba CL có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê giữa biến tố quyền lực xã hội mạnh mẽ nhất, ở mức tác động lớn ($V > 0.3$) bao gồm *R6*: *Đề nghị giải pháp thay thế* ($V = 0,351$), *R1*: *Thừa nhận trách nhiệm* ($V = 0,314$) và *R2*: *Bào chữa* ($V = 0,307$). Theo Cohen (1998), ba CL còn lại, gồm có *R4*: *Biện minh* ($V = 0,279$), *R13*: *Không quan tâm* ($V = 0,183$) và *R8*: *Phủ nhận lời phản nàn* ($V = 0,158$) đều cho thấy có mối liên hệ đáng kể với kích thước hiệu ứng trung bình ($0,10 \leq V < 0,30$).

Trong phỏng vấn hồi tưởng người Mỹ cũng thể hiện sự tôn trọng và tránh đối đầu trực tiếp để duy trì mối quan hệ khi phản hồi phản nản từ người có quyền lực cao hơn (P-). Trong bối cảnh công việc, người tham gia phỏng vấn US_I04 cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của sự tôn trọng và không tranh cãi khi phản hồi sếp: *“If it's in my boss, I feel more respect for them.”* (nếu đó là Sếp tôi, tôi sẽ cảm thấy tôn trọng họ hơn.) và *“not argue about it”* (không tranh cãi về điều đó). Trong bối cảnh gia đình, đối với cha mẹ, họ (US_I06) luôn tôn trọng qui tắc *“always be polite and never be disrespectful to our parents.”* (luôn luôn lịch sự và không bao giờ bất kính với cha mẹ).

Bên cạnh đó, dữ liệu phỏng vấn cho thấy một xu hướng rõ rệt trong cách người Mỹ HĐ HVNNPN từ những người có quyền lực xã hội ngang hàng (P=) như đồng nghiệp hoặc bạn bè. Họ có xu hướng tiếp cận vấn đề một cách trực tiếp, xem đây là một cơ hội để đối thoại và cải thiện, thay vì một sự xung đột.

Quan điểm này được người tham gia US_I04 lý giải một cách rõ ràng. Người này cho biết: *“...if it's a peer, I think I would be a lot more direct”* (...nếu là một đồng nghiệp, tôi nghĩ tôi sẽ thẳng thắn hơn nhiều). Lý do cho sự thẳng thắn này bắt nguồn từ nền tảng của mối quan hệ sẵn có: *“we have a good relationship already. They can take a lot more feedback.”* (Chúng tôi đã có mối quan hệ tốt rồi, nên họ có thể tiếp nhận nhiều phản hồi hơn.). Chia sẻ này cho thấy, trong bối cảnh các mối quan hệ ngang hàng, sự trực tiếp không bị xem là hành vi thiếu lịch sự mà ngược lại, được xem là một phương thức giao tiếp hiệu quả, xây dựng trên sự tin tưởng và hướng đến sự cải thiện chung.

Dữ liệu từ phỏng vấn của người Mỹ cũng cung cấp thêm minh chứng cho sự gia tăng sử dụng CL R4: *Biện minh* trong bối cảnh P-. Khi trả lời về cách HĐ sinh viên về vấn đề điểm số trong vai trò là giáo viên, người trả lời phỏng vấn US_I04 chọn cách tìm hiểu nguyên nhân và giải thích. Việc US_I04 giải thích quy trình và tiêu chí chấm điểm cho sinh viên là một hình thức biện minh cho sự hợp lý của kết quả bài kiểm tra.

“Um, I would try and figure out what the cause of their dissatisfaction was. Um, I would explain to them how I graded the assignment. I would say: This is what I did. Um, I graded everybody using the same criteria” (US_I04).

(Tôi sẽ cố gắng tìm hiểu lý do tại sao họ không hài lòng. Tôi sẽ giải thích cho họ cách tôi chấm bài. Tôi sẽ nói: Đây là cách thầy/cô đã làm. Thầy/Cô chấm bài của tất cả mọi người theo cùng một tiêu chí.)

Tóm lại, biến tố quyền lực xã hội có ảnh hưởng đáng kể đến việc lựa chọn các CL HĐ HVNNPN của người Mỹ. Trong tất cả các bối cảnh quyền lực khác nhau, mặc dù các CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm* và R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* là những CL phổ biến nhưng người Mỹ thay đổi mức độ ưu tiên và tần suất sử dụng các CL này theo từng bối cảnh quyền lực. Khi HĐ HVNNPN, người Mỹ

có xu hướng thừa nhận trách nhiệm và sự hòa giải khi họ ở vị thế thấp và khi ở vị thế quyền lực cao hơn thì ưu tiên sự biện minh và tìm kiếm giải pháp.

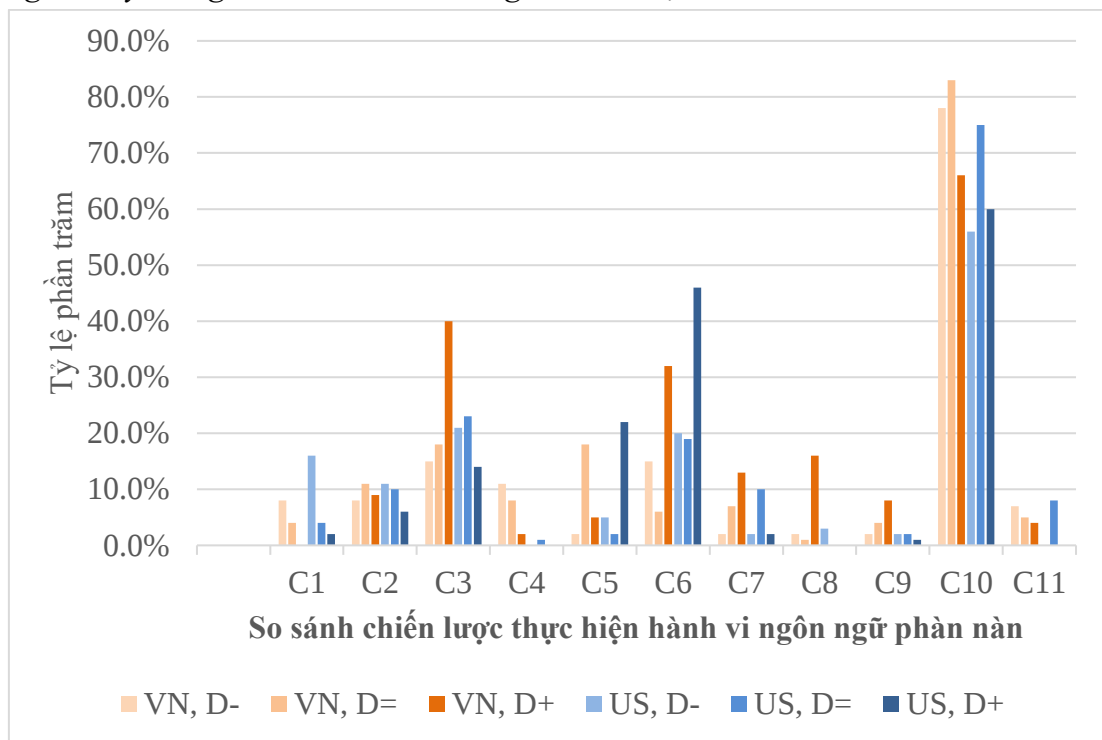
4.4 Sự tương đồng và khác biệt về mối liên hệ của các biến tố xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

4.4.1 Sự tương đồng về mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

Biểu đồ 4.1 minh họa việc sử dụng các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ trong từng bối cảnh khoảng cách xã hội và từ đó cho thấy những xu hướng chung trong việc lựa chọn các CL này của cả người Việt và người Mỹ trong mối tương quan với các bối cảnh khoảng cách xã hội.

Biểu đồ 4.1

So sánh chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh khoảng cách xã hội



Ghi chú. VN: người Việt Nam. US: người Mỹ

Điểm tương đồng nổi bật nhất trong việc lựa chọn CL giữa người Việt Nam và người Mỹ là đối với cả hai nhóm, CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* là lựa chọn được ưu tiên hàng đầu và phổ biến nhất trong mọi bối cảnh khoảng cách xã hội. Đặc biệt, trong bối cảnh khoảng cách xã hội trung bình (D=), tỷ lệ sử dụng CL này đạt tỷ lệ cao nhất đối với cả người Việt Nam (83,0%) và người Mỹ (75,0%). Sự phổ biến và ưu tiên sử dụng CL này trong cả hai nền văn hóa Việt Nam và

Mỹ có thể lý giải rằng CL này được xem là CL hiệu quả khi thực hiện HVNNPN. Về mặt thống kê, chỉ số Cramer's V của CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* có giá trị ở mức thấp và gần như bằng nhau đối với người Việt Nam ($V = 0,166$) và người Mỹ ($V=0,170$). Vì vậy, mức độ chi phối của khoảng cách xã hội đối với việc lựa chọn CL C10 là tương đối thấp và ổn định trong cả hai nền văn hóa.

Ví dụ: trong tình huống số 9: phản hồi phản nản của sinh viên về điểm số (D=), cả người Việt Nam và người Mỹ đều dùng CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu*, một CL giải quyết vấn đề mang tính xây dựng và hợp tác, như sau:

-Người Việt Nam: *Chúng ta cùng xem tiêu chí chấm điểm và so sánh với bài làm của em nhe!* (VN28_S9)

-Người Mỹ: *There was a rubric for you to check, but let's review your paper together when I have more time. (Có một bảng tiêu chí để em xem đó, nhưng để khi nào thầy/cô có nhiều thời gian hơn thì chúng ta sẽ cùng xem lại bài của em nhé.)* (US06_S9)

Bên cạnh đó, cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng gia tăng sử dụng các CL thực hiện HVNNPN mang tính đối đầu trực tiếp khi khoảng cách xã hội với người bị phản nản lớn dần. Trong bối cảnh khoảng cách xã hội D- giao tiếp mang tính chất thân mật với những người thân trong gia đình hay có mối quan hệ thân thiết, người Việt Nam sử dụng hai CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* và C6: *Buộc tội trực tiếp* với tỷ lệ 15,0%. Trong bối cảnh D+ khi phản nản người xa lạ, tỷ lệ sử dụng của các CL này của người Việt Nam tăng vọt: CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu* lên tới 40,0% và C6: *Buộc tội trực tiếp* là 32,0%. Tương tự như vậy, xu hướng sử dụng các CL mang tính đối đầu này của người Mỹ còn mạnh mẽ hơn trong bối cảnh D+, đặc biệt là đối các CL nhằm quy kết trách nhiệm như C5: *Buộc tội gián tiếp* (tăng từ 5,0% lên 22,0%) và C6: *Buộc tội trực tiếp* (tăng từ 20,0% lên 46,0%). Điều này cho thấy rằng cả người Việt Nam với nền văn hóa thiên về chủ nghĩa tập thể và người Mỹ với nền văn hóa có tính cá nhân cao đều có xu hướng giảm bớt các ràng buộc về sự hòa hợp và lịch sự khi giao tiếp với người ngoài nhóm (Hofstede và cộng sự, 2010).

Một điểm tương đồng cũng không kém tầm quan trọng là cả người Việt Nam và người Mỹ đều né tránh sử dụng các CL kích trực tiếp vào cá nhân và mang tính đe dọa thể diện nghiêm trọng bất kể khoảng cách xã hội như thế nào, như CL C9: *Trách mắng tường minh về con người* và C11: *Đưa ra lời đe dọa*. Đối với cả người Việt Nam và người Mỹ, hai CL có mối liên hệ không có ý nghĩa thống kê hoặc kích thước hiệu ứng rất nhỏ đối với biến tổ khoảng cách xã hội. Các CL này đe dọa thể diện dương tính của người nghe vì việc công kích nhân cách là một trong những hành vi đe dọa thể diện ở mức độ cao nhất (Brown và Levinson, 1987), có thể dẫn đến xung đột nghiêm trọng và gây đổ vỡ mối quan

hệ. Sự né tránh này phản ánh rằng trong giao tiếp cũng tồn tại một giới hạn khi công kích cá nhân.

Tóm lại, sự tương đồng trong mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn CL của người Việt Nam và người Mỹ được thể hiện qua việc lựa chọn CL *C10* làm chủ đạo và né tránh các CL đe dọa thể diện cao.

4.4.2 Sự khác biệt về mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

Mặc dù có những điểm chung, việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Việt và người Mỹ trong các bối cảnh khoảng cách xã hội thể hiện những khác biệt phản ánh các hệ thống giá trị và chuẩn mực giao tiếp của mỗi nền văn hóa. Sự khác biệt dễ thấy nhất (tham chiếu Biểu đồ 4.1) là lựa chọn sử dụng các CL mang tính trực tiếp và đối đầu được điều chỉnh theo các bối cảnh khoảng cách xã hội khác nhau. Trong bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (*D-*), người Việt Nam sử dụng CL *C11*: *Đưa ra lời đe dọa* ở mức cao nhất (7,0%) so với bối cảnh *D=* (5,0%) và *D+* (4,0%) trong khi Người Mỹ hoàn toàn không sử dụng CL *C11* này (0,0%) trong bối cảnh *D-* và *D+* và chỉ sử dụng CL *C11* với mức cao (8,0%) trong bối cảnh khoảng cách xã hội ở mức trung bình (*D=*). Về mặt thống kê suy luận, kích thước hiệu ứng của biến tố khoảng cách xã hội đối với CL *C11* cũng có sự khác biệt. Kích thước hiệu ứng của biến tố khoảng cách xã hội đối với CL này của người Việt Nam ở mức nhỏ ($V = 0,056$) nhưng của người Mỹ thì ở mức trung bình ($V = 0,234$).

Ngoài ra, việc sử dụng các CL gián tiếp cũng có sự khác biệt giữa người Việt Nam và người Mỹ. Trong bối cảnh *D-*, người Mỹ sử dụng CL *C1*: *Từ bỏ phản nản* với tỷ lệ cao gấp đôi (16,0%) so với người Việt Nam (8,0%). Điều này chứng tỏ người Mỹ chủ động hơn trong việc bảo vệ mối quan hệ thân thiết bằng cách tránh xung đột. Ngoài ra, về mặt thống kê, mức độ chi phối của biến tố khoảng cách xã hội đối với CL này giữa người Việt Nam ($V = 0,167$) và người Mỹ ($V = 0,237$) cũng có sự khác biệt đáng kể.

Mặc dù trong bối cảnh khoảng cách xã hội lớn (*D+*) người Việt Nam và người Mỹ đều sử dụng các CL thực hiện HVNNPN mang tính đối đầu trực tiếp ở mức cao hơn như đã phân tích ở phần trước nhưng cách thức thể hiện lại khác nhau. Người Việt Nam dùng CL *C3*: *Bày tỏ sự khó chịu* (tăng vọt lên 40,0%) nhằm thể hiện cảm xúc cá nhân và sự thất vọng. Người Mỹ thì trái lại tập trung chủ yếu vào việc quy kết trách nhiệm cho người bị phản nản với CL *C6*: *Buộc tội trực tiếp* (tăng vọt lên 46,0%).

Phân tích dữ liệu phỏng vấn cho thấy cả người Việt Nam và người Mỹ đều điều chỉnh CL thực hiện HVNNPN của mình dựa trên khoảng cách xã hội. Tuy

nhiên, lý do nền tảng và cách thức điều chỉnh của họ lại thể hiện những khác biệt văn hóa rõ nét.

Đối với người Việt Nam, việc điều chỉnh CL chủ yếu nhằm mục đích duy trì sự hòa hợp và bảo vệ các mối quan hệ xã hội (Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999). Trong các mối quan hệ gần gũi như gia đình và bạn bè thân thiết, người Việt Nam vẫn có trực tiếp bày tỏ sự khó chịu nhưng thường sử dụng thêm các biện pháp xoa dịu như giải thích nhẹ nhàng hay nụ cười để duy trì mối quan hệ và tôn trọng. Họ giải thích: “*Cười là cái thân thiện, dễ nói nhất đó.*” (VN_I01).

Còn đối với người lạ thì người Việt Nam giữ thái độ ôn hòa, xin lỗi ngay lập tức nếu mình có lỗi để giải quyết vấn đề và tránh xung đột.

“...*người thân thì bức bối là em sẽ thể hiện ra là em bức bối về cái gì đó. Còn với người lạ thì em sẽ kiểu giữ bình tĩnh một nhất định nào đó và em sẽ nói với họ là cái vấn đề này không tốt, làm cho tôi khó chịu...*” (VN_I06)

Ngược lại, người Mỹ khi phàn nàn với người thân thì trực tiếp hơn do họ có sự tin cậy và cảm thấy thoải mái bày tỏ suy nghĩ và đồng thời họ chấp nhận trách nhiệm. (*I think I'm most direct with my family members or friends just because again, they probably know me well enough, Tôi nghĩ mình thẳng thắn nhất với các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè, vì họ có lẽ hiểu tôi khá rõ.* US_I03). Tuy nhiên với người lạ, thì họ vẫn hướng đến giải pháp và lịch sự. Họ vẫn quan tâm đến việc không tạo ra xung đột không cần thiết và bảo vệ hình ảnh nơi công cộng. US_I01 chia sẻ rằng khi phàn nàn với người lạ thì tìm kiếm giải pháp tốt nhất để giải quyết vấn đề (“...*find a way to resolve it as best as I can.*”) bởi vì giải pháp tốt hơn là né tránh (“*solution is better than having closed doors, for sure.*”.)

4.4.3 Sự tương đồng về mối liên hệ của biến tố quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phàn nàn giữa người Việt Nam và người Mỹ

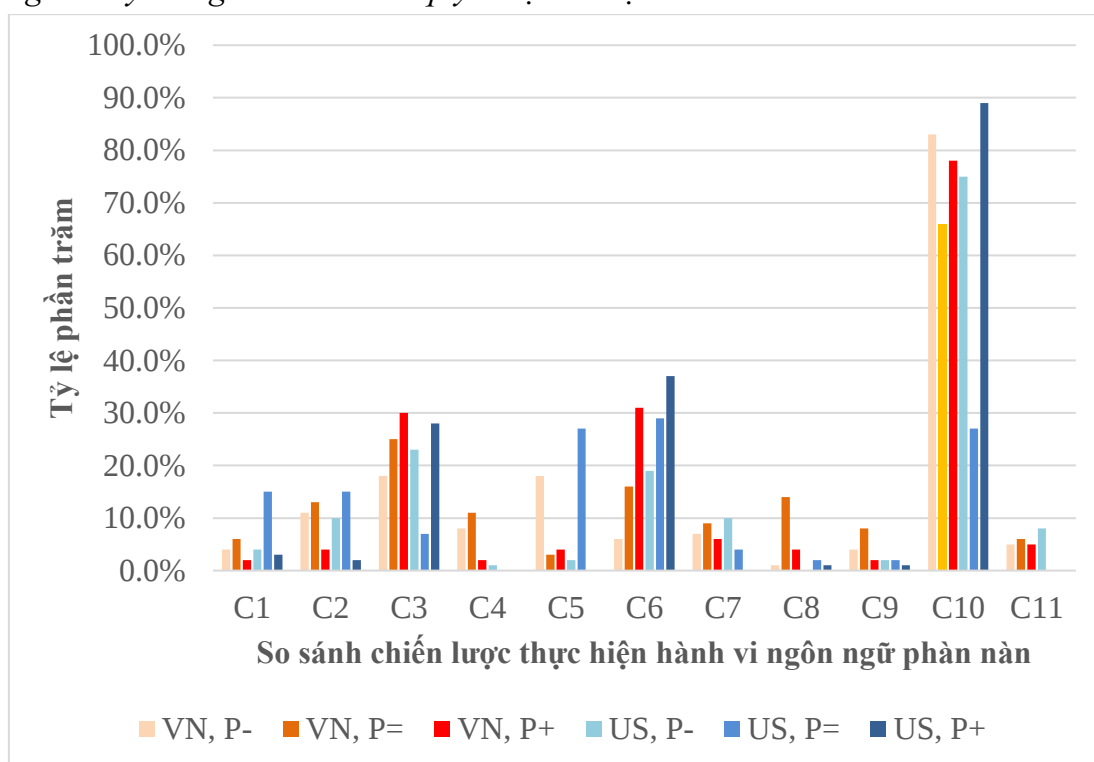
Mặc dù Việt Nam là xã hội có khoảng cách quyền lực cao trong khi Mỹ có nền văn hóa với khoảng cách quyền lực thấp (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010) nhưng kết quả phân tích của dữ liệu vẫn thể hiện một số xu hướng tương đồng trong việc sử dụng CL thực hiện HVNNPN liên quan đến quyền lực của người Việt Nam và Mỹ. Biểu đồ 4.2 cho thấy nhiều điểm tương đồng trong xu hướng lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh quyền lực xã hội khác nhau.

Một điểm chung nổi bật từ Biểu đồ 4.2 mà chúng ta dễ dàng quan sát được là việc cả hai nhóm đều sử dụng CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* một cách linh hoạt. CL này là CL chủ đạo với chức năng như một công cụ hiệu quả để tránh đối đầu và tập trung vào giải pháp, đặc biệt trong các bối cảnh không cân bằng quyền lực

giữa những người tham thoại (P- và P+). Trong bối cảnh P-, giao tiếp với người có quyền cao hơn, CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* được cả người Việt Nam (83,0%) và người Mỹ (75,0%) đều sử dụng với tần suất rất cao. Khi quyền lực ngang nhau (P=), cả người Việt Nam và người Mỹ đều giảm sử dụng CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu*. Tuy nhiên khi quyền lực của người phàn nàn cao hơn (P+), CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* lại trở thành CL phổ biến nhất của cả hai nhóm, đặc biệt ở nhóm người Mỹ tỷ lệ phần trăm tăng đến 89,0%. Sự tương đồng này của CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* về mặt về chức năng được sử dụng như là một hành vi lịch sự âm tính, giúp làm giảm mức độ đe dọa thể diện và tạo cơ hội cho người nghe sửa chữa sai lầm (Brown & Levinson, 1987).

Biểu đồ 4.2

So sánh chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phàn nàn của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh quyền lực xã hội



Ghi chú. VN: người Việt Nam. US: người Mỹ

Ví dụ: CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh quyền lực:

-Trong tình huống số 5: Phàn nàn người bán hàng về chất lượng hàng hóa (bối cảnh P+)

-Người Việt Nam: *Shop thông cảm cho tôi đổi lại món hàng này vì không giống như tôi đã đặt. (VN31_S5)*

-Người Mỹ: *I would like to return this item to you. It doesn't appear to match the description that was given. (US09_S5)*

(Tôi muốn hoàn trả lại món hàng này cho bạn. Nó có vẻ không khớp với mô tả đã được cung cấp.)

-Trong tình huống số 6: Phàn nàn người lạ về việc chen ngang hàng nơi công cộng (bối cảnh P=)

-Người Việt Nam: *Anh chị ơi mình vui lòng xếp hàng để chờ thanh toán ạ.* (VN19_S6)

-Người Mỹ: *Excuse me, please join the line.* (US18_S6)

(Xin lỗi, vui lòng xếp hàng.)

-Trong tình huống số 4: Phàn nàn sếp về việc chậm trả lời email (bối cảnh P-)

-Người Việt Nam: *Kính thưa lãnh đạo, xin lãnh đạo cho em ý kiến để giải quyết gấp vấn đề mà em đã trình trong những mail trước.* (VN02_S4)

-Người Mỹ: *I need your guidance about the new matter. Please reply my email.* (US43_S4)

(Tôi cần sự hướng dẫn của Sếp về vấn đề mới phát sinh. Vui lòng trả lời email của tôi.)

Khi quyền lực của người nói tăng lên, việc sử dụng CL C6: *Buộc tội trực tiếp* có xu hướng gia tăng đối với cả người Việt Nam và người Mỹ. Ở vị thế quyền lực cao hơn, cả hai nhóm sử dụng CL C6: *Buộc tội trực tiếp* để phàn nàn một cách mạnh mẽ nhất. Trong bối cảnh P- với quyền lực thấp hơn, CL C6 đều được cả hai nhóm sử dụng một cách hạn chế. Người Việt Nam lựa chọn CL C6: *Buộc tội trực tiếp* một cách thận trọng với mức 6,0% khi phàn nàn với người trên quyền. Trong khi đó, người Mỹ cũng dùng CL này ở mức thấp hơn so với các bối cảnh khác (19,0%). Điều này cho thấy cả hai nhóm đều nhận thức được rủi ro khi đối đầu trực tiếp với người có quyền lực cao hơn. Trong bối cảnh P= với quyền lực ngang hàng, cả hai nhóm đều gia tăng đáng kể việc sử dụng CL C6. Người Việt Nam tăng gần gấp ba lần, lên tới 16,0%. Ở nhóm người Mỹ, tỷ lệ phần trăm sử dụng CL C6 cũng tăng lên mức 29,0%. Tỷ lệ phần trăm của CL C6: *Buộc tội trực tiếp* đạt đến đỉnh cao ở cả hai nhóm trong bối cảnh P+ khi có ưu thế về quyền lực. Người Việt Nam sử dụng CL này ở mức 31,0%, và người Mỹ là 37,0%, biến nó thành công cụ chính để khẳng định vị thế và quy kết trách nhiệm. Sự tương đồng này có thể được lý giải theo lý thuyết của Hofstede và cộng sự, 2010. Ở Việt Nam, do đặc điểm văn hóa chủ nghĩa tập thể và khoảng cách quyền lực cao, trong giao tiếp, việc sử dụng CL mang tính chất buộc tội trực tiếp thường được hạn chế, đặc biệt là từ cấp dưới lên cấp trên. Nhưng khi quyền lực của người phàn nàn tăng lên, địa vị cao cho phép người Việt Nam làm điều đó mà không sợ bị làm mất thể diện của bản thân hoặc người khác. Do đặc điểm văn hóa chủ nghĩa cá nhân và khoảng cách quyền lực thấp, người Mỹ đã có xu hướng giao tiếp trực tiếp và sẵn sàng đối đầu với các vấn đề. Khi quyền lực của

người phàn nàn tăng lên, xu hướng này sẽ càng được củng cố vì điều này phù hợp với các giá trị văn hóa cốt lõi của nước Mỹ.

Tương tự như trong mối quan hệ với khoảng cách xã hội, sự tương đồng về việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ trong mỗi quan hệ với biến tố quyền lực xã hội cũng thể hiện qua việc cả hai nhóm đều né tránh sử dụng CL tấn công trực tiếp vào cá nhân người bị phàn nàn bất kể vị thế quyền lực của họ. Biểu đồ 4.2 cho thấy trong tất cả các bối cảnh quyền lực xã hội P-, P= và P+, tỷ lệ phần trăm sử dụng CL C9: *Trách mắng tường minh về con người* của người Việt Nam và người Mỹ luôn nằm ở mức thấp, dưới 10,0%. Theo Brown và Levinson (1987), CL C9: *Trách mắng tường minh về con người* tấn công trực tiếp vào thể diện dương tính của người nghe là một trong những hành vi đe dọa thể diện nghiêm trọng nhất nên việc né tránh sử dụng CL này nhằm duy trì sự hòa hợp là một quy tắc ứng xử cơ bản, mà biến tố quyền lực xã hội cũng không thể vượt qua.

Mặc dù văn hóa Mỹ và Việt Nam có những đặc điểm khác nhau về chủ nghĩa cá nhân và chủ nghĩa tập thể theo Hofstede và cộng sự (2010), phân tích về dữ liệu phỏng vấn cho thấy sự tương đồng trong cách người Việt Nam và người Mỹ lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của họ dựa trên vai trò quyền lực xã hội. Dữ liệu cho thấy cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng điều chỉnh CL thực hiện HVNNPN tùy thuộc vào vị thế quyền lực của nghe. Khi phàn nàn với người có quyền lực cao hơn (P-), ví dụ như cấp trên, cha mẹ và thầy cô, cả người Việt Nam và người Mỹ đều sử dụng các CL gián tiếp, giảm nhẹ và tránh đối đầu nhằm để bảo vệ thể diện của cả hai bên và duy trì mối quan hệ. Khi phàn nàn về điểm thấp với thầy cô, VN_I01 đề nghị: “...em có thể xin thầy tiêu chí chấm kết quả thi để em có thể tiện so sánh với bài kiểm tra của em vừa rồi” với thái độ “xin nài nỉ thôi” vì đối với thầy cô là “tôn trọng và lịch sự nhẹ nhàng nhất có thể”.

Người tham gia phỏng vấn VN_I03 cũng có đồng quan điểm khi chọn lựa các CL thực hiện HVNNPN với lãnh đạo: “Mình cũng muốn dành sự tôn trọng nhất định bởi vì dù sao cũng là lãnh đạo của một đơn vị.”

Trong bối cảnh P- thì người Mỹ cũng sử dụng các CL giảm nhẹ như đưa ra lời giải thích và tìm kiếm sự thấu hiểu. Cụ thể, người trả lời phỏng vấn US_I03 sẽ chọn cách giải thích lý do của mình nhiều nhất với sếp hoặc giáo sư vì cô ấy cảm thấy điều đó rất chuyên nghiệp. (“*I think I would explain my reasoning most to a boss or a professor because I feel like that's very professional.*” / *Tôi nghĩ tôi sẽ giải thích lý do của mình nhiều nhất với sếp hoặc giáo sư vì tôi cảm thấy điều đó rất chuyên nghiệp*). Ngoài ra, US_I04 cũng khẳng định sẽ “*lịch sự hơn rất nhiều và có lẽ sẽ ít phàn nàn hơn*” (“*be a lot more polite and probably complain less*”) với sếp.

Một điểm tương đồng nổi bật khác từ dữ liệu phỏng vấn là khi ở vị thế quyền lực cao hơn, cả người Mỹ và người Việt đều có xu hướng chuyển từ việc phản nàn đơn thuần sang hướng dẫn và đưa ra giải pháp. Trong vai trò giáo viên hoặc phụ huynh, những người Mỹ tham gia phỏng vấn đều cho biết sẽ tập trung vào việc hướng dẫn thay vì ra lệnh. Ví dụ, khi con cái làm ồn thì US_I04 cũng sẽ đưa ra “một yêu cầu đơn giản”. (*I think I'd just make a simple request like, “Could you please listen to that somewhere else?”*). Còn người Việt Nam thì khi em út trong gia đình gây việc bực mình, VN_I01 cho biết sẽ “*thay vì em la mắng em sẽ nhắc nhở nhẹ nhàng để tránh gây căng thẳng.*”

4.4.4 Sự khác biệt về môi liên hệ của biến tố quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nàn giữa người Việt Nam và người Mỹ

Biểu đồ 4.2 ở trên cũng cho thấy nhiều điểm khác biệt giữa người Việt Nam và người Mỹ khi lựa chọn CL thực hiện HVNNPN khi giao tiếp với những người có quyền lực xã hội khác nhau. Trước tiên, sự khác biệt giữa người Việt Nam và người Mỹ thể hiện qua sự phân hóa trong việc sử dụng các CL C5: *Buộc tội gián tiếp* và C11: *Đưa ra lời đe dọa*.

Khi có quyền lực cao hơn (P+), người Mỹ hoàn toàn không sử dụng CL C5: *Buộc tội gián tiếp* nhưng trong khi đó, người Việt vẫn sử dụng (4,0%). Trong bối cảnh P+ này, thay vì sử dụng CL C5: *Buộc tội gián tiếp*, người Mỹ sử dụng lại CL C6: *Buộc tội trực tiếp* với tỷ lệ áp đảo (37,0%). Khác với người Mỹ, trong bối cảnh quyền lực P=, người Việt dùng CL C5: *Buộc tội gián tiếp* ít hơn rất nhiều (3,0%). Người Mỹ sử dụng CL C5: *Buộc tội gián tiếp* với tỷ lệ khá cao (27,0%) khi phản nàn với những người ngang hàng. Khi ở vị thế thấp (P-), người Việt Nam lại sử dụng CL C5: *Buộc tội gián tiếp* với mức cao nhất 18,0%, gấp nhiều lần so với trong các bối cảnh P= và P+. Ngược lại, người Mỹ hầu như không sử dụng CL C5: *Buộc tội gián tiếp* (2%) trong bối cảnh này.

Đối với CL C11: *Đưa ra lời đe dọa*, người Việt sử dụng một cách rải rác nhưng nhất quán ở cả ba bối cảnh quyền lực xã hội với tỷ lệ phần trăm từ 5,0% đến 6,0%. Người Mỹ chỉ sử dụng CL C11: *Đưa ra lời đe dọa* khi ở vị thế thấp (P-) với tỷ lệ phần trăm 8,0% nhưng khi giao tiếp với người có quyền lực thấp hơn (P+) hoặc với người ngang hàng (P=), người Mỹ không bao giờ dùng CL này. Về mặt thống kê suy luận, quyền lực xã hội có mối quan hệ không có ý nghĩa thống kê đối với việc lựa chọn CL C11: *Đưa ra lời đe dọa* của người Việt Nam ($p = 1.000$) nhưng đối với người Mỹ thì mối quan hệ này có ý nghĩa thống kê ($p < ,001$) và kích thước hiệu ứng trung bình ($V=0,234$).

Việc người Việt Nam lại sử dụng CL C5: *Buộc tội gián tiếp* nhiều nhất khi ở vị thế thấp hơn (P-) cho thấy người Việt Nam tránh phản nàn trực tiếp với người

có quyền lực cao hơn nhằm giảm thiểu đe dọa thể diện của người bị phàn nàn và thể hiện sự tôn trọng của người dưới quyền đối với người có quyền cao hơn. Đây là một đặc trưng của nền văn hóa với ngữ cảnh cao và chủ nghĩa tập thể giống như Việt Nam, nơi mà tính tầng bậc trong xã hội và sự hòa hợp luôn được coi trọng (Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999). Với đặc trưng của nền văn hóa với ngữ cảnh cao và chủ nghĩa tập thể, trong giao tiếp, người Việt Nam thường ưu tiên cách giao tiếp vòng vo và gián tiếp để tránh gây mất hòa khí hoặc làm mất thể diện của người tham thoại (Hofstede và cộng sự, 2010; Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999). Ngược lại, việc người Mỹ né tránh hoàn toàn các CL gián tiếp và mang tính đối đầu khi ở vị thế cao hơn (P+), ví dụ như các CL C5: *Buộc tội gián tiếp* và C11: *Đưa ra lời đe dọa*. Thay vào đó, họ sử dụng CL C6: *Buộc tội trực tiếp*. Việc lựa chọn các CL các CL khi phàn nàn cho thấy một đặc trưng trong giao tiếp của người Mỹ với văn hóa ngữ cảnh thấp với sự ưu tiên tính trực tiếp, sự minh bạch và tính hiệu quả (Hall, 1989; Hofstede và cộng sự, 2010).

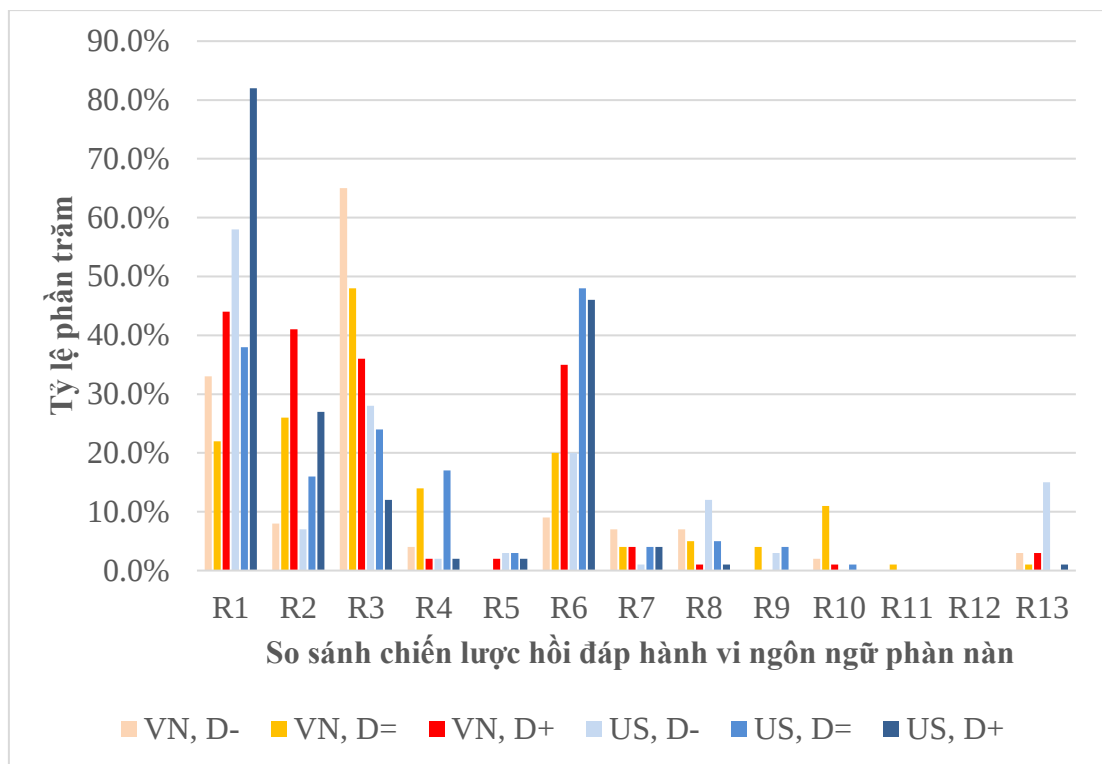
4.5 Sự tương đồng và khác biệt về mối liên hệ của các biến tố xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn giữa người Việt Nam và người Mỹ

4.5.1 Sự tương đồng về mối liên hệ của biến tố khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phàn nàn giữa người Việt Nam và người Mỹ

Kết quả phân tích dữ liệu được minh họa ở Biểu đồ 4.3. cho thấy một số tương đồng trong cách người Việt Nam và người Mỹ lựa chọn CL HD HVNNPN dưới sự chi phối của khoảng cách xã hội.

Biểu đồ 4.3

So sánh chiến lược HD hành vi ngôn ngữ phàn nàn của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh khoảng cách xã hội



Ghi chú. VN: người Việt Nam. US: người Mỹ

Trước hết, các CL HĐ thuộc loại chấp nhận lời phản nản nhằm xoa dịu tình hình và sửa chữa sai phạm chiếm tỷ lệ đứng đầu. Các CL HĐ *R1: Thừa nhận trách nhiệm*, *R2: Bào chữa*, và *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* đều được cả người Việt Nam và người Mỹ ưu tiên sử dụng hàng đầu với tần suất cao. Ngược lại, các CL HĐ phản nản thuộc loại từ chối lời phản nản, mang tính đối đầu và đe dọa thể diện cao, như các CL *R11: Từ chối tranh luận* và *R12: Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)*, gần như không được sử dụng ở cả hai nhóm người Việt Nam và người Mỹ. Riêng CL *R10: Không thừa nhận hành vi đáng trách* nhìn chung ít được người Mỹ sử dụng (với tỷ lệ phần trăm 0,0% đến 1,0% ở các bối cảnh khoảng cách xã hội) và tỷ lệ phần trăm sử dụng CL này của người Việt Nam cũng thấp trong bối cảnh D- (2,0%) và D+ (1,0%). Trong bối cảnh khoảng cách xã hội trung bình (D=), người Việt Nam sử dụng CL này ở tỷ lệ đáng kể (11,0%). Nhìn chung, mặc dù có sự khác biệt nhỏ này, xu hướng chung của người Việt Nam và người Mỹ trong việc HĐ HVNNPN vẫn là sự ưu tiên duy trì hòa khí và né tránh việc tấn công ngược lại người phản nản vì có nguy cơ tạo ra xung đột trầm trọng hơn.

CL *R2: Bào chữa* được cả người Việt Nam và người Mỹ sử dụng thường xuyên trong mọi bối cảnh khoảng cách xã hội và gia tăng sử dụng CL này theo tỷ lệ thuận với khoảng cách xã hội. Việc điều chỉnh mức độ tăng dần một cách đồng nhất thể hiện sự nhất quán giữa người Việt Nam và người Mỹ.

Dữ liệu từ người Việt Nam cho thấy tỷ lệ sử dụng của CL R2: *Bào chữa* có sự gia tăng liên tục và mạnh mẽ. Cụ thể, trong bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (D-), giao tiếp với người có mối quan hệ gần gũi, CL R2: *Bào chữa* được sử dụng rất hạn chế, chỉ chiếm 8,0%. Khi chuyển sang bối cảnh mang tính xã giao với khoảng cách xã hội trung bình (D=), tỷ lệ này tăng vọt lên 26,0%. Ở bối cảnh HĐ HVNNPN từ những người xa lạ (D+), CL này đạt đến đỉnh điểm sử dụng với 41,0%, trở thành một trong hai CL HĐ HVNNPN phổ biến nhất của người Việt Nam.

Đối với người Mỹ, xu hướng sử dụng CL này cũng gia tăng tương tự, từ 7,0% trong bối cảnh gần gũi (D-), tăng cao ở bối cảnh D= và tiếp tục tăng lên đến 27,0% ở bối cảnh D+. Theo Brown và Levinson (1987), CL R2: *Bào chữa* là một CL lịch sự âm tính, để giảm thiểu sự áp đặt và mức độ nghiêm trọng của hành vi phạm lỗi. Vì vậy, khi HĐ HVNNPN từ người lạ, việc đưa ra một lý do để bào chữa là một cách hiệu quả để bảo vệ thể diện của người nói và giúp tránh một cuộc đối đầu không cần thiết với người thuộc nhóm bên ngoài (*out-group*).

Ví dụ, trong tình huống 12, HĐ HVNNPN với người lạ về việc chen ngang hàng ở nơi công cộng, cả người Việt Nam và người Mỹ đều lựa chọn CL HĐ gần như y hệt về mặt cấu trúc và chức năng dụng học:

-Người Việt Nam: *Ôi, tôi xin lỗi! Tôi có việc gấp nên vô tình không để ý. Rất mong bạn thông cảm. VN03_S12*

-Người Mỹ: *My apologies, I did not notice the line. (Xin lỗi, tôi đã không để ý đến việc xếp hàng.) US18_S12*

Trong hai ví dụ trên, cả người Việt Nam và người Mỹ đều trước tiên đưa ra lời xin lỗi nhằm *Thừa nhận trách nhiệm* (VN03_S12: *Ôi, tôi xin lỗi!*; US18_S12: *My apologies.*) và sau đó là *Bào chữa*, cung cấp một lý do để giải thích cho hành vi của mình, ngụ ý rằng sai phạm đó là không cố ý. (VN03_S12: *...Tôi có việc gấp nên vô tình không để ý.*; US18_S12: *...I did not notice the line.*)

Một điểm tương đồng khác giữa hai nhóm người Việt Nam và người Mỹ được nhận biết qua xu hướng giảm dần một cách nhất quán của CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* khi khoảng cách xã hội tăng lên. Đối với người người Việt Nam, CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* là CL được sử dụng phổ biến nhất trong bối cảnh khoảng cách xã hội thấp (65,0%) nhưng giảm dần xuống chỉ còn 36,0% trong bối cảnh khoảng cách xã hội lớn. Người Mỹ cũng có cách thức sử dụng CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* tương tự như vậy. Xu hướng giảm đồng nhất của CL R3 cho thấy CL này có mối liên hệ mật thiết với mức độ thân thiết của mối quan hệ của cả người Việt Nam và người Mỹ. Đối với các mối quan hệ gần gũi cả người Việt Nam và người Mỹ đều coi trọng và ưu tiên cam kết sửa chữa để duy trì các mối quan hệ này.

Tóm lại, kết quả phân tích cho thấy sự tương đồng về mối liên hệ của biến tổ khoảng cách xã hội với việc lựa chọn CL HĐ HVNNPN của cả người Việt Nam và người Mỹ. Đặc biệt, khi khoảng cách xã hội tăng cả người Việt Nam và người Mỹ có xu hướng tăng cường sử dụng CL mang tính bảo chữa để tự vệ và giảm cam kết thay đổi hành vi để duy trì quan hệ.

4.5.2 Sự khác biệt về mối liên hệ của biến tổ khoảng cách xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

Mặc dù cả hai nhóm người Việt Nam và người Mỹ đều ưu tiên sử dụng cả hai CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* nhưng thứ tự ưu tiên và tầm quan trọng của các CL này trong các bối cảnh khoảng cách xã hội khác nhau, cho thấy một sự khác biệt căn bản trong cách tiếp cận vấn đề của người Việt Nam và người Mỹ. Trong bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (D-), CL được người Việt Nam sử dụng nhiều nhất là CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* (65,0%) nhưng đối với người Mỹ, CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* (58,0%) lại là ưu tiên hàng đầu. Trong bối cảnh D=, CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* (48,0%) vẫn là CL phổ biến nhất đối với người Việt Nam nhưng người Mỹ lại lựa chọn CL *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* (48,0%). Trong bối cảnh D+, tỷ lệ sử dụng CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* của người Mỹ (82,0%) đạt đỉnh, cao gần gấp đôi người Việt Nam (44,0%). Ngoài ra, biến tổ khoảng cách xã hội chi phối CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* ở người Mỹ mạnh hơn đáng kể ($V = 0,366$) so với người Việt Nam ($V = 0,191$).

Một sự khác biệt đáng chú ý khác là sự khác biệt trong việc sử dụng CL né tránh, mang tính đối đầu, cụ thể là CL *R13: Không quan tâm (im lặng)*. Người Mỹ sử dụng CL này với tỷ lệ cao hơn đáng kể (15,0%) trong bối cảnh khoảng cách xã hội nhỏ (D-) so với các bối cảnh khác. Trong khi đó, người Việt Nam hầu như không sử dụng CL đối đầu như thế này trong mối quan hệ gần gũi.

Phân tích dữ liệu phỏng vấn cho thấy cả người Việt Nam và người Mỹ đều điều chỉnh CL HĐ HVNNPN của mình dựa trên khoảng cách xã hội, tuy nhiên, lý do và cách thức điều chỉnh của họ lại thể hiện những khác biệt văn hóa đáng chú ý.

Đối với người Việt Nam, trong các mối quan hệ gần gũi (D-), họ có xu hướng ưu tiên duy trì sự hòa hợp và tôn trọng thứ bậc. Mặc dù có thể trực tiếp về nội dung vấn đề, cách thức thể hiện của họ lại rất mềm dẻo để tránh xung đột. Điều này được minh họa rõ qua chia sẻ của người tham gia phỏng vấn VN_I01. Cụ thể, người tham gia phỏng vấn VN_I01 chọn cách “*không cãi lại*” cha mẹ vì đó là cách “*tôn trọng và lịch sự*” và với bạn bè thân, thì chọn cách giải thích nhẹ nhàng “*cười cười nói là kiểu giờ mình sẽ cố gắng làm nhanh hơn*” và “*giải thích*

là nguyên do con và mong bạn hiểu” để “tránh cự cãi” và “tôn trọng họ”. Tương tự, CL im lặng của VN_ID02 cũng là một biểu hiện của việc ưu tiên giữ gìn mối quan hệ hơn là tranh luận đúng sai vì “nói lại” sợ bị xem là “không tôn trọng”.

Ngược lại, đối với người Mỹ, sự điều chỉnh CL lại dựa trên nền tảng của sự tin tưởng và quen biết. Họ cũng có xu hướng trực tiếp hơn trong các mối quan hệ gần gũi, nhưng lý do là vì họ tin rằng mối quan hệ tốt đẹp sẵn có cho phép sự thẳng thắn đó. Như US_I01 chia sẻ, anh sẽ “trực tiếp hơn một chút” với người quen, nhưng lại “gián tiếp một chút” với người lạ.

“...if it's with strangers, a little more indirect, right? But if it's somebody I know or have at least a somewhat personal relationship with, I would be a little more direct for sure.”

(...nếu là với người lạ, thì có thể gián tiếp một chút, đúng không? Nhưng nếu là người tôi quen hoặc ít nhất có mối quan hệ cá nhân nào đó, tôi chắc chắn sẽ trực tiếp hơn một chút.”).

Sự thay đổi này trở nên rõ rệt hơn khi đối mặt với người lạ (D+), nơi họ có xu hướng trở nên phòng thủ hơn. US_I03 lý giải cho thái độ này: “Tôi có lẽ cảm thấy phòng thủ hơn với những người lạ chỉ vì tôi cho rằng những người lạ không thực sự hiểu chuyện cho lắm.” (“I probably feel more defensive with strangers just because I perceive strangers as people that don't really like understand the world very well.”)

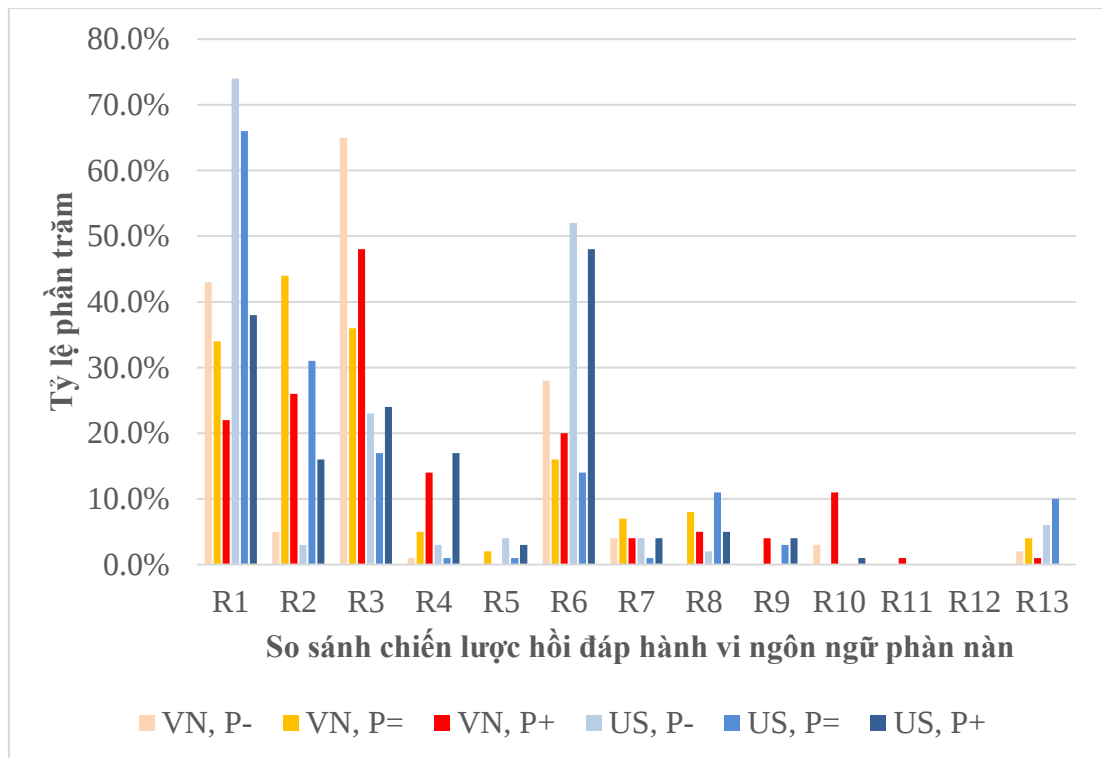
Nhìn chung, sự khác biệt trong CL HĐ HVNNPN giữa người Việt và người Mỹ thể hiện ở định hướng giao tiếp. Người Việt có xu hướng chọn các CL HĐ chú trọng giải thích bối cảnh, nhận trách nhiệm và bày tỏ sự sẵn sàng thay đổi hành vi để khôi phục sự hòa hợp. Ngược lại, cách HĐ của người Mỹ thường mang tính trực tiếp và tập trung vào các giải pháp thực tế.

4.5.3 Sự tương đồng về mối liên hệ của biến tố quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

Trong mối liên hệ với biến tố quyền lực xã hội, điểm tương đồng cơ bản nhất giữa người Việt Nam và người Mỹ là cả hai nhóm đều cho thấy sự điều chỉnh CL HĐ phản nản một cách có hệ thống và nhất quán dựa trên các mối quan hệ quyền lực với người phản nản. Khi HĐ HVNNPN từ một người có vị thế quyền lực cao hơn (P-), cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng sử dụng các CL mang tính hòa giải, hợp tác và giảm thiểu xung đột (tham chiếu Biểu đồ 4.4).

Biểu đồ 4.4

So sánh chiến lược HĐ hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ trong các bối cảnh quyền lực xã hội



Ghi chú. VN: người Việt Nam. US: người Mỹ

Trong bối cảnh này, người Việt Nam ưu tiên hàng đầu CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi* (65,0%) và R1: *Thừa nhận trách nhiệm* (43,0%). Người Mỹ cũng cho thấy một xu hướng tương tự khi lựa chọn R1: *Thừa nhận trách nhiệm* làm CL chủ đạo với tỷ lệ rất cao (74,0%), theo sau là CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* (52,0%).

Ví dụ, trong tình huống số 8, HD lại lời phản nản của ba mẹ (P-) vì làm ồn, cả người Việt Nam và người Mỹ đều sử dụng các CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm* và R3: *Đồng ý thay đổi hành vi*

Người Việt: *Dạ con xin lỗi con sẽ nhỏ tiếng lại. VN13_S8*

Người Mỹ: *Sorry I will lower the volume. (Xin lỗi, con sẽ vặn nhỏ âm thanh lại) US19_S8*

Điểm tương đồng rõ ràng nhất trong hai ví dụ là cả hai người nói đều sử dụng một cấu trúc HD gồm hai CL vô cùng hiệu quả. Cả hai đều bắt đầu bằng CL đưa ra một lời xin lỗi ngắn gọn, trực tiếp để thừa nhận hành vi gây ra sự khó chịu và sau đó đưa ra một lời hứa hẹn về hành động sẽ thực hiện trong tương lai để khắc phục vấn đề (VN13_S8: *...con sẽ nhỏ tiếng lại.*; US19_S8: *...I will lower the volume.*) Sự tương đồng giữa hai ví dụ này cho thấy, khi đối mặt với một lời phản nản từ người có quyền lực cao hơn trong một mối quan hệ thân thiết, cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng sử dụng CL xin lỗi và cam kết sửa đổi.

Tuy nhiên, khi tương tác với người ngang hàng ($P=$), cả người Việt Nam và người Mỹ đều thay đổi CL HĐ HVNNPN, gia tăng sử dụng CL R2: *Bào chữa* nhằm bảo vệ thể diện của bản thân. Khi so sánh tỷ lệ phần trăm sử dụng CL R2: *Bào chữa* trong các bối cảnh khoảng cách xã hội thì đối với người Việt Nam, CL R2: *Bào chữa* được sử dụng nhiều nhất trong bối cảnh $P=$ (tỷ lệ phần trăm=44,0%) trong khi đó ở bối cảnh $P-$ thì có tỷ lệ phần trăm sử dụng rất thấp (tỷ lệ phần trăm =5,0%). Tương tự như vậy, người Mỹ cũng tăng cường sử dụng CL R2: *Bào chữa* trong bối cảnh $P=$ với tỷ lệ tăng mạnh, từ 3,0% (trong bối cảnh $P-$) lên đến 31,0%. Ngoài ra, sự tương đồng này được xác nhận qua giá trị Cramer's V cao của CL R2: *Bào chữa* ở cả người Việt Nam ($V = 0,368$) và người Mỹ ($V = 0,307$). Điều này chứng tỏ rằng quyền lực xã hội chi phối mạnh mẽ nhu cầu bảo vệ thể diện cá nhân của người HĐ.

Khi ở vị thế quyền lực cao hơn người phản nản ($P+$), cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng giảm sử dụng CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm* và tăng cường sử dụng CL R4: *Biện minh*. Trong bối cảnh $P+$, tỷ lệ sử dụng CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm* của người Việt Nam giảm xuống mức thấp nhất còn 22,0% và đồng thời, CL R4: *Biện minh* tăng lên 14,0%. Đối với người Mỹ, tỷ lệ của CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm* cũng giảm xuống mức thấp nhất 38,0%. Cùng lúc đó, CL R4: *Biện minh* tăng vọt lên 17,0%.

Tóm lại, kết quả phân tích đối chiếu cho thấy sự tương đồng về vai trò chi phối của quyền lực xã hội đối với CL R2: *Bào chữa*. Ngoài ra, sự tương đồng này còn được xác nhận qua xu hướng cả hai nhóm đều ưu tiên các CL hòa giải ở bối cảnh $P-$ và $P+$.

4.5.4 Sự khác biệt về mối liên hệ của biến tố quyền lực xã hội với việc lựa chọn chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản giữa người Việt Nam và người Mỹ

Trong bối cảnh HĐ HVNNPN của người có quyền lực cao hơn ($P-$), mặc dù cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng lựa chọn các CL HĐ có tính chất duy trì sự hòa hợp trong mối quan hệ làm chủ đạo nhưng sự ưu tiên lựa chọn các CL HĐ cụ thể lại khác nhau. Khi ở vị thế thấp hơn, người Việt Nam ưu tiên CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi*, thể hiện sự tuân thủ và sẵn lòng sửa đổi bản thân để duy trì sự hài hòa. Người Mỹ lại chọn CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm* tỷ lệ áp đảo, thể hiện sự thẳng thắn và trách nhiệm cá nhân.

Khi tương tác với người ngang hàng ($P=$), khi áp lực từ thứ bậc không còn, người Việt Nam dịch chuyển sang việc bảo vệ thể diện và ưu tiên sử dụng CL R2: *Bào chữa*. Trong bối cảnh này, đối với người Mỹ, CL nền tảng vẫn là CL R1: *Thừa nhận trách nhiệm*, duy trì sử dụng ở mức rất cao là 66,0%.

Việc lựa chọn các CL HĐ của người Việt Nam và người Mỹ khi ở vị thế quyền lực cao hơn (P+) cũng có sự khác biệt đáng chú ý. Người Việt Nam vẫn duy trì sử dụng CL R3: *Đồng ý thay đổi hành vi một cách thường xuyên*, phổ biến (48,0%) nhưng đồng thời cũng gia tăng sử dụng các CL mang tính thách thức như R4: *Biện minh* (14,0%) và R10: *Không thừa nhận hành vi đáng trách* (11,0%). Ngược lại, người Mỹ khi phản hồi với người dưới quyền thì có xu hướng chuyển sang giải quyết vấn đề bằng cách ưu tiên chọn CL R6: *Đề nghị giải pháp thay thế* và CL này trở thành CL được phổ biến nhất (48,0%).

Phân tích phỏng vấn hồi tưởng cũng cho thấy sự khác biệt về sự ảnh hưởng của quyền lực xã hội đến việc chọn lựa CL HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Người Việt Nam thể hiện sự tôn trọng rõ rệt với cấp trên và người lớn tuổi trong việc HĐ phân nân. Điều này khẳng định khía cạnh tôn ti trật tự và tôn trọng người lớn là rất quan trọng trong xã hội Việt Nam (Trần Ngọc Thêm, 1996, 1999). Con cái và học trò thường im lặng hoặc giải thích một cách nhún nhường, không dám cãi lại cha mẹ hoặc thầy cô dù có thể không đồng ý vì hành vi đó bị xem là thiếu tôn trọng. Cụ thể, VN_I02 cho biết khi giảng viên phân nân về việc đi trễ thì thi “xin lỗi thầy cô” và “hứa em sẽ cố gắng đi sớm hơn”. VN_I02 nhấn mạnh sẽ “không cãi lại” vì “giáo viên mà nên là mình là học sinh nên là sẽ có một sự tôn trọng”. Trong môi trường làm việc thì theo VN_I06, quyền lực có vai trò tuyệt đối vì “Chủ nói là phải nghe. Còn gần như không nghe trường hợp lính cãi lại chủ hết trơn. Khi nó cãi là cãi xong rồi là mai nghỉ đó.”

Ngược lại, người Mỹ tôn trọng quyền lực một cách chuyên nghiệp, sẵn sàng chấp nhận phản hồi từ cấp trên và sửa đổi hành vi. (“If a boss complained to me about my work, I'd be very quick to fix it. / Nếu sếp phân nân về công việc của tôi, tôi sẽ nhanh chóng sửa ngay. US_I03.)

Với cấp dưới, họ khuyến khích sự cởi mở và chủ động chấp nhận trách nhiệm để xây dựng mối quan hệ và thúc đẩy sự phát triển. US_I06 mô tả cách HĐ phân nân từ cấp dưới. Trước tiên, họ sẽ “...being very respectful and very gentle to the situation because you know, I guess, accepting responsibility.” (...rất tôn trọng và rất nhẹ nhàng với tình huống vì bạn biết đấy, tôi nghĩ, chấp nhận trách nhiệm.)

và “...encourage to say something out loud to let me know something is wrong.” (...khuyến khích nói ra để cho tôi biết sai cái gì)

4.6 Tiểu kết chương IV

Chương IV đã thực hiện một phân tích và đối chiếu về mối liên hệ giữa các biến tố xã hội, cụ thể là khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội, và việc lựa chọn các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Bằng cách kết hợp dữ liệu định lượng và định tính, chương này đã trình bày những phát hiện

về những xu hướng rõ ràng trong việc thực hiện và HD HVNNPN của cả người Việt Nam và người Mỹ, đồng thời chỉ ra những điểm tương đồng mang tính phổ biến và những khác biệt mang tính đặc trưng của người Việt Nam và người Mỹ.

Kết quả phân tích cho thấy hai biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội có ảnh hưởng mang tính đặc trưng văn hóa đến việc lựa chọn CL thực hiện và HD HVNNPN của cả người Việt Nam và người Mỹ.

Về sự tương đồng, kết quả nghiên cứu đã xác nhận rằng CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* là một lựa chọn ưu tiên và hiệu quả đối với cả người Việt Nam và người Mỹ, đặc biệt trong các bối cảnh giao tiếp có sự chênh lệch về quyền lực xã hội hoặc với khoảng cách xã hội lớn. Sự lựa chọn CL này của cả hai nhóm với mục đích duy trì sự hòa hợp và hướng đến giải pháp. Bên cạnh đó, cả người Việt Nam và người Mỹ đều điều chỉnh CL khi thực hiện và HD HVNNPN một cách có hệ thống dựa trên vị thế quyền lực và mức độ thân quen.

Về các khác biệt, người Việt Nam ưu tiên sự hòa hợp trong các mối quan hệ xã hội. Khi thực hiện HVNNPN, Người Việt Nam thể hiện rõ, có xu hướng tránh đối đầu trực tiếp trong các mối quan hệ thân mật (D-) và sử dụng các CL gián tiếp khi ở vị thế có quyền lực xã hội thấp (P-).

Khi HD HVNNPN, người Việt Nam thể hiện sự ưu tiên đối với CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* (49,7%) và CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* (33,0%). Xu hướng này phản ánh một định hướng muốn làm dịu tình hình thông qua việc khắc phục lỗi và chấp nhận trách nhiệm để bảo vệ thể diện. Điều này phù hợp với đặc trưng của một nền văn hóa tập thể và có khoảng cách quyền lực lớn (Hofstede và cộng sự, 2010).

Ngược lại, người Mỹ có xu hướng tập trung vào giải quyết vấn đề và bảo vệ thể diện cá nhân bằng việc thường xuyên sử dụng các CL *C6: Buộc tội trực tiếp* và *C10: Đưa ra lời yêu cầu*. Trong HD HVNNPN của người Mỹ, các CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế* là các CL phổ biến nhất trong các bối cảnh giao tiếp, cho thấy sự trực tiếp và chân thành trong việc thừa nhận lỗi và một định hướng vào các giải pháp giải quyết vấn đề.

KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

1. Dẫn nhập

Chương này tóm tắt các phát hiện chính của luận án về các CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ, cũng như vai trò của hai biến tổ khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội trong việc lựa chọn các CL này. Đồng thời, chương này trình bày những đóng góp về mặt lý thuyết và phương pháp luận của nghiên cứu, cùng với những hàm ý thực tiễn quan trọng. Cuối cùng, chương này đề cập đến các hạn chế của nghiên cứu và những đề xuất cho các nghiên cứu trong tương lai.

2. Tóm tắt kết quả nghiên cứu

a. Các chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ:

- Chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản

Sự tương đồng: Cả người Việt Nam và người Mỹ đều ưu tiên sử dụng CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* như là lựa chọn hàng đầu khi phản nản. Điều này cho thấy khi thực hiện hành vi phản nản, cả người Việt Nam và người Mỹ không chỉ là bày tỏ sự không hài lòng mà còn là tìm kiếm giải pháp khắc phục. Đồng thời, cả hai nhóm đều có xu hướng né tránh các CL mang tính công kích trực tiếp vào cá nhân hoặc đe dọa thể diện nghiêm trọng, ví dụ như CL *C9: Trách mắng tường minh về con người*, *C8: Trách mắng tường minh về hành vi*, và *C4: Diễn tả hậu quả xấu*. Kết quả này cho thấy xu hướng giảm thiểu mọi đe dọa thể diện trong giao tiếp là một xu hướng phổ biến giữa những người tham gia nghiên cứu.

Sự khác biệt: Tuy nhiên, sự khác biệt thể hiện rõ qua sự khác nhau có ý nghĩa thống kê về tần suất sử dụng của các chiến lược CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* và *C6: Buộc tội trực tiếp*. Người Việt Nam có xu hướng sử dụng CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu* với tần suất cao hơn đáng kể so với người Mỹ. Ngược lại, người Mỹ thường xuyên sử dụng CL *C6: Buộc tội trực tiếp*, nhiều hơn người so với người Việt Nam. Sự khác biệt này cho thấy người Mỹ có xu hướng đề cao tính trực tiếp và thẳng thắn trong việc xác định lỗi và trách nhiệm. Điều này có thể liên quan đến đặc trưng của văn hóa ngữ cảnh thấp.

Tổ hợp chiến lược: Cả hai nhóm đều có xu hướng kết hợp nhiều CL khi phản nản. Người Việt Nam thường kết hợp CL *C10* với các CL gián tiếp, ít đe dọa thể diện (như *C3: Bày tỏ sự khó chịu*) để duy trì hòa khí. Trong khi đó, người Mỹ ưu tiên kết hợp CL *C10* với các CL trực tiếp (như *C6: Buộc tội trực tiếp*) nhằm đạt được giải pháp hiệu quả.

- Chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản

Sự tương đồng: Cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng ưu tiên các CL HĐ mang tính hòa giải, chấp nhận trách nhiệm và định hướng giải pháp,

ví dụ như CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm*, *R2: Bào chữa*, *R3: Đồng ý thay đổi hành vi* và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế*. Ngược lại, các CL mang tính đối đầu hoặc thuộc loại *từ chối hoàn toàn* như *R11: Từ chối tranh luận* và *R12: Chối bỏ trách nhiệm* hầu như không được sử dụng.

Sự khác biệt: Tuy nhiên cũng có sự khác biệt giữa người Việt Nam và người Mỹ trong việc sử dụng CL HĐ HVNNPN. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê được thể hiện rõ qua sự ưu tiên một số CL. Người Việt Nam ưu tiên CL *R3: Đồng ý thay đổi hành vi*. Người Mỹ lại ưu tiên CL *R1: Thừa nhận trách nhiệm* và *R6: Đề nghị giải pháp thay thế*. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê này có thể cho biết rằng người Việt Nam mong muốn thay đổi hành vi, cam kết khắc phục sai lầm nhằm duy trì sự hòa hợp. Ngược lại, người Mỹ có xu hướng chú trọng sự thẳng thắn trong việc thừa nhận trách nhiệm cá nhân và định hướng giải quyết vấn đề.

Tổ hợp chiến lược: Khi HĐ HVNNPN, cả hai nhóm đều có xu hướng kết hợp nhiều CL. Người Việt Nam thường kết hợp các CL để thể hiện sự chân thành và trách nhiệm. Trong khi đó, người Mỹ cũng dùng kết hợp các CL thể hiện cách tiếp cận trực tiếp, hợp tác và xây dựng.

b. Vai trò của các biến tổ khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội trong việc lựa chọn chiến lược thực hiện và hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ:

Kết quả kiểm định Chi-bình phương và Kiểm định chính xác Fisher đã cho thấy rằng cả khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội đều có mối liên hệ có ý nghĩa thống kê và ảnh hưởng đáng kể đến việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN của cả người Việt Nam và người Mỹ.

- Mối liên hệ với khoảng cách xã hội

Sự tương đồng: Khi thực hiện HVNNPN, cả hai nhóm đều chọn CL hướng đến giải pháp (CL *C10: Đưa ra lời yêu cầu*) trong mọi bối cảnh khoảng cách xã hội. Điều này củng cố sự phổ biến của CL hướng đến giải pháp. Khi khoảng cách xã hội với người bị phản nản lớn dần thì cả người Việt Nam và người Mỹ đều có xu hướng gia tăng sử dụng các CL mang tính đối đầu trực tiếp hơn.

Khi HĐ HVNNPN, cả hai nhóm đều sử dụng CL *R2: Bào chữa* thường xuyên hơn khi khoảng cách xã hội tăng lên, giúp bảo vệ thể diện khi giao tiếp với người lạ.

Sự khác biệt: Trong các mối quan hệ thân mật (D-), người Việt Nam vẫn sử dụng CL *C11: Đưa ra lời đe dọa* ở mức độ nhất định, trong khi người Mỹ hầu như không sử dụng. Người Việt Nam vẫn ưu tiên CL *C3: Bày tỏ sự khó chịu* khi D+. Trong khi đó, người Mỹ tập trung vào CL *C6: Buộc tội trực tiếp* khi D+.

- Mối liên hệ với quyền lực xã hội

Sự tương đồng: Cả người Việt Nam và người Mỹ đều sử dụng CL C10: *Đưa ra lời yêu cầu* như một CL chủ đạo khi phân nàn, đặc biệt khi có sự chênh lệch quyền lực (P- và P+), nhằm để tránh đối đầu và tập trung vào giải pháp. Đồng thời, cả hai nhóm đều né tránh sử dụng CL trực tiếp tấn công trực diện vào cá nhân, ví dụ như C9: *Trách mắng tường minh về con người*.

Khi quyền lực của người nói tăng lên (P+), cả hai nhóm đều gia tăng sử dụng CL C6: *Buộc tội trực tiếp*. Điều này cho thấy người có quyền lực cao hơn có thể cảm thấy thoải mái hơn khi quy kết trách nhiệm.

Trong HĐ HVNNPN, khi đối mặt với người có quyền lực cao hơn (P-), cả hai nhóm đều ưu tiên các CL hòa giải và hợp tác.

Sự khác biệt: Tuy nhiên, khi có quyền lực thấp hơn (P-), người Việt Nam có xu hướng dùng CL C5: *Buộc tội gián tiếp* nhiều nhất trong ba bối cảnh quyền lực nhằm để tránh mất thể diện. Ngược lại, người Mỹ hầu như không sử dụng CL gián tiếp này, có thể do đặc trưng văn hóa đề cao tính trực tiếp trong giao tiếp.

3. Đóng góp của luận án

a. Đóng góp về mặt lý thuyết

Luận án này đã có những đóng góp làm phong phú thêm kiến thức về ngữ dụng học xã hội. Cụ thể, luận án đã kiểm chứng và bổ sung cho các phát hiện cho các nghiên cứu trước đây, làm phong phú thêm kiến thức về CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người Việt Nam và người Mỹ. Một đóng góp mới của luận án là đã xác định và định lượng các tổ hợp CL phổ biến. Trong khi cả hai nhóm đều ưu tiên chiến lược giải pháp C10: *Đưa ra lời yêu cầu* nhưng cách kết hợp của người Việt Nam và người Mỹ lại hoàn toàn khác biệt. Người Việt Nam ưu tiên kết hợp CL C10 với CL C3: *Bày tỏ sự khó chịu*, cho thấy xu hướng bày tỏ cảm xúc cá nhân và đạt giải pháp. Ngược lại, người Mỹ ưu tiên kết hợp C10 với CL C6: *Buộc tội trực tiếp*, thể hiện một cách tiếp cận trực tiếp, quy kết trách nhiệm rõ ràng để đạt giải pháp. Luận án cũng góp phần lấp đầy khoảng trống nghiên cứu về HĐ HVNNPN, vốn chưa được nghiên cứu sâu rộng trong các công trình nghiên cứu trước đây.

Luận án góp phần góp phần lý giải sự phức tạp trong việc lựa chọn CL của người Việt Nam khi có vẻ mâu thuẫn giữa quan điểm hòa hợp và việc sử dụng các CL trong bối cảnh quyền lực và khoảng cách xã hội lớn. Các công trình về văn hóa Việt Nam (Trần Ngọc Thêm, 1999) thường nhấn mạnh nguyên tắc “đĩ hòa vi quý” của người Việt Nam. Trong khi đó, các nghiên cứu về HVNNPN ở Việt Nam lại ghi nhận người Việt Nam sử dụng các chiến lược trực tiếp khi ở vị thế quyền lực cao. Với kết quả phân tích thống kê và phân tích định tính, luận án đã tổng hợp và lý giải được nghịch lý này.

b. Đóng góp về mặt phương pháp luận

Với thiết kế nghiên cứu hỗn hợp, luận án đã kết hợp phân tích định lượng và định tính nhằm đạt được tam giác đặc và cung cấp lý giải đa chiều hơn về nhận thức và lý do đằng sau của việc lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN của người tham gia nghiên cứu. Đồng thời, luận án cũng mở rộng đối tượng và phạm vi nghiên cứu, không chỉ giới hạn ở CL thực hiện HVNNPN đơn lẻ mà còn bao gồm cả CL HĐ HVNNPN trong cùng một nghiên cứu. Luận án được thực hiện theo hướng đối chiếu nhằm tìm ra sự tương đồng và khác biệt trong việc lựa chọn CL giữa người Việt Nam và người Mỹ với cách tiếp cận theo ngữ dụng học xã hội.

Bên cạnh đó, công cụ thu thập dữ liệu (DCT) được mở rộng và bổ sung thêm các tình huống giao tiếp đặc trưng trên không gian mạng Internet. Qua đó, luận án đảm bảo tính cập nhật và phù hợp với thực tế giao tiếp phong phú, đa dạng trong kỷ nguyên số hiện nay.

4. Hàm ý thực tiễn

Các phát hiện của luận án này mang lại những hàm ý thực tiễn quan trọng, có thể được ứng dụng trong các lĩnh vực giảng dạy ngôn ngữ và biên soạn tài liệu.

a. Đối với việc giảng dạy ngôn ngữ và phát triển năng lực ngữ dụng

Một trong những hàm ý quan trọng của luận án là sự cần thiết để tích hợp việc phát triển năng lực ngữ dụng, đặc biệt là ngữ dụng xã hội, trong các lớp học ngôn ngữ, bên cạnh việc giảng dạy năng lực ngôn ngữ. Với kiến thức về ngữ dụng xã hội được trang bị, người học sẽ có thể điều chỉnh các thông điệp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để phù hợp với ngữ cảnh văn hóa (Neuliep, 2015).

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra những khác biệt về việc lựa chọn CL khi thực hiện và HĐ HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ. Do đó, những phát hiện này có thể được sử dụng để trang bị cho người học nhận thức và kỹ năng về phép lịch sự và cách ứng xử của các nền văn hóa Việt Nam và Mỹ. Từ đó, người học có thể vận dụng để diễn giải các hành vi giao tiếp một cách chính xác hơn, giảm thiểu xung đột văn hóa, tránh hiểu lầm và thất bại trong giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp giữa người Việt Nam và Mỹ. Ví dụ, người Việt Nam cần hiểu rằng sự trực tiếp của người Mỹ không phải lúc nào cũng là bất lịch sự, và người Mỹ cần nhận ra sự tế nhị, gián tiếp của người Việt nhằm duy trì hòa khí.

b. Đối với việc biên soạn tài liệu giảng dạy

Luận án cung cấp cơ sở khoa học để các nhà biên soạn tài liệu giảng dạy bổ sung các bài học về cách lựa chọn CL phù hợp khi thực hiện và HĐ HVNNPN và cách điều chỉnh CL theo từng bối cảnh cụ thể, liên quan đến quyền lực và mối quan hệ của người nghe.

Các hoạt động giảng dạy cần được thiết kế đa dạng, tích hợp thêm quan điểm về văn hóa Việt – Mỹ. Các ví dụ và bài tập cần phản ánh đúng đặc trưng văn hóa của người Việt Nam và người Mỹ, giúp người học phát triển sự nhạy cảm văn hóa trong giao tiếp.

5. Hạn chế của nghiên cứu

Mặc dù đã đạt được những kết quả quan trọng và có những đóng góp nhất định, nghiên cứu này vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được ghi nhận và làm cơ sở đề xuất cho các công trình nghiên cứu trong tương lai.

Về dữ liệu nghiên cứu, mặc dù luận án sử dụng DCT kết hợp với phỏng vấn hồi tưởng để tăng độ tin cậy cho dữ liệu thu thập được, do đã bổ sung những thông tin liên quan đến ý định của người tham thoại và các yếu tố văn hóa thông qua phỏng vấn hồi tưởng nhưng dữ liệu thu thập được từ DCT vẫn chưa phản ánh đầy đủ tính tự nhiên và sự tương tác giữa những người tham gia giao tiếp trong đời sống thực tế. Bên cạnh đó, do số lượng người tham gia nghiên cứu còn hạn chế nên dữ liệu về một số CL chưa được ghi nhận, dẫn đến việc khái quát hóa kết quả nghiên cứu cũng bị hạn chế. Một hạn chế khác là các yếu tố phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ không thể thu thập được thông qua DCT dạng viết như trong luận án. Vì thế, phân tích đa phương thức không thể áp dụng trong luận án.

Về phạm vi nghiên cứu, luận án tập trung phân tích hai biến tố: khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội nhưng chưa phân tích tác động của các biến tố khác. Cụ thể, biến tố mức độ áp đặt (R), một trong ba yếu tố căn bản có ảnh hưởng đến việc lựa chọn CL theo Brown và Levinson (1987), chưa thiết kế và kiểm soát trong DCT, dẫn đến việc không có dữ liệu phân tích về sự ảnh hưởng của biến tố này. Ngoài ra, luận án chưa khám phá các biến tố xã hội trong mối quan hệ năng động, có sự tương tác qua lại. Việc không phân tích các biến tố này có thể làm thiếu đi một số góc nhìn quan trọng về sự đa dạng trong hành vi giao tiếp. Cuối cùng, để đảm bảo tính khả thi và chiều sâu của nghiên cứu đối chiếu, luận án đã giới hạn phạm vi bằng cách xác định và phân tích các CL thực hiện và HĐ HVNNPN một cách riêng biệt, chưa phản ánh được tính chất là một chuỗi tương tác tuần tự và năng động của HVNNPN và HĐ như một hành vi ngữ dụng trong thực tế giao tiếp.

6. Đề xuất cho các nghiên cứu tương lai

Dựa trên những đóng góp và hạn chế như trên, một số đề xuất cho các nghiên cứu tương lai có thể kể đến như sau:

Các nghiên cứu sau này cần xem xét kết hợp DCT với các phương pháp thu thập dữ liệu tự nhiên để nâng cao tính chân thực của ngữ liệu thu thập được, đồng thời thu thập được các thông tin về các yếu tố cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ,

phản ánh đúng và đầy đủ sự tương tác trong việc thực hiện và HĐ HVNNPN trong giao tiếp thực tế.

Các nghiên cứu trong tương lai cần nhắc áp dụng phân tích đa phương thức đối với dữ liệu có các yếu tố cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, để tìm hiểu cách lựa chọn CL thực hiện và HĐ HVNNPN một cách đa chiều và toàn diện hơn.

Các công trình trong tương lai cần nghiên cứu, phân tích các CL thực hiện và HĐ HVNNPN trong một chuỗi tương tác của HVNNPN như một cặp kể cận và làm rõ cách các CL được sản sinh, thay đổi và điều chỉnh trong quá trình tương tác tuần tự.

Các nghiên cứu trong tương lai cần mở rộng quy mô thu thập dữ liệu đủ lớn để có thể thực hiện được đầy đủ các phương pháp phân tích thống kê để đảm bảo tính đại diện và khả năng khái quát hóa.

Các nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng khảo sát các biến tố xã hội khác, bao gồm mức độ áp đặt (R), giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, hoặc nghề nghiệp của khách thể nghiên cứu nhằm cung cấp một cái nhìn đa chiều hơn về sự phức tạp trong giao tiếp. Các nghiên cứu trong tương lai có thể xem xét mối tương tác năng động của các biến tố này đến việc lựa chọn các CL thực hiện và HĐ HVNNPN.

Luận án này đã đạt được các mục tiêu nghiên cứu đề ra thông qua việc phân tích và đối chiếu các CL thực hiện và HĐ HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ. Đồng thời luận án đã làm rõ vai trò phức tạp của các biến tố khoảng cách xã hội và quyền lực xã hội trong việc lựa chọn các CL này. Những đóng góp về mặt lý thuyết, phương pháp luận và hàm ý thực tiễn từ nghiên cứu này sẽ là nền tảng cho việc nâng cao năng lực giao tiếp và thúc đẩy sự hiểu biết giữa người Việt Nam và người Mỹ trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay.

CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Lý Hồng Thái & Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2025). Social power and strategies of complaint and complaint responses in Vietnamese: A study of university students in the Mekong delta region. *Hue University Journal of Science: Social Sciences and Humanities*. (ngày chấp nhận đăng: 06/8/2025)
2. Lý Hồng Thái & Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2025). A pragmatic study of Vietnamese students' strategies of making and responding to complaints. *Journal of Language Teaching and Research*, 16(5), 1782-1790. <https://doi.org/10.17507/jltr.1605.36>
3. Lý Hồng Thái (2025). A comparative analysis of complaint response strategies between Vietnamese and American speakers. *Tạp chí Khoa học Ngôn ngữ và Văn hóa*, 9(2), 223-237. <https://doi.org/10.63506/jilc.0902.360>

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tài liệu tham khảo tiếng Việt

- Đỗ Hữu Châu (2006). *Đại cương ngôn ngữ học* (Vol. Tập 2: Ngữ dụng học). Nhà xuất bản Giáo dục.
- Nguyễn Thiện Giáp (2004). *Dụng học Việt ngữ* (In lần thứ 2 ed.). NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Nguyễn Thiện Giáp (2022). *Ngữ dụng học - Từ lý thuyết đến thực tiễn tiếng Việt*. Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội.
- Hà Văn Hậu (2018). Hành động than phiền phê phán trong tiêu phẩm báo chí tiếng Việt. *Tạp chí Ngôn ngữ*, 7(7), 50-62.
- Vũ Thị Thanh Hương (2008). Những tương đồng và khác biệt trong cách thể hiện lời phàn nàn của người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt. [Bài trình bày hội thảo]. Hội thảo quốc tế Việt Nam học lần thứ ba, Hà Nội.
- Vũ Thị Thanh Hương (2009). Những tương đồng và khác biệt trong cách bày tỏ sự không hài lòng của người Việt và người Trung Quốc học tiếng Việt. *Ngôn ngữ*, (9), 32-44.
- Nguyễn Văn Huyền (2020). *Văn minh Việt Nam* (Đỗ Trọng Quang, dịch). Nhà xuất bản Hội nhà văn.
- Phạm Thị Hồng Nhung (2007). Khám phá khái niệm thể diện trong tiếng Việt: Bằng chứng từ kết hợp từ. *Electronic Journal of Foreign Language Teaching*, 4(2), 257–266.
- Hà Cẩm Tâm (2007). Độ tin cậy của DCT trong nghiên cứu dụng học. *Ngôn ngữ*, 2, 18-30.
- Trần Ngọc Thêm (1996). *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam*. NXB TP. HCM.
- Trần Ngọc Thêm (1999). *Cơ sở văn hóa Việt Nam* (In Lần 2). Nhà xuất bản Giáo Dục.
- Lê Quang Thiêm (2008). *Nghiên cứu đối chiếu các ngôn ngữ*. NXB Đại học quốc gia Hà Nội.

2. Tài liệu tham khảo tiếng Anh

- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford University Press.
- Bardovi-Harlig, K. (2010). Exploring the pragmatics of interlanguage pragmatics: Definition by design. In A. Trosborg (Ed.), *Pragmatics across languages and cultures* (Vol. 7, pp. 219–260). De Gruyter Mouton.
- Beebe, M. L., & Cummings, C. M. (1996). Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance. In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language* (Vol. 11, pp. 65-86). Mouton de Gruyter.
- Bikmen, A. (2015). A study of complaint speech acts in Turkish learners of English. *Oman Journal of ELT*, 2, 6-29.
- Blum-Kulka, S. (1982). Learning to say what you mean in a second language: A study of the speech act performance of learners of Hebrew as a second language. *Applied Linguistics*, III(1), 29-59. <https://doi.org/10.1093/applin/III.1.29>
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213. <https://doi.org/10.1093/applin/5.3.196>
- Boxer, D. (1993a). *Complaining and commiserating: A speech act view of solidarity in spoken American English*. Peter Lang Publishing, Inc.
- Boxer, D. (1993b). Complaining and commiserating: Exploring gender issues. *Text - Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 13(3), 371-395. <https://doi.org/10.1515/text.1.1993.13.3.371>
- Boxer, D. (1993c). Complaints as positive strategies: What the learner needs to know. *TESOL Quarterly*, 27(2), 277-299. <https://doi.org/10.2307/3587147>
- Boxer, D. (1993d). Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. *Journal of Pragmatics*, 19(2), 103-125. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(93\)90084-3](https://doi.org/10.1016/0378-2166(93)90084-3)
- Boxer, D. (2010). Complaints: How to gripe and establish rapport. In A. Martinez-Flor & E. Uso-Juan (Eds.), *Speech act performance: Theoretical and methodological issues* (pp. 163-178). John Benjamins.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Brenish, S. (2013). *Indirect complaints in Japanese and English* [Unpublished doctoral dissertation]. University of California.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Bùi Quang Thuận (1998). *Complaining and responding in English and Vietnamese in terms of what has been done and what has not been done*. [Unpublished master's thesis]. College of Foreign Languages, Vietnam National University, Ha Noi.
- Chen, Y., Chen, C. D., & Chang, M. (2011). American and Chinese complaints: Strategy use from a cross-cultural perspective. *Intercultural Pragmatics* 8(2), 253–275. <https://doi.org/10.1515/IPRG.2011.012>
- Chew, G. (2011). Politeness in Vietnam. In D. Z. Kádár & S. Mills (Eds.),

- Politeness in East Asia* (pp. 208-225). Cambridge University Press.
- Cohen, A. R. (1996). Investigating the production of speech act sets. In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language* (Vol. 11, pp. 21-43). Mouton de Gruyter.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.
- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Csomay, E., & Crawford, J. W. (2024). *Doing corpus linguistics*. Routledge.
- Culpeper, J., & Haugh, M. (2014). *Pragmatics and the English language*. Palgrave Macmillan.
- Culpeper, J., Mackey, A., & Taguchi, N. (2018). *Second language pragmatics: From theory to research*. Routledge.
- Deveci, T. (2003). *A study on the use of complaints in the interlanguage of Turkish EFL learners* [Unpublished master's thesis]. Middle East Technical University.
- Diệm Thị Thu Thủy (2017). A study of intercultural communication: Responding to complaints between Vietnamese and British people. *Tạp chí Khoa học Ngoại ngữ Quân sự*, 9, 72-90.
- Đỗ Thị Thanh Hà (2013). Complaints in Vietnamese by native and non-native speakers. In C. Roever & H. Nguyen (Eds.), *Pragmatics of Vietnamese as native and target language* (pp. 111-135). National Foreign Language Resource Center, University of Hawaii.
- Dörnyei, Z. (2007). *Research methods in applied linguistics: Quantitative, qualitative, and mixed methodologies*. Oxford University Press.
- Eelen, G. (2001). *A critique of politeness theories*. St. Jerome Publishing.
- El-Dakhs, D. A. S., & Ahmed, M. M. (2023). A pragmatic analysis of students' complaints and professors' responses to complaints: A case study of an Egyptian private university. *Cogent Arts & Humanities*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311983.2023.2252634>
- Ellwood, C. (2008). Indirect complaint in the language classroom: Cross-cultural contrasts between French and Japanese students of English. In P. Martin & J. N.-v. Aertselaer (Eds.), *Developing Contrastive Pragmatics: Interlanguage and Cross-Cultural Perspectives*. De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110207217>
- Ezzaoua, O. (2020). The interlanguage of Moroccan EFL learners: The case of complaints. *Studies in Literature and Language*, 20(1), 6-11. <https://doi.org/10.3968/11483>
- Farnia, M., Buchheit, L., & Salim, S. (2010). "I need to talk to you": A contrastive pragmatic study of speech act of complaint in American English and Malaysian. *The International Journal of Language Society and Culture*, 30, 11-23.

- Félix-Brasdefer, J. C. (2010). Data collection methods in speech act performance: DCTs, role plays, and verbal reports. In A. Martínez-Flor & E. Usó-Juan (Eds.), *Speech act performance: Theoretical, empirical and methodological issues* (pp. 41-56). John Benjamins.
- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. SAGE Publications.
- Gallaher, B. (2011). *The speech act of complaint in English and in Russian and its emergence in the pragmatic competence of adult American learners of Russian*. [Doctoral Dissertation, Bryn Mawr College]. Russia.
- Gallaher, B. (2014). The speech act set of direct complaints in American and Russian cultures. *Russian Journal of Linguistics*, (4), 167-177.
<https://journals.rudn.ru/linguistics/article/view/9391>
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Anchor Books.
- Golato, A., & Golato, P. (2020). Pragmatics research methods. In C. A. Chapelle (Ed.), *The concise encyclopedia of applied linguistics* (pp. 925-930). Wiley-Blackwell.
- Greene, J. C., Caracelli, V. J., & Graham, W. F. (1989). Toward a conceptual framework for mixed-method evaluation designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 11(3), 255–274.
<https://doi.org/10.3102/01623737011003255>
- Hall, E. T. (1989). *Beyond culture*. Anchor Books, Doubleday.
- Hofstede, G., Hofstede, J. G., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Holmes, J., & Wilson, N. (2022). *An introduction to sociolinguistics* (6th ed.). Routledge.
- Houck, N., & Gass, S. M. (1996). Non-native refusals: A methodological perspective. In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language* (Vol. 11, pp. 45-64). Mouton de Gruyter.
- House, J., & Kádár, D. (2021). *Cross-cultural pragmatics*. Cambridge University Press.
- Huang, Y. (2007). *Pragmatics* (1st ed.). Oxford University Press.
- Huang, Y. (2014). *Pragmatics* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Huang, Y. (2017). *The Oxford handbook of pragmatics*. Oxford University Press.
- Kádár, D. Z., & Mills, S. (Eds.). (2011). *Politeness in East Asia*. Cambridge University Press.
- Kasper, G. (2008). Data collection in pragmatics research. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory* (2nd ed., pp. 279-321). Continuum.
- Kwon, J. (2004). Expressing refusals in Korean and in American English. 23(4), 339-364. <https://doi.org/10.1515/mult.2004,23,4.339>
- Laabidi, A., & Bousfiha, A. (2020). Speech act of complaining: Socio-pragmatic study of complaint by Moroccan EFL learners. *International Journal of Language and Literary Studies*, 2(2), 148-155.

- <https://doi.org/10.36892/ijlls.v2i2.294>
- 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)
- Lakoff, R. T. (1973). The logic of politeness: Minding your P's and Q's. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 292-305.
- Lakoff, R. T. (1975). *Language and woman's place*. Harper and Row.
- Landone, E. (2022). *Methodology in politeness research*. Springer.
<https://doi.org/10.1007/978-3-031-09161-2>
- Lê Phúc Thiện (2013). *Variation in linguistic politeness in Vietnamese: A study of transnational context*. Asia-Pacific Linguistics.
<http://hdl.handle.net/1885/10093>
- Leech, G. (1980). *Explorations in semantics and pragmatics*. Benjamins.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman Group Limited.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford University Press.
- Mey, J. L. (2001). *Pragmatics: An introduction* (2nd ed.). Blackwell Publishing.
- Mey, J. L. (2009). Pragmatic acts. In J. L. Mey (Ed.), *Concise Encyclopedia of Pragmatics* (2nd ed., pp. 747-753). Elsevier.
- Murphy, B., & Neu, J. (1996). My grade's too low: The speech act set of complaining. In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language* (pp. 191-216). Mouton de Gruyter.
- Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2016). An investigation into Vietnamese complaint strategies. In *International Conference Proceedings on Action Research in Language Education* (pp. 240-252). Hue University Publishing House.
- Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2017a). The association between gender and Vietnamese complaint strategies. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, 4, 269-282.
- Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2017b). Interpersonal/social status and Vietnamese complaint performance. In *the National Conference Proceedings on Interdisciplinary Research on Language and Language Teaching* (pp. 77-88). Hue University Publishing House.
- Nguyễn Hồ Hoàng Thủy (2019). Vietnamese complaint strategies and social distance. In *The 4th International Conference on Interdisciplinary Research in Linguistics and Language Education* (pp. 193-205). Hue University Publishing House.
- Nguyễn Thu Hạnh (2020). A pragmatic study on the complaints made by Australian native speakers and Vietnamese speakers of English. *Journal of Language and Life*, 5B(298).
- Nguyễn Thị Thúy Minh (2005). *Criticizing and responding to criticism in a foreign language: A study of Vietnamese learners of English* [Unpublished doctoral dissertation]. The University of Auckland.
- Nguyễn Thị Thúy Minh (2008). Criticizing in an L2: Pragmatic strategies used by Vietnamese EFL learners. *Intercultural Pragmatics*, 5(1), 41-66.

<https://doi.org/10.1515/IP.2008.003>

- Nguyễn Thị Thúy Minh (2019). Data collection methods in L2 pragmatics research: An overview. In N. Taguchi (Ed.), *The Routledge handbook of second language acquisition and pragmatics* (pp. 195-211). Routledge.
- Neuliep, W. J. (2015). *Intercultural communication: A contextual approach* (6th ed.). Sage.
- Olshtain, E., & Weinbach, L. (1987). Complaints: A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew. In J. Verschueren, & Papi, M. (Eds.), *The pragmatic perspective: Selected papers from the 1985 international pragmatics conference* (pp. 195-208). John Benjamins Publishing Company.
- Olshtain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of the speech act of complaining. In G. K. S. Blum-Kulka (Ed.), *Interlanguage pragmatics* (pp. 109-111). Oxford University Press.
- Önalın, O., & Çakır, A. (2018). A comparative study on speech acts: Formal complaints by native speakers and Turkish learners of English. *Eurasian Journal of Applied Linguistics*, 4(2), 239-259.
<https://doi.org/10.32601/ejal.464128>
- Phạm Thị Hồng Nhung (2008). *Vietnamese politeness in Vietnamese-Anglo-cultural interactions: A Confucian perspective* [Unpublished doctoral dissertation]. The University of Queensland.
<https://doi.org/10.14264/162795>
- Ross, S. J., & Hong, Y. (2019). Mixed methods in L2 pragmatics research. In N. Taguchi (Ed.), *The Routledge handbook of second language acquisition and pragmatics* (pp. 212-225). Routledge.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1978). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. In J. Schenkein (Ed.), *Studies in the organization of conversational interaction*. Academic Press.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-623550-0.50008-2>
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., & Roy, C. S. (2017). *Communication between cultures* (9th ed.). Cengage Learning.
- Sato, K. (2010). *A comparative study of complaint sequences in English and Japanese* [Doctoral dissertation, Temple University]. Philadelphia.
- Schneider, K. P. (2018). Methods and ethics of data collection. In A. H. Jucker, K. P. Schneider, & W. Bublitz (Eds.), *Methods in pragmatics* (pp. 37-93). De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110424928-002>
- Searle, J. R. (1979). *Expression and meaning*. Cambridge University Press.
- Shea, H. K. (2003). *Japanese complaining in English: A study of interlanguage pragmatics* [Doctoral dissertation]. Teachers College, Columbia University.
- Spencer-Oatey, H. (2000). *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory*. Continuum.
- Spencer-Oatey, H., & Kádár, Z. D. (2021). *Intercultural politeness: Managing relations across cultures*. Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/9781316810071>
- Stewart, E. C., & Bennett, M. J. (1991). *American cultural patterns: A cross-*

- cultural perspective* (revised ed.). Nicholas Brealey Publishing.
- Sweeney, E., & Hua, Z. (2016). Discourse completion tasks. In Z. Hua (Ed.), *Research methods in intercultural communication: A practical guide* (pp. 212-222). Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781119166283.ch14>
- Taguchi, N., & Roever, C. (2017). *Second language pragmatics*. Oxford University Press.
- 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>
- Ton Nu, T. A., & Murray, J. (2020). Pragmatic content in EFL textbooks: An investigation into Vietnamese national teaching materials. *TESL-EJ*, 24(3), 1-28.
- Trần Quang Ngọc Thúy (2013). *Refusal face-work strategies in intercultural communication: Refusals reported by Vietnamese speakers of EFL in intercultural workplaces* [Unpublished Doctoral Dissertation]. The University of Queensland.
- Trần Thị Vân Dung (2008). *A comparative study on politeness strategies in complaining in American and Vietnamese cultures* [Unpublished master's thesis]. Vietnam National University, Ha Noi.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints, and apologies*. Mouton de Gruyter.
- Trosborg, A. (2010). *Pragmatics across languages and cultures*. De Gruyter Mouton.
- Vũ Ngọc Minh (2017). *Teaching pragmatics in English as a foreign language at a Vietnamese university: Teachers' perceptions, curricular content, and classroom practices* [Unpublished doctoral thesis]. The University of Sydney, Australia.
- Vũ Thị Thanh Hương (1997). *Politeness in modern Vietnamese: A sociolinguistic study of a Hanoi speech community* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Toronto.
- Vũ Thu Hà (2013). *Negative pragmatic transfer in complaining by Vietnamese EFL learners* [Unpublished master's thesis]. University of Languages and International Studies, Vietnam National University, Hanoi.
- Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge University Press.
- Yang, H. (2016). A cross-cultural study of complaint strategies by Chinese and British university students. In *Proceedings of the 2016 International Conference on Education, E-learning and Management Technology* (pp. 207–211). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/iceemt-16,2016,41>
- Yuan, Z. (2011). A contrastive study of American and Chinese university students' complaining strategies. *Chinese Journal of Applied Linguistics*, 34(1), 111-124. <https://doi.org/10.1515/CJAL.2011,008>
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford University Press.
- Zhang, D. (2001). *The speech act of complaining: A cross-cultural comparative study of Chinese and American English speakers*. [Doctoral dissertation, Iowa State University]. Iowa State University Digital Repository. <https://doi.org/10.31274/rtd-180813-6697>

PHỤ LỤC

Phụ lục A: Phân bố các biến tố khoảng cách và quyền lực xã hội trong 12 tình huống trong DCT

TÌNH HUỐNG	KHOẢNG CÁCH XÃ HỘI	QUYỀN LỰC XÃ HỘI	CHỦ ĐỀ
Thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản			
1. Bạn bè tương tác với bạn bè	D nhỏ (D-)	P= (S=H)	Về việc đăng tin không chính xác trên mạng xã hội
2. Cha mẹ tương tác với con cái trong nhà	D nhỏ (D-)	P+ (S>H)	Về việc gây ồn ào trong nhà
3. Sinh viên tương tác với giảng viên	D trung bình (D=)	P- (S<H)	Về việc điểm số bài kiểm tra không như kỳ vọng
4. Nhân viên tương tác với cấp trên	D trung bình (D=)	P- (S<H)	Về việc chậm trả lời email công việc
5. Khách hàng tương tác với người bán hàng	D lớn (D+)	P+ (S>H)	Về chất lượng hàng hóa
6. Người lạ tương tác với người lạ	D lớn (D+)	P= (S=H)	Về việc bắt cản nơi công cộng
Hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nản			
7. Bạn bè tương tác với bạn bè	D nhỏ (D-)	P= (S=H)	Về việc đăng tin không chính xác trên mạng xã hội

8. Con cái tương tác với cha mẹ	D nhỏ (D-)	P- (S<H)	Về việc gây ồn ào trong nhà
9. Giảng viên tương tác với sinh viên	D trung bình (D=)	P+ (S>H)	Về việc điểm số bài kiểm tra không như kỳ vọng
10. Cấp trên tương tác với cấp dưới	D trung bình (D=)	P+ (S>H)	Về việc chậm trả lời email công việc
11. Người bán hàng tương tác với người mua hàng	D lớn (D+)	P- (S<H)	Về chất lượng hàng hóa
12. Người lạ tương tác với người lạ	D lớn (D+)	P= (S=H)	Về việc ứng xử nơi công cộng

Phụ lục B: PHIẾU HOÀN THÀNH ĐIỂN NGÔN

PHIẾU HOÀN THÀNH ĐIỂN NGÔN

(phiên bản tiếng Việt)

PHẦN 1: GIỚI THIỆU VÀ THÔNG TIN CÁ NHÂN

- Xin chào các anh chị. Tôi xin giới thiệu tôi tên là Lý Hồng Thái, giảng viên Trường Đại học Cần Thơ, hiện tại là nghiên cứu sinh ngành Ngôn ngữ học so sánh đối chiếu của Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế, Việt Nam.
- Tôi đang thực hiện luận án nghiên cứu đối chiếu về chiến lược thực hiện và HĐ hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ. Bảng câu hỏi này dùng để thu thập một phần dữ liệu cho nghiên cứu của tôi.
- Kính mời các anh chị tham gia khảo sát, trả lời bảng câu hỏi này. Việc tham gia nghiên cứu này là hoàn toàn mang tính tự nguyện. Anh chị có quyền dừng tham gia khảo sát bất cứ lúc nào mà không cần nêu lý do và không phải chịu bất kỳ hậu quả nào. Tất cả thông tin mà anh chị trả lời trong bảng câu hỏi này sẽ được giữ bí mật và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu.
- Trước khi tiếp tục, vui lòng xác nhận rằng anh chị đã hiểu rõ mục đích nghiên cứu và đồng ý tham gia khảo sát.
 - ☐ đồng ý tự nguyện tham gia vào nghiên cứu này
 - ☐ không tham gia và dừng tại đây
- Tôi xin cảm ơn các anh chị đã đồng ý tham gia vào quá trình thu thập dữ liệu cho nghiên cứu này.
- Các anh chị vui lòng đọc từng tình huống dưới đây và ghi ra câu nói hoặc câu đáp lại trong từng tình huống này một cách tự nhiên như các anh chị đã từng nói / viết hoặc chứng kiến trong cuộc sống thực tế. Các anh chị có thể viết từ “ im lặng ” nếu trong tình huống thực tế cuộc sống các anh chị sẽ không nói hay đơn giản là chỉ im lặng.

THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính của anh/chị:

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Không muốn nêu cụ thể

2. Độ tuổi của anh/ chị:

☐ 18-22

☐ 23-30

☐ 31-45

☐ 46-60

☐ trên 60

☐ Không muốn

nêu cụ thể

3. Nghề nghiệp chính của anh/chị:

4. Tiếng mẹ đẻ của anh/ chị:

5. Tùy chọn: ☐ Tôi đồng ý tham gia phỏng vấn. Email liên hệ:

PHẦN 2: CÁC TÌNH HUỐNG

1. Các tình huống thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản

Tình huống 1: Bạn đang lướt Facebook và đọc được một chia sẻ của một người bạn thân trên Facebook nhưng đây là 1 tin giả, có ảnh hưởng xấu đến bạn và những người bạn của mình. Bạn cảm thấy khó chịu nên bình luận dưới bài đăng của bạn ấy:

Tình huống 2: Bạn đang làm việc trên máy tính ở nhà. Bạn cần yên tĩnh để tập trung làm việc nhưng con bạn đang xem video clips trên Youtube trên điện thoại rất ồn ào. Bạn không thể tập trung và cảm thấy rất bức mình. Bạn nói với con của bạn:

Tình huống 3: Khi giáo viên phát bài kiểm tra giữa kỳ môn viết luận tiếng Anh, bạn cảm thấy không hài lòng với kết quả bài kiểm tra vì điểm bài kiểm tra quá thấp so với nỗ lực của bạn và bạn đã ôn bài cẩn thận và làm bài rất tốt. Vì thế, cuối giờ học, bạn đến gặp giáo viên trình bày ý kiến và hỏi rõ hơn về tiêu chí chấm điểm. Bạn nói:

Tình huống 4: Bạn đã gửi email xin ý kiến của cấp trên để giải quyết 1 vấn đề mới phát sinh cần giải quyết gấp nhưng sếp của bạn chưa trả lời bạn mặc dù bạn đã nhiều lần nhắc nhở. Trong email lần này, bạn viết:

Tình huống 5: Bạn đặt mua 1 món hàng trên 1 trang thương mại điện tử nhưng khi bạn nhận được hàng thì bạn nhận thấy món hàng không giống như mô tả và có chất lượng không cao. Bạn liên lạc và phản nản với người bán hàng. Bạn nhắn tin:

Tình huống 6: Bạn đang xếp hàng chờ thanh toán tiền ở siêu thị gần 30 phút. Khi gần đến lượt bạn, có một người lạ trạc tuổi của bạn cố gắng chen vào hàng trước mặt bạn. Bạn cảm thấy rất không hài lòng vì bạn đã phải xếp hàng chờ đợi từ lâu. Bạn nói với người này:

2. Các tình huống HD hành vi ngôn ngữ phản nàn

Tình huống 7: Bạn chia sẻ 1 bài đăng trên trang Facebook cá nhân của bạn. Một người bạn thân đọc được chia sẻ này và phản nàn dưới bài đăng của bạn rằng bạn chia sẻ 1 tin giả và có thể gây ảnh hưởng xấu đến bạn ấy và những bạn bè khác. Bạn trả lời bình luận của bạn ấy:

Tình huống 8: Ba/mẹ bạn đang làm việc trên máy tính ở nhà và lúc này bạn đang xem video clips trên Youtube trên điện thoại. Ba/mẹ bạn cảm thấy rất bức mình và la rầy bạn vì cho rằng bạn gây ồn ào nên ba bạn không tập trung làm việc được. Bạn trả lời ba/mẹ bạn:

Tình huống 9: Sau khi bạn phát bài kiểm tra giữa kỳ môn viết luận tiếng Anh cho sinh viên, có 1 sinh viên đến gặp bạn trình bày với bạn rằng em ấy cảm thấy không hài lòng với kết quả bài kiểm tra vì điểm bài kiểm tra quá thấp so với nỗ lực của em vì em ấy đã ôn bài cẩn thận và làm bài rất tốt. Đồng thời em sinh viên hỏi bạn về tiêu chí chấm điểm. Bạn trả lời em sinh viên:

Tình huống 10: Một nhân viên cấp dưới gửi bạn một vài email xin ý kiến của bạn về cách giải quyết 1 vấn đề mới phát sinh. Tuy nhiên do bạn rất bận và chưa trả lời các email đó. Lần này, bạn nhận được 1 email của nhân viên này phản nàn về việc bạn chậm trả lời email trong khi nhân viên cần có ý kiến của bạn gấp để giải quyết sự việc. Trong email trả lời, bạn viết:

Tình huống 11: Bạn là người bán hàng trên 1 trang thương mại điện tử. Bạn nhận được 1 tin nhắn phản nàn từ 1 khách hàng về chất lượng hàng hóa không như mong đợi và hàng hóa không giống với mô tả. Bạn nhắn tin trả lời khách hàng:

Tình huống 12: Bạn đang ở quầy thanh toán tiền ở siêu thị. Bạn có việc gấp nên vô tình chen ngang trước mặt một người trạc tuổi đang xếp hàng. Người đó cảm thấy rất không hài lòng và phản nàn với bạn rằng họ đã phải xếp hàng chờ đợi từ lâu. Bạn trả lời người ấy:

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã dành thời gian hoàn thành khảo sát!

DISCOURSE COMPLETION TEST

(English version)

SECTION 1: INTRODUCTION AND DEMOGRAPHIC INFORMATION

- I would like to introduce myself. I am Ly Hong Thai, a lecturer at Can Tho University, and currently a PhD student in Contrastive Linguistics at the University of Foreign Languages and International Studies, Hue University, Vietnam.
- I am conducting a comparative doctoral study on the complaint and complaint response strategies employed by native Vietnamese and American speakers. This questionnaire is designed to collect data for this research.
- You are kindly invited to participate in this survey. Your participation in this research is entirely voluntary. You have the right to withdraw from the survey at any time without any reason or consequences. All information you provide in this questionnaire will be kept confidential and only used for research purposes.
- Before proceeding, please confirm that you understand the purpose of this research and agree to participate in the survey.
 - ☐ I agree to participate in this research.
 - ☐ I do not participate and stop here.
- I would like to express my sincere gratitude for your willingness to participate in the data collection procedure for my study.
- Please read each of the following scenarios carefully. Then, write down what you would naturally say or write in that situation, based on your personal experience or observation. If you would not say anything or simply remain silent, you write "**Silent**".

DEMOGRAPHIC INFORMATION

1. Gender:

☐ Male

☐ Female

☐ Prefer not to say

2. Age:

☐ 18-22

☐ 23-30

☐ 31-45

☐ 46-60

☐ over 60

☐ Prefer not to

say

3. Main job:

4. Mother tongue:

5. Optional: ☐ I agree to participate in the interview. Contact e-mail:

SECTION 2: SCENARIOS

1. Scenarios of making a complaint

Scenario 1: While browsing your Facebook feed, you come across a post shared by a close friend. You realize that it contains false information, which negatively impacts you and other friends. You feel upset and comment directly under your friend's post:

Scenario 2: You are working on your computer at home and need to focus. However, your child is watching YouTube video clips on their phone loudly. Being unable to get focused and feeling very annoyed, you scold your child:

Scenario 3: When your teacher returns the midterm English writing exam, you are dissatisfied with the results because the grade is too low compared to your effort. You studied carefully and did well on the exam. Therefore, at the end of class, you approach your teacher to talk about your concerns and ask for clarification on the grading criteria. You say to your teacher:

Scenario 4: You sent an email requesting your supervisor's guidance on how to resolve an urgent new matter, but despite your reminders, your supervisor hasn't responded to your email. In this email, you write:

Scenario 5: You ordered an item from an e-commerce platform. When receiving it, you find it doesn't match the description and is of poor quality. You contact the seller to complain via the platform. You leave a message:

Scenario 6: You have been waiting in the supermarket at the checkout counter for nearly 30 minutes. As it is almost your turn, a stranger of your age tries to cut the line in front of you. Feeling frustrated by the long wait, you say to that person:

2. Scenarios of responding to a complaint

Scenario 7: You share a post on your Facebook page. A close friend reads the post and complains in the comment that you are sharing false information that could negatively impact them and other friends. You reply to the comment:

Scenario 8: Your father/mother is working on his/her computer at home, and you are watching YouTube videos on your phone. Your father/mother is very annoyed and scolds you for being noisy. You reply to your father/mother:

Scenario 9: After you hand back the midterm English essay writing exam papers to your students, one of your students comes to you and expresses dissatisfaction with his/her grade. He/She feels that it is too low compared to his/her effort because he/she studied hard and did well on the exam. That student also asks you about the grading criteria. You reply to the student:

Scenario 10: One of your staff members sends you several emails asking for your guidance on how to resolve a new urgent issue. However, you are very busy and haven't answered those emails. This time, you receive an email from that employee complaining about your slow response because they urgently need your opinion. In your reply email, you write:

Scenario 11: You are a seller of an e-commerce platform. You receive a message from a customer complaining about an item's poor quality and inaccurate description. You reply to the customer:

Scenario 12: You are at the checkout line at the supermarket's checkout counter. You are in a hurry, and accidentally cut a line in front of a person of your age. That person feels unhappy and complains to you about the long wait. You reply to that person:

Thank you for your time!

Phụ lục C: CÂU HỎI PHÒNG VẤN HỎI TƯỞNG
PHÒNG VẤN HỎI TƯỞNG
(Phiên bản tiếng Việt)

Xin chào anh / chị. Tôi xin giới thiệu tôi tên là Lý Hồng Thái, nghiên cứu sinh của trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế, Việt Nam. Tôi đang thực hiện luận án nghiên cứu đối chiếu về chiến lược thực hiện và HĐ hành vi ngôn ngữ phản nản của người Việt Nam và người Mỹ.

Tôi xin cảm ơn anh/chị đã đồng ý tham gia phỏng vấn nhằm thu thập dữ liệu cho luận án nói trên. Tôi xin cam kết các thông tin được thu thập trong cuộc phỏng vấn này sẽ được bảo mật và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu trong phạm vi Luận án này.

Trước khi bắt đầu cuộc phỏng vấn, tôi xin thông báo rằng cuộc phỏng vấn này sẽ được ghi âm/ghi hình để phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Anh/ Chị có quyền từ chối tham gia hoặc dừng cuộc phỏng vấn bất cứ lúc nào mà không phải chịu bất kỳ hậu quả nào.

I. CÂU HỎI VỀ CHIẾN LƯỢC THỰC HIỆN HÀNH VI PHẢN NẢN

1. Câu hỏi về phản trả lời trong các tình huống phản nản trong phiếu hoàn thành diễn ngôn

- a. Trong phần trả lời trong phiếu hoàn thành diễn ngôn, khi phản nản với, anh/chị nói: “.....”. Anh/chị giải thích tại sao anh/chị nói như vậy?
- b. “.....” Đây là lời phản nản trong tình huống (.....). Anh / chị nghĩ như thế nào về câu nói này.

2. Câu hỏi mở

- a. Xin anh/chị vui lòng nhớ lại một tình huống mà anh/chị phải đưa ra lời phản nản và xin anh/chị mô tả tình huống đó thật chi tiết, ví dụ như phản nản với ai? Nam hay nữ? anh/chị phản nản về vấn đề gì, ở đâu? Anh/chị đã nói câu gì?
- b. Anh/chị có cố gắng tỏ ra lịch sự khi anh/chị phản nản không? Nếu có thì trong các tình huống nào? Anh/chị đã làm gì để tránh làm mất thể diện người bị phản nản?
- c. Mức độ thân quen trong mối quan hệ giữa anh/chị với người mà anh/chị phản nản có ảnh hưởng đến việc lựa chọn chiến lược hay ngôn từ khi anh/chị phản nản hay không? Anh/chị hãy cho ví dụ.
- d. Quyền lực của người mà anh/chị phản nản (cấp trên, bạn bè ngang hàng, cấp dưới...) có ảnh hưởng như thế nào đến cách mà anh/chị phản nản với họ?
- e. Anh/chị có kết hợp nhiều chiến lược khác nhau khi phản nản để đạt được mục đích giao tiếp tốt đẹp hay không?

II. CÂU HỎI VỀ CHIẾN LƯỢC HỎI ĐÁP HÀNH VI PHẢN NÀN

1. Câu hỏi về phần trả lời trong các tình huống đáp lại lời phản nản trong phiếu hoàn thành diễn ngôn

- a. Trong phần trả lời trong phiếu hoàn thành diễn ngôn, khi HĐ lại lời phản nản với, anh/chị nói: “.....”. Anh/chị giải thích tại sao anh/chị nói như vậy?
- b. “.....” Đây là lời HĐ lời phản nản trong tình huống (.....). Anh / chị nghĩ như thế nào về câu nói này.

2. Câu hỏi mở

- a. Xin anh/chị vui lòng nhớ lại một tình huống mà anh/chị phải HĐ lời phản nản và xin anh/chị mô tả tình huống đó thật chi tiết, ví dụ như đáp lại lời phản nản của ai? Nam hay nữ? Anh/chị đáp lại lời phản nản về vấn đề gì, ở đâu? Anh/chị đã nói câu gì?
- b. Anh/chị có cố gắng tỏ ra lịch sự khi anh/chị đáp lại lời phản nản không? Nếu có thì anh/chị đã làm gì để tránh làm mất thể diện người phản nản?
- c. Anh/chị có thay đổi các chiến lược lịch sự khi HĐ lời phản nản do sự thân quen với người phản nản hay không? Anh/chị hãy kể 1 tình huống cụ thể.
- d. Quyền lực của người mà đang phản nản anh/chị (cấp trên, bạn bè ngang hàng, cấp dưới...) có ảnh hưởng như thế nào đến cách anh/chị trả đáp lại lời phản nản của họ?
- e. Anh/chị có kết hợp nhiều chiến lược khác nhau khi HĐ lời phản nản để đạt được mục đích giao tiếp tốt đẹp hay không?

RETROSPECTIVE INTERVIEWS

(English version)

I am Ly Hong Thai, a PhD student of University of Foreign Languages and International Studies, Hue University, Vietnam. I am conducting a comparative study of complaint and complaint-response strategies used by Vietnamese and American speakers.

Thank you for agreeing to participate in the interview to collect data for this research. All information will be confidential and used only for research purposes within this study.

Before the interview begins, I'd like to inform you that this interview will be recorded (audio/video) for research purposes. You have the right to refuse participation in or stop the interview at any time without any consequences.

I. Complaining strategies

1. Questions about answers from DCTs

- a. In the DCTs, when making complaints to [...], you said "[...]". Can you explain why you said that?
- b. "....." This is a complaint in the situation that (.....). What do you think about it?

2. Open-ended questions

- a. Please recall a situation in which you made a complaint and describe the situation in detail, for example who did you complain to? Male or female? What did you complain about and where did the situation take place? What did you say in that situation?
- b. Do you try to be polite when making a complaint? If yes, in which situations? What did you do to avoid threatening the complaine's face?
- c. Does the level of familiarity in your relationship with the person you complained to affect your choice of strategies or language for complaining? Please give some examples?
- d. How does the power of the person you are complaining to (your superior, peer, subordinate...) affect the way you make a complaint to him or her?
- e. Do you combine different strategies when making a complaint to achieve successful communication purposes?

II. Responding to complaints

1. Questions about answers from DCTs

- a. In the DCTs, when responding to a complaint from [...], you said "[...]". Can you explain why you chose to respond like that?
- b. "....." This is a response to a complaint in the situation that (.....). What do you think about it?

2. Open-ended questions

- a. Please recall a situation in which you responded to a complaint and describe the situation in detail, for example whose complaint did you respond to? Male or female? What was the complaint and where did the situation occur? What did you say in that situation?
- b. Did you try to be polite when you responded to a complaint? If so, what have you done to avoid threatening the complainer's face?.
- c. Do you change your politeness strategies for responding to a complaint because of your familiarity with the person who is complaining to you? Please give an example.
- d. How does the power of the person complaining to you (your superior, peer, subordinate...) affect the way you respond to his / her complaint?
- e. Do you combine different strategies when responding to a complaint to achieve successful communication purposes?

**Phụ lục D: THÔNG TIN NHÂN KHẨU HỌC CỦA NGƯỜI THAM GIA
PHỎNG VẤN**

Mã hóa	Quốc tịch	Giới tính	Tuổi	Nghề nghiệp
VN_I01	Việt Nam	Nữ	18-22	Sinh viên
VN_I02	Việt Nam	Nam	18-22	Sinh viên
VN_I03	Việt Nam	Nam	31-45	Nghề nghiệp khác
VN_I04	Việt Nam	Nam	45-60	Nghề nghiệp khác
VN_I05	Việt Nam	Nữ	45-60	Giáo viên
VN_I06	Việt Nam	Nữ	31-45	Nghề nghiệp khác
US_I01	Mỹ	Nam	31-45	Giáo viên
US_I02	Mỹ	Nam	45-60	Giáo viên
US_I03	Mỹ	Nữ	18-22	Sinh viên
US_I04	Mỹ	Nữ	18-22	Sinh viên
US_I05	Mỹ	Nam	45-60	Nghề nghiệp khác
US_I06	Mỹ	Nam	31-45	Nghề nghiệp khác

Phụ lục E: DỮ LIỆU VÀ CẤU TRÚC DỮ LIỆU MÃ HÓA DCT

E.1 Dữ liệu mã hóa các CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam và Mỹ



E.2 Dữ liệu mã hóa các chiến lược HD HVNNPN của người Việt Nam và Mỹ



E.3 Cấu trúc dữ liệu mã hóa các CL thực hiện và HD HVNNPN

Tên / Kí hiệu	Diễn giải	Ví dụ Mã hóa
CaseID	Mã định danh duy nhất cho mỗi phát ngôn/ trả lời cho mỗi tình huống (Vd: ParticipantID_Scenario)	VN01_S1, VN01_S2, ..., US50_S12
ParticipantID	Mã định danh duy nhất cho mỗi người tham gia.	VN01, US50
Group	Nhóm ngôn ngữ / văn hóa của người tham gia.	1 = Người Việt (VN), 2 = Người Mỹ (US)
Scenario	Số thứ tự tình huống trong DCT.	1, 2, 3, ..., 12
SpeechAct Type	Loại chiến lược (CL thực hiện HVNNPN / HD HVNNPN)	1 = CL thực hiện HVNNPN (Scenario 1-6), 2 = HD HVNNPN (Scenario 7-12)
Distance	Mức độ Khoảng cách xã hội (D) dự định cho tình huống.	1 = D-, 2 = D=, 3 = D+
Power	Mức độ Quyền lực xã hội (P) dự định cho tình huống.	1 = P-, 2 = P=, 3 = P+
C1_OptOut	Chiến lược: C1 Từ bỏ phản nản	0 = Không, 1 = Có
C2_Hint	Chiến lược: C2 Nói bóng gió	0 = Không, 1 = Có
C3_Annoy	Chiến lược: C3 Bày tỏ sự khó chịu	0 = Không, 1 = Có
C4_IllCons	Chiến lược: C4 Diễn tả hậu quả xấu	0 = Không, 1 = Có
C5_IndAcc	Chiến lược: C5 Buộc tội gián tiếp	0 = Không, 1 = Có
C6_DirAcc	Chiến lược: C6 Buộc tội trực tiếp	0 = Không, 1 = Có

C7_ModBlame	Chiến lược: C7 Trách mắng ngầm	0 = Không, 1 = Có
C8_ExpBlm_Beh	Chiến lược: C8 Trách mắng tường minh về hành vi	0 = Không, 1 = Có
C9_ExpBlm_Per	Chiến lược: C9 Trách mắng tường minh về con người	0 = Không, 1 = Có
C10_Request	Chiến lược: C10 Đưa ra lời yêu cầu	0 = Không, 1 = Có
C11_Threat	Chiến lược: C11 Đưa ra lời đe dọa	0 = Không, 1 = Có
R1_AdmitResp	Chiến lược: R1 Thừa nhận trách nhiệm	0 = Không, 1 = Có
R2_Excuse	Chiến lược: R2 Bào chữa	0 = Không, 1 = Có
R3_AgreeChange	Chiến lược: R3 Đồng ý thay đổi hành vi	0 = Không, 1 = Có
R4_Justify	Chiến lược: R4 Biện minh	0 = Không, 1 = Có
R5_NotSerious	Chiến lược: R5 Phản hồi thiếu nghiêm túc	0 = Không, 1 = Có
R6_SuggestAlt	Chiến lược: R6 Đề nghị giải pháp thay thế	0 = Không, 1 = Có
R7_SetCond	Chiến lược: R7 Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	0 = Không, 1 = Có
R8_Deny	Chiến lược: R8 Phủ nhận lời phản nân	0 = Không, 1 = Có
R9_Counter	Chiến lược: R9 Công kích ngược lại	0 = Không, 1 = Có
R10_NotAck	Chiến lược: R10 Không thừa nhận hành vi đáng trách	0 = Không, 1 = Có
R11_RejectArg	Chiến lược: R11 Từ chối tranh luận	0 = Không, 1 = Có
R12_AckNoResp	Chiến lược: R12 Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	0 = Không, 1 = Có
R13_Disregard	Chiến lược: R13 Không quan tâm tới lời phản nân (im lặng)	0 = Không, 1 = Có

Phụ lục F: VÍ DỤ CÁC PHÁT NGÔN TRONG DỮ LIỆU, MINH HỌA CL THỰC HIỆN VÀ HD HVNNPN CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ MỸ

Bảng các ví dụ minh họa các chiến lược thực hiện hành vi ngôn ngữ phản nản

Mã CL	Tên CL	Người Việt Nam	Người Mỹ
C1	Từ bỏ phản nản	-Không biết nói gì nữa. (VN48_S3)	-Silent. (US19_S4)
C2	Nói bóng gió	-Hãy sống thật với lòng mình nhe. (VN01_S1)	-Facebook post should be positive and kind. (US02_S1)
C3	Bày tỏ sự khó chịu	– Tôi rất thất vọng vì sản phẩm không giống như mô tả trên website. (VN12_S5) lượt của tôi, tôi chờ đã lâu. (VN06_S6)	-I'm not satisfied. (US29_S3). -How can my results come out like this? (US40_S3)
C4	Diễn tả hậu quả xấu	– Em sợ bị trễ ạ. (VN05_S4) – nó sẽ ảnh hưởng đến mọi người (VN32_S1)	-I will not be able to proceed without your assistance. (US30_S4)
C5	Buộc tội gián tiếp	– Đó có phải là bạn viết? (VN24_S1). – Dạ sao em thấy hàng hình như không giống trên ảnh vậy shop? (VN44_S5)	-I'm sorry but there are a lot of people who have been waiting here for a very long time. (US49_S6)
C6	Buộc tội trực tiếp	– Hàng của bạn không như mô tả, trông như là lừa đảo vậy? (VN27_S5) – Thông tin này bịa đặt. (VN02_S1).	-It is of poor quality and not as described. (US11_S5) -Hey this information is wrong. (US45_S1)
C7	Trách mắng ngầm	– Tui thì không chấp nhận việc chia sẻ một tin sai sự thật như vậy. (VN22_S1) – Bạn ơi bạn có thấy mình đứng đây không? (VN20_S6)	-Excuse me. I don't believe this is my correct results. (US44_S3). -I have been waiting for your response. (US33_S4)
C8	Trách mắng tường minh về hành vi	– Bạn cần xếp hàng chứ. (VN36_S6)	-This behavior is unacceptable. (US11_S2)
C9	Trách mắng tường minh về con người	– Con người của bạn luôn luôn không có quy tắc như này đó giờ à? (VN37_S6)	-I don't hear anything from you. (US38_S4) -You owe me an apology. (US42_S1)
C10	Đưa ra lời yêu cầu	– Con mở nhỏ lại để cha làm việc, ồn quá cha không làm việc được. (VN03_S2) – Bạn vui lòng xếp hàng như mọi người. (VN06_S6)	-Go to another area. (US03_S2). I would like a refund please. (US16_S5)

C11	Đưa ra lời đe dọa	– Nếu sếp không phản hồi em xin phép không giải quyết vấn đề này nữa. (VN17_S4) – Nội dung sai sự thật sẽ bị xử phạt. (VN34_S1)	-Also, I will second a copy to the supervisor. (US42_S4)
-----	-------------------	--	--

*Ghi chú: Kí hiệu trong dấu () là Mã định danh duy nhất cho mỗi phát ngôn/ trả lời cho mỗi tình huống (Vd: US42_S4: ID người tham gia_Số tình huống).

Bảng ví dụ minh họa các chiến lược hồi đáp hành vi ngôn ngữ phản nàn

Mã CL	Tên CL	Người Việt Nam	Người Mỹ
R1	Thừa nhận trách nhiệm	– con xin lỗi vì đã làm ồn. (VN43_S8) – Xin lỗi bạn vì đã không giao hàng đúng sản phẩm ạ (VN15_S11)	– My fault. (US31_S8) – I apologize. (US42_S8)
R2	Bào chữa	– Tôi có việc gấp nên vô tình không để ý. (VN34_S12) – Minh vội quá. (VN24_S11)	– I’m too busy. (US39_S10) – I’m in a hurry. (US16_S12)
R3	Đồng ý thay đổi hành vi	– con sẽ điều chỉnh âm lượng nhỏ lại. (VN40_S8) – Shop mình sẽ cố gắng khắc phục lỗi. (VN49_S11)	– I’m turning it down. (US37_S8) – I’ll go to the back of the line. (US07_S12)
R4	Biện minh	– Hiện đang giai đoạn khá nhiều hoạt động trong cùng một ngày tôi phải giải quyết rất nhiều mail. (VN09_S10) – Do tôi tập trung giải quyết các vấn đề quan trọng hơn nên chưa có thời gian trả lời Mail em được. (VN01_S10)	– I have not yet responded as several urgent matters have arisen in the past week. (US04_S10) – I have many deadlines today. (US08_S10)
R5	Phản hồi thiếu nghiêm túc	– (Cười) Xin lỗi bạn, mình quên hỏi ý kiến bạn trước. (VN21_S12)	– I’m happy to meet you. (US12_S9)
R6	Đề nghị giải pháp thay thế	– Shop sẽ hoàn tiền lại cho bạn nếu có sai sót gì ạ. (VN44_S11) – Minh sẽ kiểm tra lại và gỡ bài nếu cần. (VN42_S7)	– Please send the item back to me and I will issue a refund. (US17_S11) – Let’s set up a meeting and talk through your concerns. (US16_S9)
R7	Đặt ra các điều kiện chấp nhận trong tương lai	– Nếu đúng như vậy, tôi sẽ đổi trả cho bạn. (VN31_S11)	– We will issue you a refund if you send us pictures and also specify the points for your dissatisfaction. (US16_S11)

R8	Phủ nhận lời phàn nàn	– Đây là một thông tin chính thống đã được nhà nước xác nhận nên không thể là tin giả được. (VN22_S7) – Anh chị ơi, chả ai vào đây mà xếp hàng theo thứ tự cả!! (VN32_S12)	– This information is not false. (US29_S7) – I did review your test but the result is the same. (US34_S9)
R9	Công kích ngược lại	– Tôi coi lại nếu mà đúng như tôi cho 0đ luôn nghe. (VN21_S9) – Bài kiểm tra không đạt điểm cao là do bản thân bạn không làm bài tốt. (VN22_S9)	– You must try harder. Try your best. (US02_S9)
R10	Không thừa nhận hành vi đáng trách	– Con cần được giải trí mà. (VN09_S8) – Chắc đề đợt này yêu cầu hơi cao nên điểm thấp cũng không sao, coi như rút kinh nghiệm để làm bài khác tốt hơn nhé. (VN29_S9)	– Why do you think your grade was too low? You were marked carefully. (US15_S9)
R11	Từ chối tranh luận	– Cô biết nhưng vì là bài trắc nghiệm nên em không cần giải thích gì thêm đâu. Vậy nhé. (VN20_S9)	<i>(Dữ liệu không có ghi nhận)</i>
R12	Chối bỏ trách nhiệm (dù thừa nhận hành động)	<i>(Dữ liệu không có ghi nhận)</i>	<i>(Dữ liệu không có ghi nhận)</i>
R13	Không quan tâm tới lời phàn nàn (im lặng)	– Im lặng (VN05_S8) – Im lặng (VN05_S12)	– Shhhhhh (US08_S12) – Probably not respond verbally. (US05_S8)

*Ghi chú: Kí hiệu trong dấu () là Mã định danh duy nhất cho mỗi phát ngôn/ trả lời cho mỗi tình huống (Vd: VN21_S9: ID người tham gia_Số tình huống).

Phụ lục G: MỘT SỐ MẪU BÁO CÁO CÁC KIỂM ĐỊNH THỐNG KÊ TỪ PHẦN MỀM SPSS

G.1 Báo cáo Kiểm định Chi-bình phương và Fisher so sánh việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ

C1_OptOut * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	3,118 ^a	1	0,077	0,111	0,055	
Continuity Correction ^b	2,525	1	0,112			
Likelihood Ratio	3,162	1	0,075	0,111	0,055	
Fisher's Exact Test				0,111	0,055	
Linear-by-Linear Association	3,113 ^c	1	0,078	0,111	0,055	0,030
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is 1,764.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,072	0,077	0,111
	Cramer's V	0,072	0,077	0,111
N of Valid Cases		600		

C2_Hint * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	,020 ^a	1	0,887	1,000	0,500	
Continuity Correction ^b	0,000	1	1,000			
Likelihood Ratio	0,020	1	0,887	1,000	0,500	
Fisher's Exact Test				1,000	0,500	

Linear-by-Linear Association	,020 ^c	1	0,888	1,000	0,500	0,111
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 27,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -.141.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,006	0,887	1,000
	Cramer's V	0,006	0,887	1,000
N of Valid Cases		600		

C3_Annoy * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	2,197 ^a	1	0,138	0,166	0,083	
Continuity Correction ^b	1,914	1	0,167			
Likelihood Ratio	2,201	1	0,138	0,166	0,083	
Fisher's Exact Test				0,166	0,083	
Linear-by-Linear Association	2,194 ^c	1	0,139	0,166	0,083	0,026
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 65,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -1,481.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,061	0,138	0,166
	Cramer's V	0,061	0,138	0,166
N of Valid Cases		600		

C4_IllCons * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	18,874 ^a	1	0,000	0,000	0,000	
Continuity Correction ^b	17,034	1	0,000			
Likelihood Ratio	23,055	1	0,000	0,000	0,000	
Fisher's Exact Test				0,000	0,000	
Linear-by-Linear Association	18,842 ^c	1	0,000	0,000	0,000	0,000
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -4,341.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,177	0,000	0,000
	Cramer's V	0,177	0,000	0,000
N of Valid Cases		600		

C5_IndAcc * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	.326 ^a	1	0,568	0,669	0,335	
Continuity Correction ^b	0,183	1	0,669			
Likelihood Ratio	0,326	1	0,568	0,669	0,335	
Fisher's Exact Test				0,669	0,335	
Linear-by-Linear Association	.325 ^c	1	0,569	0,669	0,335	0,097
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 27,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is .570.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,023	0,568	0,669
	Cramer's V	0,023	0,568	0,669
N of Valid Cases		600		

C6_DirAcc * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	9,637 ^a	1	0,002	0,003	0,001	
Continuity Correction ^b	9,044	1	0,003			
Likelihood Ratio	9,706	1	0,002	0,003	0,001	
Fisher's Exact Test				0,003	0,001	
Linear-by-Linear Association	9,621 ^c	1	0,002	0,003	0,001	0,001
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 69,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is 3,102.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,127	0,002	0,003
	Cramer's V	0,127	0,002	0,003
N of Valid Cases		600		

C7_ModBlame * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	1,891 ^a	1	0,169	0,228	0,114	
Continuity Correction ^b	1,448	1	0,229			
Likelihood Ratio	1,906	1	0,167	0,228	0,114	

Fisher's Exact Test				0,228	0,114	
Linear-by-Linear Association	1,888 ^c	1	0,169	0,228	0,114	0,054
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -1,374.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,056	0,169	0,228
	Cramer's V	0,056	0,169	0,228
N of Valid Cases		600		

C8_ExpBlm_Beh * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	12,079 ^a	1	0,001	0,001	0,000	
Continuity Correction ^b	10,617	1	0,001			
Likelihood Ratio	13,416	1	0,000	0,001	0,000	
Fisher's Exact Test				0,001	0,000	
Linear-by-Linear Association	12,059 ^c	1	0,001	0,001	0,000	0,000
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -3,473.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,142	0,001	0,001
	Cramer's V	0,142	0,001	0,001
N of Valid Cases		600		

C9_ExpBlm_Per * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	4,403 ^a	1	0,036	0,059	0,030	
Continuity Correction ^b	3,479	1	0,062			
Likelihood Ratio	4,578	1	0,032	0,059	0,030	
Fisher's Exact Test				0,059	0,030	
Linear-by-Linear Association	4,395 ^c	1	0,036	0,059	0,030	0,021
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -2,096.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,086	0,036	0,059
	Cramer's V	0,086	0,036	0,059
N of Valid Cases		600		

C10_Request * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	10,221 ^a	1	0,001	0,002	0,001	
Continuity Correction ^b	9,661	1	0,002			
Likelihood Ratio	10,272	1	0,001	0,002	0,001	
Fisher's Exact Test				0,002	0,001	
Linear-by-Linear Association	10,204 ^c	1	0,001	0,002	0,001	0,000
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 91,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -3,194.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,131	0,001	0,002
	Cramer's V	0,131	0,001	0,002
N of Valid Cases		600		

C11_Threat * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	2,778 ^a	1	0,096	0,143	0,072	
Continuity Correction ^b	2,127	1	0,145			
Likelihood Ratio	2,829	1	0,093	0,143	0,072	
Fisher's Exact Test				0,143	0,072	
Linear-by-Linear Association	2,773 ^c	1	0,096	0,143	0,072	0,042
N of Valid Cases		600				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -1,665.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,068	0,096	0,143
	Cramer's V	0,068	0,096	0,143
N of Valid Cases		600		

G.2 Báo cáo kiểm định Chi-bình phương và Fisher, so sánh việc lựa chọn chiến lược HD HVNNPN giữa người Việt Nam và người Mỹ

R1_AdmitResp * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	41,853 ^a	1	0,000	0,000	0,000	

Continuity Correction ^b	40,800	1	0,000			
Likelihood Ratio	42,366	1	0,000	0,000	0,000	
Fisher's Exact Test				0,000	0,000	
Linear-by-Linear Association	41,783 ^c	1	0,000	0,000	0,000	0,000
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 138,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is 6,464.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,264	0,000	0,000
	Cramer's V	0,264	0,000	0,000
N of Valid Cases		600		

R2_Excuse * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	6,316 ^a	1	0,012	0,016	0,008	
Continuity Correction ^b	5,821	1	0,016			
Likelihood Ratio	6,350	1	0,012	0,016	0,008	
Fisher's Exact Test				0,016	0,008	
Linear-by-Linear Association	6,305 ^c	1	0,012	0,016	0,008	0,003
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 62,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -2,511.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,103	0,012	0,016
	Cramer's V	0,103	0,012	0,016

N of Valid Cases	600		
------------------	-----	--	--

R3_AgreeChange * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	52,589 ^a	1	0,000	0,000	0,000	
Continuity Correction ^b	51,359	1	0,000			
Likelihood Ratio	53,706	1	0,000	0,000	0,000	
Fisher's Exact Test				0,000	0,000	
Linear-by-Linear Association	52,502 ^c	1	0,000	0,000	0,000	0,000
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 106,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -7,246.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,296	0,000	0,000
	Cramer's V	0,296	0,000	0,000
N of Valid Cases		600		

R4_Justify * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	,026 ^a	1	0,871	1,000	0,500	
Continuity Correction ^b	0,000	1	1,000			
Likelihood Ratio	0,026	1	0,871	1,000	0,500	
Fisher's Exact Test				1,000	0,500	
Linear-by-Linear Association	,026 ^c	1	0,872	1,000	0,500	0,127
N of Valid Cases	600					

- a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20,50.
- b. Computed only for a 2x2 table
- c. The standardized statistic is .162.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,007	0,871	1,000
	Cramer's V	0,007	0,871	1,000
N of Valid Cases		600		

R5_NotSerious * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	3,661 ^a	1	0,056	0,106	0,053	
Continuity Correction ^b	2,542	1	0,111			
Likelihood Ratio	3,916	1	0,048	0,106	0,053	
Fisher's Exact Test				0,106	0,053	
Linear-by-Linear Association	3,655 ^c	1	0,056	0,106	0,053	0,043
N of Valid Cases		600				

- a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,00.
- b. Computed only for a 2x2 table
- c. The standardized statistic is 1,912.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,078	0,056	0,106
	Cramer's V	0,078	0,056	0,106
N of Valid Cases		600		

R6_SuggestAlt * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	19,969 ^a	1	0,000	0,000	0,000	
Continuity Correction ^b	19,178	1	0,000			
Likelihood Ratio	20,174	1	0,000	0,000	0,000	
Fisher's Exact Test				0,000	0,000	
Linear-by-Linear Association	19,936 ^c	1	0,000	0,000	0,000	0,000
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 89,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is 4,465.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,182	0,000	0,000
	Cramer's V	0,182	0,000	0,000
N of Valid Cases		600		

R7_SetCond * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	1,563 ^a	1	0,211	0,298	0,149	
Continuity Correction ^b	1,085	1	0,298			
Likelihood Ratio	1,579	1	0,209	0,298	0,149	
Fisher's Exact Test				0,298	0,149	
Linear-by-Linear Association	1,560 ^c	1	0,212	0,298	0,149	0,077
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,00.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -1,249.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,051	0,211	0,298
	Cramer's V	0,051	0,211	0,298
N of Valid Cases		600		

R8_Deny * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	.850 ^a	1	0,356	0,461	0,231	
Continuity Correction ^b	0,544	1	0,461			
Likelihood Ratio	0,854	1	0,355	0,461	0,231	
Fisher's Exact Test				0,461	0,231	
Linear-by-Linear Association	.849 ^c	1	0,357	0,461	0,231	0,096
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is .921.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,038	0,356	0,461
	Cramer's V	0,038	0,356	0,461
N of Valid Cases		600		

R9_Counter * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	.833 ^a	1	0,361	0,545	0,273	
Continuity Correction ^b	0,370	1	0,543			
Likelihood Ratio	0,844	1	0,358	0,545	0,273	
Fisher's Exact Test				0,545	0,273	

Linear-by-Linear Association	.832 ^c	1	0,362	0,545	0,273	0,161
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is .912.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,037	0,361	0,545
	Cramer's V	0,037	0,361	0,545
N of Valid Cases		600		

R10_NotAck * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	11,556 ^a	1	0,001	0,001	0,000	
Continuity Correction ^b	9,846	1	0,002			
Likelihood Ratio	13,735	1	0,000	0,001	0,000	
Fisher's Exact Test				0,001	0,000	
Linear-by-Linear Association	11,536 ^c	1	0,001	0,001	0,000	0,000
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -3,397.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,139	0,001	0,001
	Cramer's V	0,139	0,001	0,001
N of Valid Cases		600		

R11_RejectArg * Group

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	1,002 ^a	1	0,317	1,000	0,500	
Continuity Correction ^b	0,000	1	1,000			
Likelihood Ratio	1,388	1	0,239	1,000	0,500	
Fisher's Exact Test				1,000	0,500	
Linear-by-Linear Association	1,000 ^c	1	0,317	1,000	0,500	0,500
N of Valid Cases	600					

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -1,000.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	-0,041	0,317	1,000
	Cramer's V	0,041	0,317	1,000
N of Valid Cases		600		

R12_AckNoResp * Group

Chi-Square Tests

	Value
Pearson Chi-Square	. ^a
N of Valid Cases	600

Symmetric Measures

	Value
Nominal by Nominal Phi	. ^a
N of Valid Cases	600

R13_Disregard * Group

Chi-Square Tests

		Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Value	df				

Pearson Chi-Square	3,662 ^a	1	0,056	0,087	0,043	
Continuity Correction ^b	2,894	1	0,089			
Likelihood Ratio	3,758	1	0,053	0,087	0,043	
Fisher's Exact Test				0,087	0,043	
Linear-by-Linear Association	3,656 ^c	1	0,056	0,087	0,043	0,028
N of Valid Cases	600					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,50.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is 1,912.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,078	0,056	0,087
	Cramer's V	0,078	0,056	0,087
N of Valid Cases		600		

G.3 Báo cáo kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa khoảng cách xã hội với việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Việt Nam

Distance * C1_OptOut

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	8,333 ^a	2	0,016	0,015		
Likelihood Ratio	11,424	2	0,003	0,008		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	8,940			0,008		
Linear-by-Linear Association	8,306 ^b	1	0,004	0,005	0,003	0,002
N of Valid Cases	300					

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,00.

b. The standardized statistic is -2,882.

Symmetric Measures

Value	Approximate Significance	Exact Significance
-------	--------------------------	--------------------

Nominal by Nominal	Phi	0,167	0,016	0,015
	Cramer's V	0,167	0,016	0,015
N of Valid Cases		300		

Distance * C2_Hint

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	.551 ^a	2	0,759	0,826		
Likelihood Ratio	0,545	2	0,761	0,826		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	0,568			0,826		
Linear-by-Linear Association	,059 ^b	1	0,808	0,904	0,452	0,093
N of Valid Cases		300				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,33.

b. The standardized statistic is .243.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,043	0,759	0,826
	Cramer's V	0,043	0,759	0,826
N of Valid Cases		300		

Distance * C3_Annoy

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	20,240 ^a	2	0,000	0,000		
Likelihood Ratio	19,512	2	0,000	0,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	19,213			0,000		
Linear-by-Linear Association	16,916 ^b	1	0,000	0,000	0,000	0,000
N of Valid Cases		300				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 24,33.

b. The standardized statistic is 4,113.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,260	0,000	0,000
	Cramer's V	0,260	0,000	0,000
N of Valid Cases		300		

Distance * C4_IllCons

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	6,452 ^a	2	0,040	0,044		
Likelihood Ratio	7,519	2	0,023	0,032		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	6,960			0,032		
Linear-by-Linear Association	6,200 ^b	1	0,013	0,017	0,009	0,005
N of Valid Cases		300				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,00.

b. The standardized statistic is -2,490.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,147	0,040	0,044
	Cramer's V	0,147	0,040	0,044
N of Valid Cases		300		

Distance * C5_IndAcc

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	18,938 ^a	2	0,000	0,000		
Likelihood Ratio	18,512	2	0,000	0,000		

Fisher-Freeman-Halton Exact Test	17,454			0,000		
Linear-by-Linear Association	.587 ^b	1	0,444	0,525	0,262	0,076
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,33.

b. The standardized statistic is .766.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,251	0,000	0,000
	Cramer's V	0,251	0,000	0,000
N of Valid Cases		300		

Distance * C6_DirAcc

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	23,971 ^a	2	0,000	0,000		
Likelihood Ratio	24,471	2	0,000	0,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	23,837			0,000		
Linear-by-Linear Association	9,901 ^b	1	0,002	0,002	0,001	0,001
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17,67.

b. The standardized statistic is 3,147.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,283	0,000	0,000
	Cramer's V	0,283	0,000	0,000
N of Valid Cases		300		

Distance * C7_ModBlame

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	8,927 ^a	2	0,012	0,013		
Likelihood Ratio	9,693	2	0,008	0,009		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	9,029			0,011		
Linear-by-Linear Association	8,873 ^b	1	0,003	0,004	0,002	0,001
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,33.

b. The standardized statistic is 2,979.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,173	0,012	0,013
	Cramer's V	0,173	0,012	0,013
N of Valid Cases		300		

Distance * C8_ExpBlm_Beh

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	23,712 ^a	2	0,000	0,000		
Likelihood Ratio	22,883	2	0,000	0,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	21,050			0,000		
Linear-by-Linear Association	16,465 ^b	1	0,000	0,000	0,000	0,000
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,33.

b. The standardized statistic is 4,058.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,281	0,000	0,000
	Cramer's V	0,281	0,000	0,000

N of Valid Cases	300		
------------------	-----	--	--

Distance * C9_ExpBlm_Per

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	4,196 ^a	2	0,123	0,154		
Likelihood Ratio	4,198	2	0,123	0,154		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	3,868			0,154		
Linear-by-Linear Association	4,032 ^b	1	0,045	0,064	0,032	0,018
N of Valid Cases	300					

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,67.

b. The standardized statistic is 2,008.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,118	0,123	0,154
	Cramer's V	0,118	0,123	0,154
N of Valid Cases		300		

Distance * C10_Request

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	8,292 ^a	2	0,016	0,016		
Likelihood Ratio	8,169	2	0,017	0,017		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	8,052			0,017		
Linear-by-Linear Association	3,897 ^b	1	0,048	0,058	0,029	0,009
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 24,33.

b. The standardized statistic is -1,974.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,166	0,016	0,016
	Cramer's V	0,166	0,016	0,016
N of Valid Cases		300		

Distance * C11_Threat

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	.924 ^a	2	0,630	0,730		
Likelihood Ratio	0,910	2	0,635	0,730		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	0,918			0,730		
Linear-by-Linear Association	.888 ^b	1	0,346	0,435	0,217	0,081
N of Valid Cases		300				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,33.

b. The standardized statistic is -.943.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,056	0,630	0,730
	Cramer's V	0,056	0,630	0,730
N of Valid Cases		300		

G.4 Báo cáo kiểm định Chi-bình phương và Fisher về mối liên hệ giữa quyền lực xã hội với việc lựa chọn CL thực hiện HVNNPN của người Mỹ

Power * C1_OptOut

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	13,048 ^a	2	0,001	0,002		
Likelihood Ratio	12,227	2	0,002	0,003		

Fisher-Freeman-Halton Exact Test	11,538			0,003		
Linear-by-Linear Association	,073 ^b	1	0,787	0,893	0,446	0,103
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,33.

b. The standardized statistic is -.271.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,209	0,001	0,002
	Cramer's V	0,209	0,001	0,002
N of Valid Cases		300		

Power * C2_Hint

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	10,501 ^a	2	0,005	0,005		
Likelihood Ratio	12,356	2	0,002	0,003		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	11,568			0,003		
Linear-by-Linear Association	3,894 ^b	1	0,048	0,063	0,032	0,014
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,00.

b. The standardized statistic is -1,973.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,187	0,005	0,005
	Cramer's V	0,187	0,005	0,005
N of Valid Cases		300		

Power * C3_Annoy

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	15,432 ^a	2	0,000	0,001		
Likelihood Ratio	17,439	2	0,000	0,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	16,984			0,000		
Linear-by-Linear Association	.799 ^b	1	0,371	0,422	0,211	0,048
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19,33.

b. The standardized statistic is .894.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,227	0,000	0,001
	Cramer's V	0,227	0,000	0,001
N of Valid Cases		300		

Power * C4_IllCons

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	2,007 ^a	2	0,367	1,000		
Likelihood Ratio	2,204	2	0,332	1,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	1,824			1,000		
Linear-by-Linear Association	1,500 ^b	1	0,221	0,667	0,333	0,333
N of Valid Cases	300					

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

b. The standardized statistic is -1,225.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,082	0,367	1,000
	Cramer's V	0,082	0,367	1,000
N of Valid Cases		300		

Power * C5_IndAcc**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	51,839 ^a	2	0,000	0,000		
Likelihood Ratio	54,358	2	0,000	0,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	49,757			0,000		
Linear-by-Linear Association	.228 ^b	1	0,633	0,721	0,360	0,085
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,67.

b. The standardized statistic is -.478.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,416	0,000	0,000
	Cramer's V	0,416	0,000	0,000
N of Valid Cases		300		

Power * C6_DirAcc**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	8,011 ^a	2	0,018	0,020		
Likelihood Ratio	8,178	2	0,017	0,020		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	8,072			0,020		
Linear-by-Linear Association	7,952 ^b	1	0,005	0,006	0,003	0,001
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 28,33.

b. The standardized statistic is 2,820.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,163	0,018	0,020

	Cramer's V	0,163	0,018	0,020
N of Valid Cases		300		

Power * C7_ModBlame

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	11,389 ^a	2	0,003	0,003		
Likelihood Ratio	14,543	2	0,001	0,002		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	11,817			0,002		
Linear-by-Linear Association	11,201 ^b	1	0,001	0,001	0,000	0,000
N of Valid Cases	300					

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,67.

b. The standardized statistic is -3,347.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,195	0,003	0,003
	Cramer's V	0,195	0,003	0,003
N of Valid Cases		300		

Power * C8_ExpBlm_Beh

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	2,020 ^a	2	0,364	0,776		
Likelihood Ratio	2,793	2	0,247	0,776		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	1,837			0,776		
Linear-by-Linear Association	.503 ^b	1	0,478	0,739	0,370	0,222
N of Valid Cases	300					

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,00.

b. The standardized statistic is .709.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,082	0,364	0,776
	Cramer's V	0,082	0,364	0,776
N of Valid Cases		300		

Power * C9_ExpBlm_Per

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	.407 ^a	2	0,816	1,000		
Likelihood Ratio	0,444	2	0,801	1,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	0,592			1,000		
Linear-by-Linear Association	.304 ^b	1	0,581	0,788	0,394	0,186
N of Valid Cases		300				

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,67.

b. The standardized statistic is -.551.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,037	0,816	1,000
	Cramer's V	0,037	0,816	1,000
N of Valid Cases		300		

Power * C10_Request

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	91,416 ^a	2	0,000	0,000		
Likelihood Ratio	94,765	2	0,000	0,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	93,563			0,000		
Linear-by-Linear Association	4,222 ^b	1	0,040	0,047	0,024	0,007
N of Valid Cases		300				

- a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 36,33.
- b. The standardized statistic is 2,055.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,552	0,000	0,000
	Cramer's V	0,552	0,000	0,000
N of Valid Cases		300		

Power * C11_Threat

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	16,438 ^a	2	0,000	0,000		
Likelihood Ratio	18,020	2	0,000	0,000		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	13,479			0,000		
Linear-by-Linear Association	12,288 ^b	1	0,000	0,000	0,000	0,000
N of Valid Cases	300					

- a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,67.
- b. The standardized statistic is -3,505.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance	Exact Significance
Nominal by Nominal	Phi	0,234	0,000	0,000
	Cramer's V	0,234	0,000	0,000
N of Valid Cases		300		