

**CÁCH THỨC BIỂU LỘ SỰ BỨC XÚC
CỦA CẤP DƯỚI ĐỐI VỚI CẤP TRÊN Ở NƠI LÀM VIỆC:
NGHIÊN CỨU DỤNG HỌC GIAO VĂN HOÁ TRƯỜNG HỢP MỸ VÀ VIỆT NAM**

**NGÔ HỮU HOÀNG¹
MAI THI THU HÂN²**

Abstract: Displeasure is a negative emotional state that arises from mild anger, dissatisfaction when a person experiences undesired speech, behavior, or activities from others during communication. Based on that observation, this study was conducted from a cross-cultural pragmatic perspective to investigate how to verbally show displeasure at workplace in American and Vietnamese cultures. The study narrows down on the ways in which the expressions of displeasure are manifested by the 10 informants from American and Vietnamese cultures each in response to an inaccurate statement about their work achievements. The data showed that, fundamentally, employees from the two cultures have different verbal behaviors against such an inaccurate comment from their superiors due to their politeness principles.

Keywords: *displeasure, displeasure expressing, cross-cultural pragmatics, politeness, face, negative face, positive face, power, American culture, Vietnamese culture*

1. Đặt vấn đề

Trong quá trình học một ngoại ngữ, người học mong “có cơ hội gặp gỡ, chuyện trò với người bản ngữ nhưng không dễ dàng nắm bắt được các thông điệp truyền tải” [1, tr.11]. Sự khó khăn đó thể hiện rất rõ thông qua những hành động lời nói (speech acts) của ngôn ngữ đang học trong đó có hành động thể hiện sự bức dọc. Thật vậy, biểu đạt sự bức dọc có lẽ là hành vi giao tiếp khó khăn nhất của con người trong tương tác xã hội, dù ở mức độ nhẹ nhất đến nghiêm trọng nhất mà từ đây chúng tôi xin được gọi chung là “cảm giác bức xúc” (CGBX). Đó là một khái niệm phổ quát (universal) nhưng cách thức thể hiện CGBX lại có khuynh hướng bị ảnh hưởng bởi văn hoá giao tiếp của người đang có cảm xúc ngoài ý muốn này. Cụ thể, trong một số văn hoá, người ta được khuyến nên bộc lộ rõ CGBX, nói thẳng nguyên nhân gây bức xúc, trong khi đó, ở một số văn hoá khác, “mọi người được dạy rằng thể hiện sự bức xúc là sai trái và là dấu hiệu của sự thiếu kiểm soát cảm xúc” [3, tr.38]. Vì thế, không có cách nào khác hơn là trang bị kiến thức thông qua nghiên cứu khác biệt và tương đồng giữa hai nền văn hoá trong hành động ngôn ngữ.

Từ quan sát trên, chúng tôi đã thực hiện một nghiên cứu trường hợp (case study) về cách thức biểu hiện bức xúc trong công việc tại nơi làm việc của người Mỹ và người Việt. Nghiên cứu phân tích và thảo luận phản hồi cụ thể của 10 nghiệm thể Mỹ và 10 nghiệm thể Việt để tìm ra câu trả lời cho giả thuyết của chúng tôi là “nhân viên người Mỹ có khuynh hướng phản ứng trực tiếp và bình đẳng hơn so với nhân viên người Việt Nam trong thể hiện sự bức xúc với cấp trên tại nơi làm việc”.

¹ PGS.TS, Trường Đại học Đông Á

² ThS, Trường Đại học Hoa Lư

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Về thuật ngữ “bức xúc”

Vài thập niên gần đây, từ “bức xúc” trong tiếng Việt được dùng rất phổ biến thay cho hầu hết các từ chỉ trạng thái “không được hài lòng” từ cấp độ vừa phải như “phật ý/bực mình”, ... đến cấp độ căng thẳng nhất như “giận dữ/phẫn nộ”, ... trong giao tiếp thường nhật, đặc biệt trên phương tiện thông tin đại chúng. Một từ điển tiếng Việt có uy tín đã định nghĩa bức xúc là “trạng thái tâm lý bất bình, đòi hỏi phải được quan tâm giải quyết ngay” [2, tr.128].

Với sự quan sát và tổng hợp nhiều nguồn ý kiến khác nhau, tùy theo ngữ cảnh, chúng tôi thấy, trong tiếng Việt hiện đại, từ “bức xúc” có thể thay thế cho một từ chỉ cảm xúc bực dọc ở bất kỳ một cấp độ nào. Do đó, chúng tôi xin được rút ra một định nghĩa chung theo quan điểm cá nhân về CGBX là cảm giác không hài lòng, không vừa ý, bực mình hoặc căng thẳng do một tác nhân nào đó gây ra. Cụ thể, con người thường có CGBX khi trải nghiệm hoặc đối diện với tình huống mà họ cảm thấy bất công, thất vọng hoặc xảy ra không đúng ý của họ. CGBX có thể được kích hoạt bởi những tình huống xung đột trong mối quan hệ, công việc, hoặc cuộc sống hằng ngày và đặc biệt cần giải quyết ngay. Ví dụ:

(1) *Hoa hậu X bức xúc vì bị cho là đeo túi và mặc váy nhái đi dự sự kiện.*

(2) *Cử tri bức xúc về tái định cư và ô nhiễm môi trường.*

“Bức xúc” trong ví dụ (1) có khuynh hướng thay thế cho trạng thái bất mãn của cô hoa hậu X với ý kiến của công chúng và chắc rằng cô ta mong mọi người chấm dứt suy nghĩ như thế. “Bức xúc” trong ví dụ (2), dựa vào sự kiện lời nói (xem dưới đây) có tính nghiêm trọng nên có thể có khuynh hướng thay cho từ “tức giận/phẫn nộ” và người bức xúc có nhu cầu được quan tâm giải quyết sớm bởi người có trách nhiệm.

Tuy nhiên, việc sử dụng từ “bức xúc” trong thường thoại cũng như phương tiện thông tin đại chúng gần đây có gây tranh cãi. Có lẽ vì nội hàm của nó quá rộng mà theo một số ý kiến, nó bị “lợi dụng” để tránh né một số cảm xúc cần phải được “định danh” cụ thể. Theo quan điểm của chúng tôi, sự thay thế của nó cho hầu hết các từ diễn tả cảm xúc tiêu cực ngoài ý muốn là hợp lý vì nó giúp người nói/viết tránh được một số từ cùng phạm trù ngữ nghĩa nhưng mang sắc thái biểu cảm nặng nề, phản cảm như “phẫn nộ” (furious), “giận dữ”/ “tức giận” (angry), ... nếu không cần thiết phải dùng đến.

Trong nghiên cứu này, phạm vi nghĩa của “bức xúc” được giới hạn trong sự kiện giao tiếp trong đó người nghe có trạng thái bực mình (displeased/displeasure) khi bị cấp trên nhận xét không chính xác trong công việc. Nó chưa đến mức phẫn nộ dẫn đến nỗi người nói mất kiểm soát hành vi giao tiếp do cộng đồng quy định trong đó là chuẩn mực lịch sự thuộc các nền văn hoá.

2.2. Hành động lời nói (speech act)

Khái niệm hành động lời nói (speech act) lần đầu tiên được đề xuất bởi Austin [4] và sau đó được phát triển thêm bởi một số nhà ngôn ngữ học như Searle [5], Bach & Harnish [6], Yule [7]. Lý thuyết hành động lời nói lập luận rằng trong giao tiếp ngôn từ, người ta “nói điều gì đó tức là làm điều gì đó” [4, tr.108]. Ví dụ A nói với B “Ngày mai tôi sẽ đến” thì A vừa thực hiện một “hành động hứa” (promising) với B. Một hành động lời nói về cơ bản được thiết lập bởi ba loại hành động sau đây:

1) *Ngôn tại* (locutionary act): Hành động tạo ra câu/phát ngôn theo quy luật ngữ pháp, ngữ nghĩa và ngữ âm của một ngôn ngữ.

2) *Ngôn trung* (illocutionary act): Hành động tạo ra chức năng giao tiếp cho câu/phát ngôn. Nói cách khác hành động này cung cấp cái quan trọng nhất của câu/phát ngôn trong giao tiếp: Chức năng lời nói.

3) *Ngôn tác* (perlocutionary act): Kết quả hoặc tác động từ hành động ngôn tại và ngôn trung.

Searle [5, tr. 162 - 164] đề xuất một cách phân loại có huynh hướng tập trung vào hành động ở lời gồm các nhóm hành động sau đây:

1) Đại diện (representatives): Khẳng định, kể, mô tả của người nói (ở các mức độ khác nhau) về một điều gì đó được phản ánh ở nội dung mệnh đề (proposition) của phát ngôn. Ví dụ: *Hôm qua tôi gặp anh ấy (I met him yesterday).*

2) Phán nghị (directives): Lời thỉnh cầu của người nói, hướng người nghe làm một việc gì đó. Ví dụ: *Làm ơn đóng cửa lại khi ra vào (Please close the door when coming out/in).*

3) Ước kết (commissives): Cam kết của người nói về một hành động sẽ xảy ra. Ví dụ: *Tối mai tôi sẽ gọi cho anh (I will call you tomorrow night).*

4) Biểu cảm (expressives): Thể hiện trạng thái tâm lí của người nói đối với con người, sự vật, sự kiện,... Ví dụ: *Cô nàng quá xinh đẹp luôn. (Isn't she beautiful!).*

5) Tuyên bố (declaratives): Tuyên bố của người nói về một sự kiện/sự tình sẽ xảy ra hoặc thay đổi ngay sau phát ngôn của người nói. Ví dụ: *Tôi tuyên bố năm học mới bắt đầu. (I declare a new school year starts).*

2.2. Sự kiện lời nói (speech event)

Theo Yule [6, tr. 47 - 48], lời nói luôn được thực hiện thông qua sự kiện lời nói (speech event). Trong đó, người nói sử dụng ngôn ngữ để thực hiện một chức năng giao tiếp cụ thể như cung cấp thông tin, cầu khiến, bày tỏ ý kiến hoặc thiết lập mối quan hệ xã hội, v.v. Sự kiện lời nói gồm các yếu tố như: 1) bối cảnh giao tiếp (setting); 2) người nói/ người nghe (participants); 3) mối quan hệ giữa người nói/ người nghe (role relationships); 4) mục đích/ thông điệp (purposes/ messages); 5) kênh giao tiếp (channels) [7, tr. 345].

2.3. Phép lịch sự (politeness) và thể diện âm tính/dương tính (negative/positive face)

Lịch sự, theo chúng tôi, có thể được định nghĩa ngắn gọn nhất là sự thể hiện hành động ngôn từ và phi ngôn từ sao cho phù hợp giữa những người tham gia giao tiếp. Brown và Levinson [8] đã cung cấp và giải thích cách thức mà mọi người sử dụng ngôn ngữ để gìn giữ các mối quan hệ xã hội và thể hiện sự lịch thiệp trong giao tiếp. Brown và Levinson [8, tr. 61] đã quan sát và phân tích phép lịch sự dựa trên khái niệm cơ bản và phổ quát nhất, đó là, “thể diện” (face) của người tham gia giao tiếp. Nhóm tác giả này lập luận rằng “thể diện” đề cập đến hình ảnh bản thân trước công chúng mà mọi cá nhân muốn thể hiện. Vì vậy, nó chính là cốt lõi của khái niệm “lịch sự”. Nhóm tác giả đề nghị 2 loại thể diện, đó là, “thể diện âm tính” (negative face) và “thể diện dương tính” (positive face).

Thể diện âm tính đề cập đến “mong muốn của mọi thành viên trưởng thành rằng anh ta không nên bị quan tâm thái quá bởi những người khác” [8, tr. 62] và vì thế, họ cũng làm như vậy với người khác. Loại “thể diện” này có khuynh hướng đại diện cho văn hoá phương Tây với quan điểm sống đặt trọng tâm lên quyền tự do, bình đẳng và sáng tạo của cá nhân (individualism). Trong khi thể diện dương tính đề cập đến “mong muốn của mọi thành viên trưởng thành rằng họ được người khác quan

tâm quý mến” [8, tr. 62] và họ cũng mong người khác khiến họ gần gũi, quý mến. Đây cũng là lí giải tại sao người Việt trong sự kiện lời nói làm quen ban đầu (small talk) thường vẫn hỏi “Anh/chị đã có gia đình chưa?” để chia sẻ sự quan tâm. Loại “thể diện” có khuynh hướng đại diện cho văn hoá phương Đông với quan điểm sống đặt trọng tâm lên giá trị cộng đồng (collectivism). Hai loại thể diện này rất dễ tạo ra “sốc văn hoá” (culture shock) khi tiếp xúc với nhau.

2.4. Hành động lời nói đe dọa thể diện

Như đã trình bày trên, khi người nói thực hiện một hành động lời nói thể hiện diện dương tính với người có thể diện âm tính và ngược lại thì có nghĩa là họ đang thực hiện một hành động lời nói “đe dọa thể diện” (face threatening act - FTA) đến người nghe. Vì vậy, FTA có thể được định nghĩa là “những hành vi mà bản chất của nó đi ngược lại mong muốn thể diện của người tham gia giao tiếp” [8, tr. 65]. Yule [6, tr. 61] cũng quan niệm rằng “trong các tương tác xã hội hàng ngày, mọi người thường cư xử theo cách thức mà họ mong muốn hình ảnh bản thân trước công chúng, hoặc mong muốn về thể diện của họ, được tôn trọng”. Nói ngắn gọn hơn, theo góc nhìn dụng học giao văn hoá, nếu người nói (khác văn hoá với người nghe) phát ngôn điều gì đó, làm cho người nghe lúng túng, khó xử hay/ và làm người nghe bị tổn thương thì hành động đó được định nghĩa là hành động “đe dọa thể diện” (FTA).

2.5. Hành động duy trì thể diện

Có hành động đe dọa thể diện ắt phải có hành động gìn giữ thể diện (Face saving act - FSA). Vì vậy, cũng theo Yule [6, tr. 61], người nói nên sử dụng hành động gìn giữ thể diện (face saving act - FSA) để giảm bớt mối đe dọa thể diện có thể xảy ra. Tác giả lấy một ví dụ trong đêm khuya, có một người hàng xóm trẻ đang nghe nhạc rất to và một cặp vợ chồng già nhà bên cạnh đang có cảm giác bị quấy nhiễu. Người chồng đề xuất hành động cầu khiến có tiềm năng xung đột giao tiếp với người hàng xóm đang nghe nhạc, tức là có tiềm năng chứa đựng FTA. Ngược lại, người vợ đề xuất hành vi giao tiếp hoà hoãn hơn, tức là mang sắc thái FSA nhiều hơn:

Chồng: Anh sẽ bảo anh ta dùng cái tiếng ồn kinh khủng đó lại ngay bây giờ. (tiềm năng FTA)

Vợ: Có lẽ, anh nên hỏi anh ta xem anh ta có dùng sớm không vì đã hơi muộn và mọi người cần đi ngủ. (hướng về FSA).

Vấn đề là, theo chúng tôi, trong giao tiếp nội văn hoá, FSA có thể dễ dàng được sử dụng, nhưng trong giao tiếp liên văn hoá, không đơn giản FSA sẽ được sử dụng một cách phù hợp nếu người tham gia giao tiếp không nắm bắt được những chuẩn tắc văn hoá của nhau. Nói cách khác, đôi khi người nói dùng FSA của văn hoá mình lên văn hoá khác của đối tác giao tiếp, FSA hoàn toàn có khả năng trở thành FTA.

2.6. Hành động lời nói thể hiện CGBX

Như trên đã đề cập, trong giao tiếp thường nhật, con người khó tránh khỏi CGBX khi phải trải nghiệm một cái gì đó mang đến sự không hài lòng tùy theo nguyên nhân, mức độ trong một sự kiện giao tiếp nào đó. Một số văn hoá quan niệm CGNX cần được bộc lộ qua hành động lời nói, tức là họ có khuynh hướng nói thẳng và rõ kèm theo giải thích nguyên nhân thông qua hành động phàn nàn, chê trách, chỉ trích, châm biếm, lịch sự thái quá, mỉa mai, chỉnh sửa, v.v. Về hình thức ngôn ngữ, ngôn từ mang tính lịch sự có thể vẫn được sử dụng nhưng ngôn từ thô thiển cũng không phải là hãn hữu khi CGBX vượt ra khỏi sự “kiểm soát” của người giao tiếp. Đây là một nguồn nghiên cứu rất thú vị cần có những chuyên khảo ngôn ngữ học xã hội sâu rộng hơn. Ngoài ra, chiến lược khá phổ biến khi người ta bộc lộ CGBX là giữ im lặng, một chiến lược rất quan trọng và cũng khá thú vị để nghiên cứu.

3. Báo cáo khảo sát

3.1. Sự kiện lời nói và câu hỏi khảo sát

A. Sự kiện lời nói (speech event):

Trong một buổi họp kiểm điểm thành tích công việc của nhân viên công ti, một viên quản đốc đã phê bình một nhân viên chưa hoàn tất công việc trong khi nhân viên đó đã hoàn thành tốt. (In a job review meeting for the company's employees, a supervisor criticized a staff member for not completing his/her work, even though the employee had completed his/her work and completed it well.)

B. Câu hỏi khảo sát (Questionnaire):

1) Nếu bạn là nhân viên đó, bạn có cảm thấy khó chịu (nhẹ hay nặng) không? (If you were that employee, would you feel displeased (mildly or severely) with the comment in the meeting?)

2) Nếu có, bạn có bộc lộ sự bức xúc của bạn tại buổi họp không? (If so, would you show your annoyed feeling for your case in the meeting?).

3) Nếu bạn quyết định nói ra sự bức xúc, bạn nói gì? (If you decided to show it, what would you say?)

3.2. Nghiệm thể (informants)

Trong rất nhiều du khách đến từ Mỹ, chúng tôi chọn 10 người có gốc Anglo Saxon là nhân viên của những công ti đang hoạt động tại Mỹ và nói tiếng Anh bản ngữ. Tương tự, chúng tôi chọn 10 người Việt Nam cũng là những công nhân viên thuộc các công ti trên địa bàn thành phố X. Những người tham gia từ cả hai nhóm ngôn ngữ đều được nhận được giải thích mục đích và ý nghĩa của nghiên cứu và sự đảm bảo về tính bảo mật của dữ liệu. Mặc dù hành vi bày tỏ sự bức xúc là nhạy cảm, nhưng nhóm tác giả bài viết nhận được sự hoan nghênh và hợp tác của hầu hết nghiệm thể. Một số người thậm chí sẵn lòng dành thời gian thảo luận với chúng tôi. Chúng tôi thực hiện khảo sát bằng hình thức tiếp xúc trực tiếp và được phân tích, thảo luận theo hướng tiếp cận định tính (qualitative approach).

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Kết quả và thảo luận câu trả lời cho “Câu hỏi 1”:

Về nghiệm thể Mỹ, chúng tôi nhận được tất cả 10 phản hồi khẳng định rằng họ chắc chắn có CGBX. Trong số 10 nghiệm thể có 4 người xác nhận họ “rất bức xúc” (really displeased), 4 người không sử dụng từ tăng cường “really” (displeased) và 2 người sử dụng từ giảm “khá bức xúc” (rather displeased). Tất cả họ đồng ý rằng nhận xét của cấp trên là “thiếu trách nhiệm” (irresponsible), “thiếu công bằng” (unfair) và trong một chừng mực nào đó không nhỏ, đã làm tổn thương nhân viên (hurt employees).

Về nghiệm thể Việt Nam, cũng tương tự, tất cả đều bức xúc khi bị phê bình không chính xác và cảm thấy bị tổn thương, trong đó đến 7 người “rất bức xúc” và 3 người “bức xúc”. Dữ liệu này chỉ ra mức độ bức xúc của nghiệm thể Việt Nam còn cao hơn nghiệm thể Mỹ. Qua đó, có thể thấy rằng trong hai nền văn hoá nào trong trường hợp này, sự đánh giá thiếu chính xác, thiếu công bằng và thiếu trách nhiệm đều làm cho người nhận đánh giá cảm thấy bức xúc. Tuy nhiên, không có ý

kiến nào từ nghiệm thể Việt nói thẳng là cấp trên thiếu trách nhiệm và làm họ tổn thương như ý kiến của nghiệm thể Mỹ. Phải chăng văn hoá chịu áp lực của khoảng cách quyền lực (power distance) vượt lên nhu cầu “thể diện” cá nhân, từ đó vấn đề sử dụng ngôn ngữ với cấp trên và về cấp trên cũng có mức độ dè dặt nhất định trong văn hoá Việt. Đây là một vấn đề thú vị cần được quan tâm và lí giải nhưng ngoài phạm vi nghiên cứu của bài viết.

4.2. Kết quả và thảo luận câu trả lời cho “Câu hỏi 2”

Tất cả 10 người Mỹ đều đồng ý rằng họ cần bộc lộ sự bức xúc ngay trong buổi họp. Với họ, thời điểm bộc lộ CGBX là quan trọng bởi vì nếu họ im lặng và chờ một thời điểm khác để phản ứng, cấp trên của họ sẽ hiểu là “chúng tôi chấp nhận lời nhận xét đó”. Vấn đề chính đối với họ là “cách bộc lộ CGBX” như thế nào để vừa báo cho cấp trên biết là họ phản đối nhận xét vừa không gây nhiều FTA để tỏ ra tôn trọng nhằm giữ được không khí chuyên nghiệp của văn hoá công sở.

Trong khi đó, có một chút khác biệt trong việc chọn thời điểm bộc lộ CGBX của nghiệm thể Việt. Trong 10 người Việt được hỏi, đã có 3 người nói “sẽ cố dần cảm xúc để nói chuyện với sếp sau buổi họp”, 4 người nói rằng mình sẽ quyết định phản ứng ngay trong buổi họp và có đến 3 người phân vân thời điểm phản ứng. Đó là điểm mâu thuẫn trong tâm lí nghiệm thể Việt vì họ nói rằng (theo kết quả cho câu hỏi 1) họ (rất) bức xúc, tức là mức độ bức xúc còn cao hơn nghiệm thể Mỹ nhưng họ lại muốn kiềm chế, chờ sau buổi họp mới biện bạch. Một lần nữa, phải chăng trong những xã hội có khoảng cách quyền lực cao như ở Việt Nam, sự cân nhắc về thời điểm phù hợp để bộc lộ cảm xúc bất mãn của cấp dưới đối với cấp trên là một nguyên tắc văn hoá bất thành văn. Tóm lại, sự phản ứng ngay lập tức của cấp dưới người Việt đối với ý kiến của cấp trên (dù có lí do chính xác) thì cũng đồng nghĩa với hành động gây FTA nghiêm trọng cho đối tác giao tiếp và tất nhiên đó là sự bất lợi cho cấp dưới.

4.3. Kết quả và thảo luận câu trả lời cho “Câu hỏi 3”

Sau đây là những hành động lời nói thể hiện CGBX đối với ý kiến của sếp của 10 nghiệm thể Mỹ. Họ đề nghị khá nhiều phát ngôn (từ trực tiếp đến gián tiếp), nhưng tựu chung, có 5 phát ngôn có tính đại diện:

I'm disappointed that my efforts aren't being valued. Can we talk about your expectations? (Tôi thất vọng vì những nỗ lực của tôi đã không được đánh giá đúng mức. Ông/Bà có thể nói về những mong muốn của Ông/Bà không?)

I feel like my efforts haven't been fully acknowledged. Can we discuss this further? (Tôi cảm thấy những nỗ lực của tôi đã không được ghi nhận đầy đủ. Chúng ta có thể nói chuyện thêm về vấn đề này không?)

I'm confused as to why you're unhappy with my work. I thought I completed the task well. (Tôi không hiểu tại sao Ông/Bà không hài lòng về công việc của tôi. Tôi tưởng tôi đã hoàn thành nhiệm vụ tốt)

I understand your concern, but I did complete the task you assigned me to a high standard. (Tôi hiểu sự lo lắng/quan tâm của Ông/Bà nhưng tôi đã hoàn tất nhiệm vụ Ông/Bà giao cho theo quy định).

I apologize if I missed something, but I believed I had completed everything to your satisfaction. Can you please let me know what else needs to be done? (Tôi xin lỗi nếu tôi có thiếu

sót gì đó, nhưng tôi tin rằng tôi đã hoàn tất mọi thứ theo sự mong đợi của Ông/Bà. Ông/Bà có thể cho tôi biết những yêu cầu nào khác cần được thực hiện thêm không?)

Trong 5 phát ngôn trên của nghiệm thể Mỹ, từ (1) đến (3) là cách biểu đạt có tính trực tiếp nhất; (4) và (5) biểu hiện CGBX thiên về gián tiếp hơn. Tuy nhiên, tất cả đều khá rõ ràng và đảm bảo được thể diện âm tính, qua đó họ cố gắng lựa chọn từ ngữ có kiểm soát để duy trì sự tôn trọng đối tác giao tiếp trong tình huống này. Đó cũng là một dấu hiệu có sự tồn tại của khoảng cách quyền lực trong văn hoá Mỹ nhưng khoảng cách ấy ngắn và không đóng vai trò cốt lõi trong tương tác của xã hội có văn hoá tôn trọng quyền và hành động cá nhân (individualism). Với đặc thù văn hoá ấy, nhân viên người Mỹ trong những trường hợp thể hiện CGBX xảy ra cụ thể trong sự kiện giao tiếp như thế, họ nghĩ nên phản ứng ngay lập tức và thẳng thắn nói ra sự bức xúc của mình và đặc biệt là lí do dẫn đến sự bức xúc ấy.

Vì thế, như thường thấy trong thể diện âm tính, các nghiệm thể sử dụng chiến lược “phản nàn nhẹ nhàng” (slight complaining) bằng hành động lời nói về tâm trạng tiêu cực của mình (thất vọng, khó hiểu, nghi ngờ, ...), sau đó là một hành động đề nghị giải quyết vấn đề, đặc biệt từ phát ngôn (1) đến (3). Tương tự, ở phát ngôn (4) và (5) các nghiệm thể sử dụng lời nói rào đón (hedging) để cân bằng giữa bản chất của sự kiện giao tiếp (nhảy cảm) và bản chất của lịch sự trong tương tác (duy trì hoà khí). Nói cách khác, khi bộc lộ sự bức xúc, đối với văn hoá Mỹ trong trường hợp này, người ít quyền lực vẫn cố gắng tôn trọng “cái tôi” của cấp trên theo nguyên tắc lịch sự nhưng cũng không quên bảo vệ và thể hiện “cái tôi” của chính mình.

Ngược lại, khuynh hướng trả lời câu hỏi 3 của nghiệm thể Việt Nam rất khác với nghiệm thể Mỹ. Như đã nói trên, có 3 người chọn nói chuyện với sếp sau buổi họp và 3 người không thể quyết định. Vì vậy, 6 nghiệm thể này hầu như không thể cung cấp rõ các phát ngôn phản ánh sự CGBX của họ tại buổi họp. Khi trao đổi với họ, chúng tôi được biết, đơn giản, họ quan niệm rằng không nên nói gì khi mình đang có CGBX, mất bình tĩnh. Do đó, nếu nói chuyện với sếp ngoài buổi họp, lúc ấy họ sẽ làm chủ cảm xúc hơn, có cơ hội biện bạch thân mật, gần gũi hơn và ngôn ngữ từ đó cũng dễ sử dụng hơn, ít gây FTA hơn. Ngoài ra, có ý kiến trong số nghiệm thể Việt là họ có khả năng muốn nhờ một bên thứ ba trung gian để điều chỉnh thông tin thiếu chính xác của cấp trên về họ. Phải chăng đây là đặc thù của văn hoá theo định hướng tập thể/làng xã (collectivism)?

Nói về 4 nghiệm thể có quan niệm cần bày tỏ bức xúc ngay trong buổi họp, chúng tôi tập hợp lại một số phát ngôn họ đề nghị sau đây. Xin lưu ý rằng nghiên cứu này không đặt trọng tâm lên từ xưng hô (addressing forms) của tiếng Việt. Do đó, chúng tôi tạm dùng “Cấp trên” và “Cấp dưới” thay cho từ xưng hô của nghiệm thể:

Cấp dưới xin được phát biểu. Cấp dưới sợ là có sự nhầm lẫn gì đó không chứ trước nay cấp trên vẫn đánh giá cấp dưới rất chính xác.

Chắc là có sự nhầm lẫn rồi, thưa cấp trên. Cấp trên kiểm tra lại giúp cấp dưới ạ. Cấp dưới được bình bầu chiến sĩ thi đua đấy cấp trên ạ.

Cấp dưới nghĩ có sự nhầm lẫn gì đó trong bản báo cáo thi đua. Cấp trên xem lại giúp cấp dưới ạ.

Ba phát ngôn trên đại diện cho những phát ngôn mà 4 nghiệm thể Việt phản ứng bức xúc tại buổi họp. Hành động lời nói của họ khá tương đồng với bối cảnh văn hóa có khoảng cách quyền

lực cao. Nghiệm thể Việt ngại biểu lộ sự bức xúc của mình một cách tường minh như những nghiệm thể Mỹ với văn hoá giao tiếp nói ngay, nói thẳng và nói rõ khi có CGBX đối với đối tác giao tiếp trong tình huống này. Nói cách khác, ở đây, phát ngôn nghiệm thể Việt có 3 chiến lược: (1) Tránh né nói trực tiếp CGBX của mình; (2) Tránh né đề cập cái sai của cấp trên mà chỉ tập trung vào hành động xác quyết về một sự nhầm lẫn nào đó của cấp trên hoặc không phải của cấp trên; (3) Chiến lược biện minh cho sự thiếu chính xác của sếp là “không phổ biến” thông qua hành động khen (trước nay cấp trên vẫn đánh giá cấp dưới rất chính xác).

5. Kết luận

Tóm lại, “bức xúc” là một trạng thái tâm lí có tính phổ quát vừa có tính đặc thù văn hoá. Nghiên cứu này có quan tâm đến 2 trường hợp nghiên cứu (case study) về người Mỹ và người Việt với giả thuyết đặt ra rằng “nhân viên người Mỹ có khuynh hướng phản ứng trực tiếp và bình đẳng hơn so với nhân viên người Việt Nam trong thể hiện sự bức xúc với cấp trên tại nơi làm việc” trong một sự kiện cụ thể là nhân viên bị đánh giá kết quả việc làm thiếu chính xác bởi cấp trên. Cả hai nhóm nhân viên Mỹ và Việt đều cảm thấy thất vọng, cấp trên thiếu công bằng và thiếu trách nhiệm. Tuy nhiên, cách thức bày tỏ CGBX giữa những hai nhóm là tương đối khác nhau. Nhân viên Mỹ có khuynh hướng khá thẳng thắn và trực tiếp (qua hành động lời nói) và trực diện (in person) và ngay lập tức. Trong khi đó, ở văn hoá Việt, cấp dưới thể hiện CGBX có khuynh hướng dè dặt và gián tiếp hơn. Đặc biệt, có người không chọn sự bộc lộ CGBX ngay trong buổi họp. Thay vào đó, họ giữ im lặng chờ cơ hội khác để biểu lộ hay nhờ vào một bên thứ 3.

Cách thức bày tỏ CGBX trong giao tiếp của cấp dưới với cấp trên cũng phụ thuộc vào những yếu tố xã hội học đa dạng khác như bản tính cá nhân, giới tính, tuổi tác, trình độ học vấn, chủ đề,... mà nhóm nghiên cứu cho là những “biến” (variables) rất có khả năng được nghiên cứu sâu và xa hơn dưới góc nhìn ngữ dụng học giao văn hoá. Và dĩ nhiên, kết quả nghiên cứu trường hợp không cho phép người nghiên cứu đi đến kết luận “rập khuôn” (stereotyping) mà chỉ xác minh và kiểm chứng giả thuyết trong một chừng mực nhất định.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Nguyễn Quang, *Giao tiếp và giao tiếp giao văn hoá*, Nxb ĐHQG Hà Nội, 2022
2. Hoàng Phê (chủ biên), *Từ điển tiếng Việt*, Trung tâm Từ điển, Nxb Đà Nẵng, 2010.

Tiếng Anh

3. Levine, D.R. and Baxter, J., *The culture puzzle: Cross Cultural Communication for English as a second language*, Prentice-Hall, 1987.
4. Austin, J.L., *How to do things with words*, Oxford University Press, New York, 1962.
5. Searle, J.R., *Speech Acts*, Cambridge University Press, Cambridge, 1979.
6. Yule, G., *Pragmatics*, Oxford University Press, Oxford, 1996.
7. Jack C. Richards, *Longman Dictionary of Language and Applied Linguistics*, Longman Group UK Limited, 5th edition, 1996.
8. Brown, P. & Levinson, S.C., *Politeness: some universals in language usage*, Cambridge University Press, 1987.