

ẢNH HƯỞNG CỦA YẾU TỐ QUYỀN LỰC LÊN CHIẾN LƯỢC TỪ CHỐI LỜI YÊU CẦU TRONG THƯ ĐIỆN TỬ VIẾT BỞI NGƯỜI VIỆT SỬ DỤNG TIẾNG ANH NHƯ NGOẠI NGỮ Ở MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

EFFECT OF POWER ON REFUSAL STRATEGIES TO A REQUEST IN EMAIL WRITTEN BY VIETNAMESE EFL LEARNERS AT WORKPLACE

Nguyễn Thị Lan Anh

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng; lananh211@gmail.com

Tóm tắt - Nghiên cứu tìm hiểu ảnh hưởng của biến số quyền lực lên chiến lược từ chối lời yêu cầu trong thư điện tử tại chỗ làm bởi người Việt sử dụng tiếng Anh như ngoại ngữ. Thư điện tử từ chối lời yêu cầu được viết bởi 18 người tham gia trong ba tình huống được mã hoá và phân tích bằng Chi bình phương. Kết quả cho thấy khác biệt có ý nghĩa thống kê trong cách từ chối yêu cầu của đồng nghiệp có quyền lực hoặc cao hơn hoặc ngang bằng hoặc thấp hơn. Xét ba chiến lược được sử dụng thường xuyên nhất, khác biệt quyền lực giữa người từ chối và người yêu cầu cũng tạo nên khác biệt trong nội dung chiến lược. Từ chối người có quyền lực cao hơn thì lý do/cớ thể hiện sự khẩn cấp và cần thiết của các cam kết trước đó được sử dụng nhiều hơn lý do/cớ gia đình. Giải pháp thay thế được sử dụng với đối tượng này thường là trì hoãn để thực hiện tại nhà vì cách nhìn nhận rằng không thể từ chối hẳn người có quyền lực cao hơn.

Từ khóa - ngữ dụng học; thư điện tử; hành ngôn; chiến lược từ chối; biến số quyền lực

Abstract - The research investigates effects of power on refusal strategies to a request in email written by Vietnamese EFL learners at workplace. Refusal email to three request scenarios written by 18 participants is coded and analyzed by Chi-square. The findings show that there is statically significant difference in refusal strategies employed to refuse a coworker whose power is higher or equal or lower. In terms of content of the three most frequently-used indirect strategies, it is found that power has an influence on the invented content. When refusing a higher-power requester, requestees often use reason/excuse which refers to the importance of prior commitments. In contrast, family-related reason/excuse is used more frequently in refusing a lower-power requesters or a requester with equal power. Alternatives which suggest doing the request later at home are used in refusing a boss because participants believe that refusing a boss' request straightaway is impossible.

Key words - pragmatics; e-mail; speech act; refusal strategies; power

1. Đặt vấn đề

Những thập kỉ vừa qua, Việt Nam đã chứng kiến sự gia tăng mạnh mẽ trong nhu cầu giao tiếp liên văn hoá với phương tiện là tiếng Anh cùng với xu hướng toàn cầu hoá. Trong giao tiếp liên văn hoá rất dễ xảy ra sai sót trong ngữ dụng, đặc biệt trong những tình huống đòi hỏi sự tinh tế như từ chối thì ngôn ngữ sử dụng cần được cân nhắc kĩ bởi bản chất đe dọa thể diện đối tượng giao tiếp của hành ngôn (Brown & Levinson, 1978).

Cùng với sự bùng nổ của việc sử dụng Internet, thư điện tử đã nhanh chóng trở thành phương tiện giao tiếp phổ biến, đặc biệt trong môi trường công việc nơi yếu tố nhanh và hiệu quả của giao tiếp được cho là cần thiết thì thư điện tử càng khẳng định được vị trí của nó.

Barron (2003) cho rằng từ chối là một hành ngôn đòi hỏi sự khéo léo vì phản hồi tích cực (chấp thuận hoặc đồng ý) được mong chờ vì vậy người từ chối cần xem xét sao cho lịch sự và tránh ảnh hưởng mối quan hệ đôi bên và khi thực hiện hành động ngôn từ thì người ta thường xem xét khoảng cách xã hội (D), khác biệt quyền lực (P) và mức độ áp đặt (R):

- khoảng cách xã hội: mức độ quen biết giữa hai bên tham thoại
- khác biệt quyền lực: khác biệt về địa vị giữa hai bên tham thoại
- mức độ áp đặt: mức độ tác động tiêu cực của hành ngôn

Đối với hành ngôn từ chối thì sự hành vi giữ thể diện càng được cân nhắc vì hành ngôn chắc chắn sẽ khiến người từ chối cảm thấy bị mất thể diện tích cực (thể diện này mất

đi khi bị từ chối thoả mãn mong muốn). Chính vì vậy cần nâng cao yếu tố lịch sự trong hành ngôn. Có 2 quan điểm về lịch sự, trong đó vai trò của quyền lực thể hiện khác nhau. Từ quan điểm lịch sự chuẩn mực, Idle (1989) và Gu (1990) nhấn mạnh hình ảnh xã hội, tức uy tín và danh dự của một cá nhân trong cộng đồng. Quyền lực được xác định thông qua sự tôn trọng trật tự thứ bậc trong quan hệ xã hội và sự thừa nhận vị thế xã hội của người đối thoại. Từ quan điểm lịch sự chiến lược, Brown và Levinson (1978) xây dựng khái niệm thể diện (face) gồm có hai mặt vừa thống nhất, vừa đối lập nhau: thể diện tích cực và thể diện tiêu cực. Mọi hành vi giao tiếp đều tiềm tàng khả năng đe dọa thể diện. Đe dọa càng lớn thì nỗ lực bù đắp càng cao, và phát ngôn sẽ có giá trị lịch sự lớn. Các nhà ngữ dụng học trên đường như khá thống nhất ở luận điểm: nhìn nhận đúng đắn về vai trò của quyền lực đối với việc đảm bảo điều kiện thuận lợi cho thực hiện hành động ngôn từ; đảm bảo lịch sự trong giao tiếp ngôn ngữ trong từng ngữ cảnh giao tiếp cụ thể, ta có thể xây dựng những chiến lược giao tiếp phù hợp.

Nghiên cứu quan trọng nhất khảo sát về hành vi từ chối trong ngôn ngữ có lẽ là nghiên cứu bởi được thực hiện bởi Beebe, Takahashi và Uliss-Weltz (1990). Đây là nghiên cứu về chuyển dịch ngữ dụng của người sử dụng tiếng Anh nhưng ngôn ngữ thứ nhất là tiếng Nhật. Phiếu khảo sát diễn ngôn được sử dụng để lấy dữ liệu và bảng phân loại các chiến lược từ chối đã được đề xuất sử dụng để phân tích dữ liệu. Đây là nghiên cứu quan trọng vì rất nhiều nghiên cứu sau này đã sử dụng bảng phân loại để mã hoá và phân tích dữ liệu.

Nelson và cộng sự (2002) đã khảo sát sự giống và khác

giữa lời từ chối bằng tiếng Anh của người Ai Cập và người Mỹ. Thử ví là nghiên cứu đã chỉ ra cả hai nhóm đều sử dụng chiến lược từ chối cũng như tần suất sử dụng là giống nhau.

Wang (2003) đã thực hiện nghiên cứu đối sánh chiến lược từ chối trong tiếng Trung được sử dụng bởi người đến từ các nước nói tiếng Anh và người Trung Quốc. Wang nhận thấy là khi từ chối lời yêu cầu, người Trung Quốc sử dụng chiến lược có tính ôn định hơn và các chiến lược này bị ảnh hưởng bởi quy định xã hội và biến số khoảng cách xã hội. Trong khi đó những người đến từ các nước nói tiếng Anh từ chối trong tiếng Trung thì sử dụng đa dạng chiến lược hơn.

Johnson, Roloff và Riffée (2004) và Johnson (2007) khảo sát mối quan hệ giữa nguy cơ đe dọa thể diện và lời từ chối. Trong nghiên cứu đầu tiên, các nhà nghiên cứu nhận thấy rằng khi từ chối một lời yêu cầu, nguy cơ đe dọa 'thể diện tiêu cực' của người từ chối thì cao hơn so với người từ chối. Johnson (2007) tìm hiểu mối quan hệ giữa nguy cơ đe dọa nhu cầu thể diện của người yêu cầu và người từ chối cũng như quan niệm về tính hiệu quả cũng như phù hợp của lời từ chối. Kết quả chỉ ra rằng hiệu quả từ chối có sự liên hệ tiêu cực với nguy cơ đe dọa 'thể diện tiêu cực' của người từ chối nhưng lại liên hệ tích cực với nguy cơ đe dọa 'thể diện tích cực' của người từ chối. Taguchi (2013) kết luận rằng những người tham gia có năng lực ngôn ngữ cao hơn thì sử dụng các hình thức ngôn ngữ phù hợp hơn và cũng có khả năng phản ứng nhanh hơn. Tuy nhiên, cả hai nhóm khác biệt về năng lực ngôn ngữ đều sử dụng chiến lược trực tiếp nhiều hơn người bản xứ. Đặc biệt là nhóm có cấp độ tiếng Anh thấp thể hiện sự hạn chế trong việc sử dụng phương tiện rào cản và các chiến lược gián tiếp.

Nghiên cứu chiến lược từ chối được sử dụng bởi người Việt, Hồ Thị Mỹ Hậu (1999) đã thực hiện so sánh lời từ chối giữa người Việt và người Úc. Nguyễn Thị Minh Phương (2006) cũng thực hiện nghiên cứu tương tự với kết quả đối lập với nghiên cứu trước. Phương (2006) phát hiện ra người Úc sử dụng từ chối trực tiếp nhiều hơn người Việt Nam khi từ chối bằng tiếng Anh.

Như vậy, mặc dù đã có nhiều nghiên cứu về cách thức từ chối được thực hiện nhưng vẫn chưa có nghiên cứu nào khảo sát về ảnh hưởng của biến số quyền lực lên cách thức từ chối của người Việt sử dụng tiếng Anh như ngoại ngữ trong thư điện tử. Do đó, nghiên cứu này thực hiện nhằm đóng góp vào cơ sở lý thuyết của hành ngôn này.

2. Giải quyết vấn đề

Đối tượng nghiên cứu là chiến lược từ chối lời yêu cầu được thực hiện trong thư điện tử của các đối tượng khảo sát. Đối tượng tham gia khảo sát trong nghiên cứu này là 18 người đang đi làm trong môi trường có sử dụng tiếng Anh giao tiếp ở hình thức thư điện tử ở độ tuổi từ 22-30 và không có chênh lệch nhiều về trình độ ngôn ngữ.

Vì nghiên cứu khảo sát ảnh hưởng biến số quyền lực lên cách thức từ chối lời yêu cầu nên sẽ có ba tình huống được đưa ra dưới dạng ba bức thư điện tử. Trong đó một tình huống người gửi sẽ có quyền lực cao hơn người nhận, một tình huống người gửi sẽ có quyền lực ngang bằng người nhận và một tình huống người gửi sẽ có quyền lực

thấp hơn người nhận. Trong phạm vi của nghiên cứu này, quyền lực sẽ được hiểu là sự khác biệt về địa vị xã hội. Các tình huống sẽ được cụ thể hoá trong ba bức thư điện tử gửi đến địa chỉ thư điện tử người tham gia cung cấp. Các biến số khoảng cách xã hội và mức độ áp đặt sẽ được giữ ở mức trung bình nhằm tránh ảnh hưởng của hai biến giá trị này lên lời từ chối của người tham gia. Các tình huống này cũng giả định không có sự khác biệt lớn về tuổi tác giữa người từ chối và người yêu cầu.

- Tình huống thứ nhất: Cấp trên của bạn yêu cầu bạn ở lại làm thêm giờ để hoàn tất báo cáo.

- Tình huống thứ hai: Đồng nghiệp của bạn yêu cầu bạn làm số liệu gấp và việc này có thể khiến bạn phải về trễ.

- Tình huống thứ ba: Cấp dưới của bạn yêu cầu bạn gửi số liệu trong ngày để người đó có thể hoàn tất báo cáo cho ngày mai.

Những người tham gia được cho thời gian từ 1-2 ngày để phản hồi thư điện tử nhận được. Không có giới hạn về số từ cũng như phong cách viết dành cho người tham gia.

Sau khi nhận được thư trả lời của những người tham gia, người thực hiện nghiên cứu phỏng vấn những người tham gia nhằm tìm hiểu lý do cho chiến lược họ sử dụng trong từng tình huống cụ thể. Phỏng vấn sẽ được soạn dưới dạng câu hỏi phỏng vấn bán cấu trúc trong đó người trả lời có thể thoải mái thể hiện quan điểm của mình.

Số liệu thu được từ các thư điện tử được mã hoá dựa vào công thức ngữ nghĩa được đề xuất bởi Beebe và Takahashi (1990). Beebe và Takahashi (1990,) đã khái quát hoá chiến lược từ chối thành công thức ngữ nghĩa (semantic formulas) và bổ sung từ (adjuncts) (được hiểu là những ngữ đi kèm với lời từ chối nhưng bản thân nó không có chức năng như lời từ chối).

Sau khi được mã hoá, số liệu sẽ được đếm tần suất xuất hiện và dùng Chi bình phương để xác định sự khác biệt trong chiến lược từ chối giữa các tình huống. Phần số liệu thu được từ phỏng vấn sẽ được phân tích định tính.

3. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

3.1. Câu hỏi nghiên cứu 1: Có sự khác biệt nào trong cách thức từ chối lời yêu cầu được đưa ra bởi người có quyền lực xã hội hoặc thấp hơn hoặc ngang bằng hoặc cao hơn trong tiếng Anh?

3.1.1. Sự khác biệt trong việc sử dụng các chiến lược

Kết quả thu được từ 18 người tham gia là 54 thư điện tử từ chối lời yêu cầu. Các thư từ chối này được mã hoá thành 242 chiến lược từ chối. Trong đó, đáng chú ý là số lượng chiến lược có khuynh hướng tăng dần khi khác biệt quyền lực giữa người từ chối và người yêu cầu tăng dần. Khoảng cách quyền lực càng thấp thì số lượng chiến lược sử dụng càng giảm. Cụ thể là trả lời cho người có quyền lực thấp hơn thì chỉ sử dụng trung bình 3,6 chiến lược từ chối trong khi đó người có quyền lực xã hội cao hơn thì trung bình cần đến 5,5 chiến lược. Điều này cho thấy với những trường hợp từ chối người có quyền lực cao hơn người từ chối có khuynh hướng trả lời dài hơn và sử dụng đa dạng chiến lược nhằm giảm thiểu khả năng mất thể diện cho đối phương.

Khi trả lời phỏng vấn tiếp sau thư điện tử những người tham gia nói rằng với người có quyền lực cao hơn họ cảm thấy khó từ chối vì yêu cầu được đưa ra có tính chất công việc và không phải là đòi hỏi quá đáng nên việc từ chối là do được yêu cầu chứ trên thực tế nếu trường hợp tương tự xảy ra họ sẽ tìm cách sắp xếp các công việc khác để đáp ứng yêu cầu được đưa ra. Chính vì vậy họ có khuynh hướng sử dụng nhiều chiến lược kết hợp nhằm giảm thiểu nguy cơ gây mất thể diện của lời từ chối.

Bảng dưới tóm tắt chiến lược từ chối khi xét theo các nhóm cơ bản (bao gồm: chiến lược trực tiếp, chiến lược gián tiếp và bổ sung từ) được sử dụng bởi 18 người tham gia trong các tình huống mà quyền lực giữa người từ chối và người yêu cầu là cao hơn, thấp hơn và ngang nhau.

Bảng 1. Tóm tắt chiến lược sử dụng trong ba tình huống

	TH1	TH2	TH3	n
Chiến lược trực tiếp	10	3	2	15
Chiến lược gián tiếp	76	72	56	204
Bổ sung từ	13	3	7	23
<i>n</i>	99	78	65	242

$\chi^2(4) = 9,54, p = 0,0489*, V = 0,1404, \phi = 0,199$

Sau khi phân tích bằng Chi bình phương, ta thấy rằng có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các tình huống. Kết quả cũng cho thấy từ chối trực tiếp dù được sử dụng khá nhiều nhưng câu trả lời trên thực tế hoàn toàn không có trường hợp nào “No” (không) được sử dụng. Thay vào đó chỉ cụm từ “I can’t” nhằm thể hiện việc không có khả năng chấp nhận lời yêu cầu được sử dụng. Hơn nữa, khi khảo sát thứ tự những chiến lược được sử dụng thì chiến lược từ chối trực tiếp thường được sử dụng kết hợp với các chiến lược từ chối gián tiếp và bổ sung từ và không có thư nào chiến lược này được lựa chọn sử dụng đầu tiên. Nó được sử dụng sau ít nhất một chiến lược từ chối gián tiếp.

Chiến lược được sử dụng phổ biến nhất là đưa ra lý do hoặc là cơ cho sự không chấp thuận của mình. Trên thực tế, chiến lược này chiếm gần 1/5 tổng số chiến lược được sử dụng. Chiến lược phổ biến thứ hai được sử dụng là đưa ra giải pháp thay thế. Tiếp theo sau là các ngữ thể hiện sự lầy lăm tiếc. Rào đón, giải thích và ngôn ngữ thể hiện sự mong ước cũng được sử dụng thường xuyên. Bổ sung từ được sử dụng chủ yếu ở tình huống người yêu cầu có quyền lực cao hơn.

Bản thân bổ sung từ không có chức năng từ chối nhưng bổ sung từ lại là từ đệm cho lời từ chối. Thực ra việc sử dụng bổ sung từ một cách linh hoạt giữa các đối tượng cho thấy khả năng sử dụng ngôn ngữ uyển chuyển của những người tham gia nghiên cứu. Việc này có thể lý giải vì những người tham gia nghiên cứu đều có làm việc với người bản ngữ tại chỗ làm của mình trên thực tế. Hơn nữa việc tham gia nghiên cứu là hoàn toàn tự nguyện và những người tham gia đều biết rõ mình sẽ được yêu cầu làm gì trước khi đồng ý tham gia nên ta có thể thấy những người tham gia đều là những người tự tin sử dụng tiếng Anh. Việc tiếp xúc với người bản ngữ cũng giúp họ có nhận thức hơn

về cách sử dụng ngôn ngữ sao cho phù hợp và tự nhiên ở mức có thể.

3.1.2. Khác biệt trong nội dung của các chiến lược thường được sử dụng nhất

Cơ và lý do là chiến lược gián tiếp được sử dụng phổ biến nhất. Mặc dù những người tham gia được tự do đưa ra cơ và lý do cho lời từ chối của mình nhưng thú vị là hầu hết đều có chung ý tưởng. Mọi người có khuynh hướng sử dụng các chiến lược có liên quan đến gia đình, ví dụ như “con tôi đang ốm nên tôi không thể hoàn thành được báo cáo trong ngày vì không thể ở lại sau giờ làm” hoặc “hôm nay tôi có việc gia đình gấp nên không thể ở lại sau giờ làm” hoặc “hôm nay là sinh nhật của bố tôi nên tôi phải về sớm”. Tuy nhiên nếu nhìn vào bản tóm tắt dưới ta có thể thấy trong trường hợp từ chối người có quyền lực cao hơn thì các lý do hay cơ liên quan đến gia đình lại không được sử dụng nhiều như các trường hợp khác. Trong phỏng vấn, những người tham gia cho rằng dùng các yếu tố gia đình để từ chối trong công việc họ cảm thấy sẽ không được đánh giá cao bởi người có địa vị cao hơn vì những người đó sẽ cho rằng họ không tận tụy đúng mức cho công việc. Tuy nhiên, với đồng nghiệp và người có quyền lực thấp hơn, các lý do/cơ có liên quan đến gia đình sẽ dễ tạo được sự thông cảm.

Bên cạnh lý do hay cơ liên quan đến gia đình được thì những cơ phổ biến khác thường đề cập đến là tính khẩn cấp hoặc cần thiết của những cam kết trước đó. Ví dụ có hứa với bạn từ xa đến là sẽ đón bạn hoặc có cuộc hẹn quan trọng từ trước không thể hủy. Trong phỏng vấn, những người đưa ra các câu trả lời này thừa nhận rằng họ cảm thấy nếu như đưa lý do cụ thể kèm theo yếu tố khẩn cấp hoặc cam kết thì lời từ chối của họ sẽ giảm thiểu được sự mất thể diện cho cả họ lẫn người yêu cầu. Đó cũng là lý do vì sao loại cơ/lý do này được sử dụng nhiều với đối tượng có quyền lực cao hơn người từ chối.

Bảng 2. Tóm tắt nội dung dùng trong chiến lược có/lý do

	TH1	TH2	TH3	Tổng số (%)
Lý do/cơ liên quan đến gia đình	6	9	7	23 (51,1%)
Lý do/cơ thể hiện sự khẩn cấp hoặc cam kết với những kế hoạch từ trước	5	2	2	9 (20,9%)

$\chi^2 = 2,27, p = 0,321, df = 2$

Tuy vậy, kết quả Chi bình phương cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các tình huống khi xét về khía cạnh nội dung lý do / cơ.

Sau lý do / cơ thì giải pháp thay thế là chiến lược được sử dụng nhiều thứ hai. Phân tích nội dung của các chiến lược đưa giải pháp thay thế thì kết quả cho thấy các tình huống đưa ra thường được từ chối kèm giải pháp: thực hiện yêu cầu đưa ra vào thời gian khác tại chỗ làm hoặc làm việc đó ở nhà hoặc giới thiệu một người khác có thể làm việc

đó. Giải pháp đầu tiên (ví dụ, tôi sẽ làm nó vào ngày mai được không?) là giải pháp được đưa ra phổ biến nhất. Giải thích cho việc sử dụng giải pháp thay thế đó, những người tham gia cho rằng lý do là vì:

- họ muốn giải quyết những việc liên quan đến công việc tại chỗ làm vì không muốn nghĩ đến vấn đề công việc sau khi hết giờ làm;

- làm việc tại chỗ làm thì hiệu quả hơn là làm việc tại những nơi khác như ở nhà;

- đây là cách họ muốn thể hiện họ có ý thức hoàn tất công việc.

Tuy nhiên nếu xem xét giữa ba tình huống thì giải pháp này chỉ được dùng nhiều trong tình huống từ chối người có quyền lực ngang bằng và thấp hơn. Trong khi đó với người có quyền lực cao hơn thì giải pháp được đưa ra là sẽ thực hiện yêu cầu tại nhà. Khi được hỏi tại sao lại như vậy thì những người sử dụng chiến lược này nói rằng họ không muốn từ chối hẳn người có quyền lực cao hơn mình và muốn thể hiện sự cam kết với công việc nên đem việc về nhà làm và vẫn hoàn thành được trong giới hạn thời gian cho phép là điều họ nghĩ sẽ tạo được ấn tượng tốt và người yêu cầu sẽ không cảm thấy bị từ chối hoàn toàn.

Giải pháp đề xuất người khác thực hiện yêu cầu cũng hay được sử dụng và phổ biến nhất là đối với người có quyền lực ngang bằng. Giải pháp này không được sử dụng cho trường hợp người có quyền lực cao hơn vì những người tham gia cho rằng tình huống đặt ra khiến họ đặt giả thiết là họ là người duy nhất người yêu cầu có thể hỏi nên lựa chọn giải pháp này dường như không hợp lý trong ngữ cảnh đưa ra. Bên cạnh đó với người có quyền lực cao hơn thì giải pháp này không được đề cập vì họ không muốn người có quyền lực cao hơn có cảm giác rằng họ đùn đẩy công việc cho người khác vì lý do cá nhân.

Kết quả từ Chi bình phương cũng khẳng định là có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong việc sử dụng ba nội dung của chiến lược giữa ba tình huống.

Bảng 3. Tóm tắt nội dung chiến lược giải pháp thay thế

	TH1	TH2	TH3	Tổng số (%)
Đề xuất hoàn thành vào lúc khác tại chỗ làm	4	7	9	54,1
Đề xuất hoàn thành lúc khác tại nhà	6	1	0	18,9
Đề xuất yêu cầu người khác	3	5	2	27

$$\chi^2 = 11,9, p = 0,018*, df = 4$$

Đối với chiến lược phổ biến thứ ba là Lấy làm tiếc thì cần lưu ý là cụm “I’m sorry” được hiểu trong tiếng Việt vừa có hàm ý lấy làm tiếc (regret) vừa có hàm ý xin lỗi (apology). Do vậy, khi người Việt nói “I’m sorry” có thể người đó có hàm ý xin lỗi. Khi trả lời phỏng vấn, có nhiều người thừa nhận khi sử dụng “I’m sorry” họ cũng có ý trách bản thân đã không đảm nhận được yêu cầu được đưa

ra. Một vài người tham gia còn cho rằng, với hàm ý xin lỗi họ muốn chuyển tải tinh thần trách nhiệm và sự thẳng thắn thừa nhận lỗi của mình. Trong chiến lược này, chỉ có hai cụm được sử dụng là “I’m sorry” và “I’m afraid” (Tôi e rằng).

3.2. Câu hỏi nghiên cứu 2: Yếu tố nào tạo nên sự khác biệt trong cách thức lời từ chối giữa các tình huống?

Qua phỏng vấn, những người tham gia cho thấy họ đều ý thức được sự khác biệt về quyền lực giữa ba tình huống giả định và tất cả đều thừa nhận yếu tố khác biệt này ảnh hưởng lớn đến cách thức từ chối được sử dụng. Tất cả những người tham gia đều cho rằng khác biệt quyền lực là yếu tố ảnh hưởng lớn nhất đến ngôn ngữ sử dụng khi từ chối. Sự khác biệt về mức độ áp đặt hầu như không có ảnh hưởng lên cách thức từ chối trong ba trường hợp vì theo những người tham gia, họ không thấy có sự khác biệt nào đáng kể giữa ba tình huống. Khoảng cách xã hội đã được lưu ý giữ ở mức trung bình trong cả ba tình huống trước khi người tham gia trả lời thư yêu cầu nhận được. Tuổi tác cũng được giả định là không có sự khác biệt lớn về tuổi tác giữa người yêu cầu và người từ chối. Trong phỏng vấn chỉ số ít người tham gia nói rằng giới tính được họ cân nhắc đến khi đưa ra lời từ chối.

Khi được hỏi nếu trên thực tế nếu gặp phải những tình huống tương tự thì khả năng đưa ra lời từ chối có cao không thì tất cả đều nói sẽ không từ chối trong tình huống được yêu cầu bởi người có quyền lực cao hơn vì:

- lời yêu cầu hợp lý trong ngữ cảnh công việc (ý kiến của 55,6% người tham gia);

- nội dung công việc được yêu cầu có liên quan đến trách nhiệm công việc của người tham gia (ý kiến của 22,2% người tham gia);

- thực tế là yêu cầu được đưa ra bởi cấp trên liên quan đến công việc thì họ cảm thấy trên thực tế mình không thể từ chối nên chỉ có thể trì hoãn (ý kiến của 77,8% người tham gia).

Chính vì vậy tất cả người được hỏi đều cho rằng từ chối người có quyền lực cao hơn là khó hơn cả và chiến lược sử dụng vẫn là đưa ra lý do cụ thể nhằm giải thích cho người bị từ chối biết được hoàn cảnh bất khả kháng của mình. Giải pháp thay thế là một lựa chọn phổ biến vì nó

Đối với trường hợp là đồng nghiệp hoặc cấp dưới thì khả năng từ chối cao hơn. Những người được phỏng vấn nói rằng:

- đã từng gặp trường hợp tương tự và họ có lý do chính đáng để từ chối nên họ không thấy quá khó khăn để từ chối (ý kiến của 22,2% người tham gia);

- từ chối trong những trường hợp bất khả kháng không chứng tỏ rằng họ là người vô trách nhiệm với công việc có liên quan (ý kiến của 16,7% người tham gia);

- trường hợp công việc được yêu cầu không trực tiếp liên quan nhiệm vụ công việc của họ thì họ cảm thấy việc từ chối hoàn toàn bình thường (ý kiến của 66,7% người tham gia).

Nói chung những người tham gia nghiên cứu có chung quan điểm rằng từ chối cấp trên là khó khăn nhất trong ba tình huống đề ra. Những người tham gia cũng cho rằng từ

chối tại chỗ làm khác so với từ chối với môi trường giao tiếp khác vì chỗ làm là nơi họ cần thể hiện tinh thần trách nhiệm và sự cam kết với trách nhiệm công việc của mình. Nếu từ chối ở môi trường ngoài họ không ngại việc bị đánh giá hình ảnh nhưng ở chỗ làm thì lại khác.

Giới tính chỉ được 4 trong số 18 người được phỏng vấn nói là có ảnh hưởng. Tuy vậy họ không cân nhắc đến yếu tố này trên thực tế khi viết thư trả lời trong ba tình huống. Từ đó ta có thể thấy mặc dù giới tính là một trong những yếu tố tác động lên câu trả lời nhưng đây không phải là yếu tố những người tham gia nghiên cứu thực sự để ý đến. Họ chỉ để ý đến yếu tố này khi được hỏi và chỉ ảnh hưởng trong ngữ cảnh cụ thể nào đó.

Nói tóm lại, trong ba trường hợp từ chối này thì yếu tố quyền lực là nhân tố chính chi phối cách thức và nội dung chiến lược từ chối trong các tình huống đặt ra.

4. Kết luận

Qua kết quả thu được ta có thể thấy biến số quyền lực có ảnh hưởng đến cách người Việt từ chối một đồng nghiệp bản ngữ có chức vị hoặc thấp hơn, hoặc ngang bằng hoặc cao hơn. Khi từ chối cấp trên, sò chiến lược trung bình được sử dụng cao hơn so với hai trường hợp còn lại và đây cũng là tình huống từ chối được cho là khó nhất. Tuy vậy nhưng đâu cũng là tình huống chiến lược trực tiếp “I can’t” (tôi không thể) được sử dụng nhiều nhất. Nhưng khi được sử dụng chung với các chiến lược gián tiếp khác thì nó tính trực tiếp và nguy cơ gây mất thể diện cũng đã được giảm thiểu. Trong các chiến lược thì ba chiến lược Có/Lý do, Giải pháp thay thế và Lắng làm tiếc được sử dụng nhiều nhất. Các lý do liên quan đến gia đình được dùng phổ biến khi từ chối người đồng cấp hoặc người cấp dưới trong khi đó các lý do/có thể hiện sự khẩn cấp hoặc các cam kết trước đó được sử dụng chủ yếu với cấp trên. Tuy vậy nhưng để thể hiện tinh thần trách nhiệm thì người từ chối lại đưa ra đề nghị thực hiện yêu cầu ở thời điểm khác tại nhà. Trong ba tình huống đưa ra thì khác biệt quyền lực giữa hai bên là lý do chính dẫn đến chiến lược từ chối và nội dung chiến lược khác nhau.

Từ chối là một quá trình thương lượng và thuyết phục đối phương hoặc chấp nhận phương án khác hoặc chấp nhận việc yêu cầu không được thỏa mãn, nhưng trong tình

huống này, thư điện tử chỉ mới thể hiện được một lượt của giao tiếp. Việc người yêu cầu phản hồi lại như thế nào và cuối cùng kết quả từ chối như thế nào lại không được bao gồm trong nghiên cứu. Đây cũng là điểm hạn chế của nghiên cứu và những nghiên cứu sau này có thể khai thác tìm hiểu thêm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Barron, A. (2003). *Acquisition in Interlanguage Pragmatics: Learning how to do things with words in a study abroad context*: John Benjamins Publishing Company.
- [2] Beebe, L.M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In R.C. Scarcella, E.S. Andersen, & S.D. Krashen (Ed.), *Developing communicative competence in second language* (pp. 55-73). New York: Newbury House.
- [3] Brown, P. & Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), *Question and Politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge: Cambridge University Press.
- [4] Hồ Thị Mỹ Hậu (1999) *Australian and Vietnamese ways of refusing*. (MA thesis). La Trobe University, Australia
- [5] Gu, Y. (1990). Politeness phenomenon in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14, 237-257.
- [6] Johnson, D., Roloff, M., và Riffée, M. (2004). Responses to refusals of requests: Face threat and persistence, persuasion and forgiving statements. *Communication Quarterly*, 52(4), 347-357.
- [7] Johnson, D. I. (2007). Politeness theory and conversational refusals: Associations between various types of face threat and perceived competence. *Western Journal of Communication*, 71 (3), 196-215
- [8] Idle, S. (1989). Formal forms and disclaimer: Two neglected aspects of universals of linguistic politeness. *Multilingua*, 8, 223-248
- [9] Nelson, Gayle L. và cộng sự (2002). Cross-cultural pragmatics: Strategy use in Egyptian Arabic and American English refusals. *Applied Linguistics*, 23 (2), 163-189.
- [10] Nguyễn Thị Minh Phương (2006). *Cross-cultural Pragmatics: Refusals of requests by Australian Native Speakers of English and Vietnamese Learners of English*. (MA thesis). The University of Queensland, Australia.
- [11] Taguchi, N. (2013). Refusals in L2 English: Proficiency effects on appropriateness and fluency. *Utrecht Studies In Language & Communication*, 25101-119.
- [12] Wang, Y. (2003). Refusal strategies in American and Chinese cultures: A comparative study. Paper presented at the Midwest Conference on Asian History and Culture, The Ohio State University.

(BBT nhận bài: 16/02/2017, hoàn tất thủ tục phản biện: 26/02/2017)