

# BIỂU TƯỢNG CẢM XÚC TRONG GIAO TIẾP TRÊN ỨNG DỤNG FACEBOOK MESSENGER NHÌN TỪ ĐỘ TUỔI NGƯỜI DÙNG VIỆT NAM: NGHIÊN CỨU THỬ NGHIỆM

## EMOTICON'S POTENTIAL MEANINGS ON FACEBOOK MESSENGER IN TERMS OF THE AGE OF VIETNAMESE USERS: PILOT TEST

Phan Tuấn Ly\*, Hoàng Ngọc Thanh Trúc

*Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam<sup>1</sup>*

\*Tác giả liên hệ / Corresponding author: phantuanly@gmail.com

(Nhận bài / Received: 14/3/2024; Sửa bài / Revised: 12/9/2024; Chấp nhận đăng / Accepted: 24/10/2024)

**Tóm tắt** - Trong xã hội hiện đại, việc giao tiếp được tiến hành bằng đa dạng các phương thức khác nhau. Nền tảng mạng xã hội cho phép người dùng có thể nhắn tin cho nhau. Khi giao tiếp trên các nền tảng này, ngoài ngôn ngữ và các ký hiệu mang nghĩa, biểu tượng cảm xúc (sau đây viết tắt là BTCX) cũng đóng vai trò quan trọng. Bài viết này xem xét BTCX từ góc nhìn của ngôn ngữ học xã hội. Thông qua việc khảo sát ý nghĩa của BTCX, bài viết này tìm kiếm mối tương liên giữa độ tuổi và ý nghĩa của các BTCX. Bài viết khảo sát hai nhóm sử dụng Facebook Messenger trong việc xác định ý nghĩa của BTCX. Hai nhóm này được phân theo hai nhóm độ tuổi: 16-23 tuổi và 24 đến dưới 40 tuổi. Kết quả khảo sát cho thấy, có sự khác biệt về ý nghĩa của các BTCX trong giao tiếp. Bài viết kết luận độ tuổi đóng vai trò nhất định trong việc quyết định ý nghĩa của BTCX.

**Từ khóa** - Độ tuổi; ngôn ngữ học xã hội; emoticon; biểu tượng cảm xúc

### 1. Đặt vấn đề

Biểu tượng cảm xúc (BTCX) (“emoticon” hay còn được gọi là “emoji”) đã được Jeff B khái quát là thuật ngữ đề cập đến những hình ảnh được biểu thị dưới dạng các ký tự được mã hóa, gồm những hình minh họa con người, động vật, vật thể, thời tiết, địa điểm, v.v. [1]. Chúng có khởi nguồn từ Nhật Bản vào năm 1997 [2]. Tính đến tháng 9 năm 2023, Emojipedia là đơn vị thuộc Unicode Consortium, một tổ chức phi lợi nhuận chịu trách nhiệm số hóa ngôn ngữ trên thế giới đã công bố có 3.782 BTCX trong Tiêu chuẩn Unicode, bao gồm các biến thể về giới tính và màu da. BTCX đã xuất hiện phổ biến trên nền tảng mạng xã hội như Facebook, Twitter, v.v. Chúng được sử dụng phổ biến trong giao tiếp bằng tin nhắn trên các nền tảng mạng xã hội, trở thành yếu tố đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nghĩa, thể hiện cảm xúc và thái độ của người dùng. Thế giới ghi nhận nhiều nghiên cứu liên quan các BTCX như phân tích trong mục khái quát tình hình nghiên cứu. Các yếu tố như độ tuổi, khu vực, kinh tế, xã hội, ngôn ngữ, v.v. có thể chi phối đến việc người nhận thông điệp hiểu và diễn giải BTCX. Quá trình nhận thức của từng cá nhân bị chi phối bởi nhiều yếu tố khác nhau có thể ảnh hưởng đến việc hiểu đúng ý nghĩa mà người gửi muốn truyền tải. Điều này có thể làm cho việc giao tiếp trở nên khó khăn hơn, thậm chí làm cho mục đích giao tiếp bị lệch so với mong muốn của họ. Bài viết

**Abstract** - In modern society, communication is conducted by a variety of different methods. Social networking platforms allow users to message each other. On communicating on these platforms, except for language, emoticons also play an important role in making potential meaning. This paper examines emoticons from the perspective of sociolinguistics. By examining the meaning of emoticons, this paper searches for the correlation between age and the potential meanings of emoticons. The paper examined two groups of 30 individuals who are using Facebook Messenger to chat in order to determine the potential meaning of emoticons on the Facebook platform. They included a group of 30 individuals in 16-23 years old and a group of 30 individuals in 24-40 years old. Survey results showed that, there were some differences in the meaning of emoticons in communication via Facebook Messenger. The paper concluded that age played an important role in determining the meaning of emoticons.

**Key words** - Age; sociolinguistics; emoji; emoticons

này đặt ra giả thuyết độ tuổi của người dùng các nền tảng mạng xã hội để giao tiếp có thể chi phối đến việc hiểu giống nhau giữa người nhắn và người nhận tin nhắn. Nền tảng mạng xã hội được khảo sát trong bài viết này là Facebook Messenger, một ứng dụng được sử dụng nhiều ở Việt Nam.

Với lý do này và giả thuyết về mối quan hệ giữa độ tuổi và ý nghĩa của BTCX, nhóm tác giả tiến hành khảo sát BTCX trong giao tiếp trên nền tảng Facebook Messenger từ góc nhìn của ngôn ngữ học xã hội nhằm trả lời các câu hỏi nghiên cứu sau:

Thứ nhất, ý nghĩa của các BTCX thường xuyên được sử dụng có giống nhau đối với các đối tượng có độ tuổi khác nhau hay không?

Thứ hai, mối tương liên giữa độ tuổi và ý nghĩa của các BTCX là như thế nào?

Bài viết này chỉ là một nghiên cứu thử nghiệm ở quy mô nhỏ. Số lượng mẫu cũng không đủ để khái quát toàn diện các vấn đề liên quan giữa độ tuổi và việc sử dụng biểu tượng cảm xúc của người dùng trong độ tuổi từ 16 đến 40 ở Việt Nam. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu của bài viết được kỳ vọng sẽ được mở rộng trong tương lai gần hoặc sẽ là nghiên cứu gợi mở cho các học giả, nhà nghiên cứu ở Việt Nam tiếp tục thực hiện những nghiên cứu liên quan đến hiện tượng ngôn ngữ thú vị này.

<sup>1</sup> Ho Chi Minh City University of Law, Vietnam (Phan Tuan Ly, Hoang Ngoc Thanh Truc)

## 2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

BTCX không phải là vấn đề nghiên cứu quá mới. Trên thế giới đã có nhiều tác giả công bố các nghiên cứu liên quan. Trong phạm vi bài viết này, nhóm tác giả tạm phân theo ba xu hướng nghiên cứu: một là các công bố liên quan đến BTCX từ góc nhìn của khoa học hành vi; hai là các công bố liên quan đến BTCX từ góc nhìn ngữ học; và ba là các công bố liên quan đến mối tương liên giữa độ tuổi và việc sử dụng ngôn ngữ, trong đó có BTCX.

Xu hướng nghiên cứu thứ nhất ghi nhận nhiều công bố liên quan. Kaye và Schweiger đã nghiên cứu 83 trường hợp với 682 BTCX được sử dụng trên các nền tảng như LinkedIn hay Twitter để đi đến xác định mối tương liên giữa các BTCX với tâm trạng thực tế của người được khảo sát [3]. Tương tự với khảo sát này, Jones, Wurm, Norville, và Mullins cũng tìm hiểu vai trò của giới tính trong việc sử dụng BTCX khi giao tiếp [4]. Jaeger và Ares nghiên cứu 1084 người lớn sống ở Trung Quốc đại lục liên quan đến 34 BTCX nhằm xác định vai trò của nó trong việc diễn đạt thái độ của người tiêu dùng trong sự tương tác với các sản phẩm đang được kinh doanh. Qua đó, họ cũng đề xuất việc nghiên cứu quy mô lớn hơn và xác nhận lại với phía người tiêu dùng để minh thị cảm xúc của họ [5]. Liegl và Furtner nghiên cứu mối quan hệ giữa các BTCX trong các hoạt động giao tiếp thông qua nền tảng xã hội đối với hành vi của lãnh đạo. Họ cũng kết luận rằng các vị lãnh đạo cũng có xu hướng thể hiện hành vi tương tự như các BTCX mà họ sử dụng [6]. Cùng hướng tiếp cận này, Cavalheiro, Rodrigues và Prada nghiên cứu ai sử dụng các BTCX nhiều hơn và tương liên với các đặc tính cá nhân trong việc sử dụng nó, hoặc Hand, Burd, Oliver và Robus xác định sự tương tác có dùng BTCX định vị nhận thức của người sử dụng và thông tin được truyền đạt [7, 8]. Rodrigues, Lopes, Prada, Thompson và Garrido đã tiến hành hai cuộc khảo sát thực nghiệm đối với 232 và 219 người Bồ Đào Nha liên quan đến việc sử dụng BTCX trong các giao tiếp qua máy tính đối với người yêu của họ. Kết quả nghiên cứu cho thấy BTCX xuất hiện nhiều cho thấy mối quan hệ đang ở trạng thái tích cực và ngược lại cho thấy quan hệ giữa họ đang ở trạng thái ít tích cực hơn. Đồng thời, việc sử dụng BTCX có thể thúc đẩy hoặc làm xấu đi mối quan hệ giữa các cặp đôi [9].

Nghiên cứu BTCX từ bình diện ngữ học cũng được nhiều nhà nghiên cứu thực hiện. Định vị vai trò của BTCX trong giao tiếp thông qua các nền tảng trực tuyến như Whatsapp, chatbox, được tiến hành bởi các nhà nghiên cứu như Weissman, Lazzeretti, Yu, Zhao và Al Rashdi [10, 11, 12, 13]. Việc xác định vai trò của BTCX trong các thể loại diễn ngôn khác nhau cũng được thực hiện, có thể kể đến Zappavigna và Logi nghiên cứu diễn ngôn trong truyền thông xã hội; Vidal, Ares và Jaeger nghiên cứu diễn ngôn quảng cáo thực phẩm [14, 15].

Liên quan đến độ tuổi và việc sử dụng BTCX cũng có những nghiên cứu cụ thể. Garcia, Turcan, Howman và Filik khảo sát nhận thức của người trẻ và người lớn tuổi trong việc hiểu các hành vi châm biếm thông qua BTCX [16]. Boutet, Goulet-Pelletier, Sutura, và Meinhardt-Injac nghiên cứu về sự chấp nhận của người lớn tuổi về việc sử dụng các hình thức giao tiếp mới, trong đó có sử dụng

BTCX [17]. Jaeger, Xia, Lee, Hunter, Beresford và Ares, khảo sát các yếu tố như tuổi, giới tính và tần suất sử dụng BTCX thông qua các bảng hỏi [18]. Da Quinta, Santa Cruz, Rios, Alfaro và de Marañón khảo sát ảnh hưởng của chu cảnh, tuổi tác và giới tính đối với việc hiểu các BTCX diễn tả nét mặt [19].

## 3. Cơ sở lý thuyết

### 3.1. Biến ngôn ngữ và biến xã hội

Trong phân ngành ngôn ngữ học xã hội, có các quan điểm cho rằng, ngôn ngữ quyết định xã hội, xã hội quyết định ngôn ngữ hoặc ngôn ngữ và xã hội có mối quan hệ đồng biến với nhau. Suy cho cùng, theo quan điểm của ngôn ngữ học xã hội, ngôn ngữ và xã hội có mối tương liên với nhau. Theo đó, các biến ngôn ngữ và biến xã hội có những mối liên hệ nhất định. Theo Nguyễn Văn Khang, biến được xem là một đại lượng có giá trị ngôn ngữ mà xã hội nào được đưa vào để xem xét, nghiên cứu với điều kiện đại lượng có giá trị này phục vụ cho mục đích nghiên cứu [20].

Ngôn ngữ học xã hội quan tâm đến mối tương liên hay sự chi phối giữa biến xã hội và biến ngôn ngữ. Biến xã hội được hiểu là biến có giá trị biểu hiện bằng các nhân tố xã hội cần được xem xét khi nghiên cứu ngôn ngữ. Ông cũng giải thích đơn giản rằng biến xã hội, theo cách gọi quen thuộc, đó là các nhân tố như tuổi tác, giới tính, địa vị xã hội, nghề nghiệp, v.v. [20]. Tương ứng, biến ngôn ngữ được hiểu là một đơn vị ngôn ngữ (linguistic item) có các biến thể có thể xác định được thông qua các hình thức khác nhau mà nó được sử dụng trong một môi trường giao tiếp [21]. Theo đó, ngôn ngữ học xã hội định vị một trong các nhiệm vụ của mình là xác định tương liên giữa biến thể ngôn ngữ và các biến thể xã hội. Như vậy, độ tuổi cũng là một trong những biến thể xã hội được quan tâm nghiên cứu.

### 3.2. Độ tuổi và việc sử dụng ngôn ngữ

Trên cơ sở của ngôn ngữ học xã hội, độ tuổi cũng là một trong những biến xã hội chi phối đến hoạt động sử dụng ngôn ngữ của con người. Độ tuổi có thể được phân thành hai loại là tuổi sinh học và tuổi xã hội (Eckert, 1997, dẫn lại từ [22]). Độ tuổi của người nói và người nghe được xem là một trong những nhân tố chi phối đến việc lựa chọn phương thức diễn đạt của các chủ thể giao tiếp [23, tr. 32]. Nhiều công bố trong và ngoài nước đã khẳng định sự chi phối của tuổi tác đối với hoạt động sử dụng ngôn ngữ. Trong một khảo sát của Bùi Thị Ngọc Anh cho thấy, trẻ em ở Hoài Thị với độ tuổi từ 3-6 sử dụng các từ ngữ kiêng kị nhiều hơn so với các trẻ em có độ tuổi từ 7-10 cả về tần suất lẫn số lượng sử dụng [23].

Trong phạm vi bài viết này, nhóm tác giả tiến hành khảo sát ý nghĩa của từng BTCX trong quá trình giao tiếp thông qua ứng dụng Facebook Messenger dựa trên hai khung độ tuổi khác nhau. Như các công bố trước, quan điểm của nhóm tác giả cho rằng, BTCX cũng là một yếu tố tạo nghĩa hoặc thậm chí nó có thể hành chức như một đơn vị ngôn ngữ độc lập. Do vậy, nhóm tác giả cũng tiến hành khảo sát ý nghĩa của các đơn vị giao tiếp này trong quá trình sử dụng của người trẻ và người lớn tuổi ở Việt Nam.

#### 4. Phương pháp và thiết kế nghiên cứu

Trong bài viết này nhóm tác giả sử dụng phương pháp hỗn hợp giữa định lượng và định tính nhằm trả lời các câu hỏi nghiên cứu. Tiến hành hai khảo sát định lượng để có thể thu thập dữ liệu nhằm phân tích và trả lời cho các câu hỏi nghiên cứu. Các khảo sát này đều được tiến hành thông qua Google Forms (Google Biểu mẫu). Trong khảo sát thứ nhất, thực hiện một khảo sát nhỏ với tất cả các đối tượng không phân biệt lứa tuổi nhằm thu được 15 BTCX thường xuyên được sử dụng nhất. Kết quả khảo sát được đánh số từ (1) đến (15) trong Bảng 1. Trong khảo sát thứ hai, vì mục đích phân loại các đối tượng khảo sát theo độ tuổi, nhóm tác giả đặt câu hỏi thông tin cá nhân ngay đầu bảng hỏi. Tuy nhiên, vì mục đích bảo vệ thông tin cá nhân, không thu thập các thông tin cá nhân nào khác ngoài độ tuổi của các đối tượng khảo sát để phục vụ cho bài viết này. Các vấn đề đạo đức nghiên cứu cũng được lưu tâm. Để thuận tiện cho các đối tượng khảo sát, nhóm tác giả tạo sẵn hai lựa chọn về độ tuổi: Nhóm 1 có độ tuổi trong khoảng 16 đến 23 và Nhóm 2 có độ tuổi trong khoảng 24 đến 40. Nếu người thực hiện khảo sát không thuộc độ tuổi yêu cầu trên thì không cần thực hiện nội dung khảo sát sau đó. Với yêu cầu về độ tuổi như trên, nhóm tác giả gửi bảng khảo sát này đến các hội – nhóm học sinh, sinh viên các trường học, trường đại học và các cựu sinh viên đã đi làm. Đồng thời, cũng chia sẻ rộng rãi bảng hỏi này trên mạng xã hội. Với dữ liệu là 15 BTCX được sử dụng thường xuyên nhất, nhóm tác giả yêu cầu các đối tượng khảo sát diễn giải ý nghĩa của nó khi họ sử dụng trên nền tảng Facebook Messenger. Khảo sát thu được 60 phản hồi có đầy đủ câu trả lời liên quan đến 15 BTCX. Kết quả khảo sát của bảng hỏi thứ 2 được tiến hành thống kê, phân tích và so sánh ý nghĩa. Từ góc nhìn định tính, bài viết sử dụng phương pháp miêu tả ngôn ngữ học và phương pháp phân tích dựa trên kết quả khảo sát. Thông qua đó, bài viết xác lập ý nghĩa của BTCX, từ đó so sánh và tìm mối tương liên giữa độ tuổi và ý nghĩa của các BTCX trong hội thoại trên nền tảng mạng xã hội tại Việt Nam.

#### 5. Kết quả và thảo luận

Kết quả thu được từ 60 đối tượng khảo sát đã được nhóm tác giả thống kê và trình bày những kết quả giống nhau ở nhiều đối tượng ở Bảng 1.

**Bảng 1.** Ý nghĩa tiềm năng của BTCX trên Facebook Messenger trong giao tiếp của người Việt

BTCX	Ý nghĩa của BTCX	
	Nhóm 1: độ tuổi 16-23 (Số lượng)	Nhóm 2: độ tuổi 23-40 (Số lượng)
(1) 	Bất lực, Dờ khóc dờ cười (7/30); ngại ngùng, mắc cỡ (6/30); đáng tiếc, tiếc nuối (5/30); bối rối, hoang mang, lo lắng (5/30);	Buồn (16/30); bất lực, dờ khóc dờ cười, cười ra nước mắt (8/30);
(2) 	Năn nỉ (13/30); nhờ vả, đáng tiếc, tiếc nuối (5/30);	Buồn (13/30); năn nỉ (8/30); cảm động, yêu thương (6/30);
(3) 	Khó chịu, tức giận, bực mình, cộc (11/30); cạ lời, bắt lực (8/30); khinh	Cười, vui vẻ (10/30); khinh thường (7/30); ôn, cười mỉm, cười bình






	thường, cười mỉm dãn mặt, “Bạn hãy coi chừng tôi”/ “Giờ mà sao” (7/30); bình thường (6/30);	thường (6/30); cạ lời, không muốn nói nữa (4/30);
(4) 	Năn nỉ (15/30); buồn tủi thân (9/30); xin lỗi (5/30);	Buồn tủi thân (25/30);
(5) 	Yêu thích (25/30); vui vẻ, hạnh phúc (5/30); biết ơn (2/30);	Yêu thích (25/30); vui, hạnh phúc (5/30);
(6) 	Vui vẻ, buồn cười (11/30); ngỡ ngàng, vô lý, khó hiểu, không hiểu lắm (nội dung câu chuyện) (9/30);	Vui, hóm hờ (28/30);
(7) 	Cười dữ dội, khoái chí (30/30);	Cười khoái chí (30/30);
(8) 	Buồn bã, khóc dữ dội, buồn, than thở (30/30);	Buồn, đau khổ, khóc hết nước mắt (30/30);
(9) 	Vui vẻ, hài lòng hoan hỉ (16/30); Nịnh, cười thảo mai (9/30);	Hài lòng, vui vẻ, thân thiện (26/30);
(10) 	Yêu thương, yêu thích (23/30); cực vui, sung sướng, hạnh phúc (7/30);	Yêu thương, yêu thích (25/30); hạnh phúc, vui sướng (5/30);
(11) 	Yêu, yêu thích (21/30); hạnh phúc, biết ơn (6/30); đồng ý, ủng hộ, đồng tình (5/30);	Thích, yêu (24/30); đồng ý, ủng hộ, đồng tình (6/30);
(12) 	Buồn, buồn muốn khóc (21/30); xin lỗi, hối lỗi, tiếc nuối (5/30); đồng cảm, buồn cho người khác (4/30)	Buồn, khóc (21/30); bất lực, khó xử, ngượng (5/30); lo lắng (3/30);
(13) 	Like, đồng ý (19/30); đã đọc được tin nhắn, thể hiện sự đồng ý nhưng không muốn tiếp tục nói chuyện, thể hiện sự nhạt nhẽo, nhàm chán, không lịch sự (11/30)	Like, thích, đồng ý (28/30); đã xem, đã tiếp nhận thông tin (5/30);
(14) 	Bất ngờ, ngạc nhiên (30/30);	Bất ngờ, ngạc nhiên (30/30);
(15) 	Tức giận, phẫn nộ (30/30);	Giận dữ, cộc, phẫn nộ, khó chịu (30/30);

Kết quả khảo sát cho thấy, các BTCX (5), (7), (8), (10), (11), (12), (14), (15) mang những nét tương đồng nhau về ý nghĩa trong quá trình giao tiếp của cả những người dùng Facebook Messenger ở hai nhóm tuổi nghiên cứu. Điều này cho thấy, dù ở những độ tuổi khác nhau nhưng cơ bản nhận thức của hai nhóm tuổi là tương đồng nhau về ý nghĩa trong quá trình sử dụng giao tiếp.

Tuy nhiên, Bảng 1 cũng cho thấy, ý nghĩa của BTCX cũng có những sự khác biệt nhất định theo độ tuổi của người sử dụng. BTCX (1) có sự tương đồng về mặt ý nghĩa ở cả hai nhóm đối tượng khảo sát. Tuy nhiên, mỗi ý nghĩa giải thích của Nhóm 1 có sự dàn trải hơn, trong khi đó Nhóm 2 tập trung vào ý nghĩa buồn hay bất lực, dờ khóc dờ cười. BTCX (2) thì, theo diễn giải nghĩa của Nhóm 2 thường được hiểu với ý nghĩa thể hiện tâm trạng buồn hay dùng để năn nỉ ai đó. Nhóm 1 cũng sử dụng BTCX này với mục đích năn nỉ ai đó, dù ý nghĩa buồn thì không được nhóm này sử dụng nhiều. Tương tự, trong số

các phản hồi của Nhóm 1, BTCX (4) ghi nhận phản hồi “năn nỉ” chiếm số lượng cao nhất (15/30), nhưng BTCX này chỉ có 01 phản hồi tương tự đối với Nhóm 1. Nhóm hai thì lại sử dụng BTCX này với ý nghĩa buồn tủi thân, cần được quan tâm. Các phản hồi khác gần như có sự tương đồng giữa hai nhóm khảo sát. Gần giống vậy, Nhóm 1 có đến hai ý kiến phản hồi khác nhau về BTCX (9). Một là, họ dùng để bày tỏ cảm xúc tích cực như thể hiện niềm vui và sự hài lòng. Hai là, họ cho rằng biểu tượng này chỉ mang tính lịch sự. Số ít, nhóm tác giả không trình bày trong Bảng 1, thậm chí còn cho rằng BTCX này có chút giả dối, nịnh bợ và “thảo mai”. Trong khi đó, đa số các phản hồi thuộc Nhóm 2 đều cho rằng BTCX (9) bày tỏ sự hài lòng và vui vẻ.

**Bảng 2.** Sự khác biệt về ý nghĩa của BTCX theo độ tuổi

BTCX	Ý nghĩa cơ bản của BTCX	
	Độ tuổi 16-23	Độ tuổi 23-40
(3) 	Khó chịu, thể hiện thái độ khinh thường;	50% cười vui vẻ, 50% cười khó chịu;
(4) 	Năn nỉ đối phương;	Buồn tủi thân
(6) 	Vui vẻ, buồn cười, nhưng cũng có thể là ngớ ngẩn, vô lý, khó hiểu, không hiểu lắm (nội dung câu chuyện);	Vui vẻ, hóm hờ;
(9) 	Vui vẻ, hài lòng, hoan hỉ nhưng cũng có thể là diễn đạt sự nịnh hót, cười thảo mai;	Hài lòng, vui vẻ, thân thiện;
(13) 	Thích, đồng ý và cũng có thể là đồng ý nhưng không muốn tiếp tục nói chuyện, thể hiện sự nhạt nhẽo, nhàm chán;	Thích, đồng ý hoặc tiếp nhận thông tin;

Điều đặc biệt phải lưu ý, kết quả khảo sát ghi nhận một số BTCX được sử dụng với những ý nghĩa hoàn toàn khác nhau giữa hai nhóm người dùng ở hai độ tuổi khác nhau. BTCX (3) được sử dụng với ý nghĩa trái chiều nhau giữa hai nhóm tuổi. Nếu Nhóm 1 có 26 phản hồi cho rằng, biểu tượng này thể hiện sự khinh thường, khó chịu và không muốn tiếp tục câu chuyện nữa. Trái lại, Nhóm 2 chỉ có 11 phản hồi thể hiện sự khinh thường, khó chịu và không muốn tiếp tục câu chuyện nữa. Đồng thời, Nhóm 2 lại có đến 17 người cho rằng, biểu tượng này mang tính tích cực, thể hiện niềm vui hay nụ cười. Tương tự, đa số các đối tượng của Nhóm 2 có phản hồi diễn giải BTCX (6) là thể hiện sự vui vẻ và hóm hờ, trong khi các đối tượng của Nhóm 1 chỉ có 11 phiếu đồng quan điểm. Nhiều phản hồi ở Nhóm 1 cho rằng, BTCX này mang sắc thái tiêu cực, thể hiện việc không thấu hiểu được nội dung câu chuyện, hoặc không hào hứng lắm và không muốn tiếp tục giao tiếp. Gần như tất cả các đối tượng khảo sát của Nhóm 2 đều có phản hồi rằng, BTCX (13) được sử dụng để thông báo cho đối phương rằng mình đã tiếp nhận, đồng ý với thông tin hay ý kiến nào đó. Tuy nhiên, Nhóm 1 có đến 11 phản hồi cho rằng, BTCX này dù có thể hiện sự đồng ý nhưng lại tạo cảm giác thờ ơ, không hào hứng, không lịch sự nếu sử dụng trong một cuộc hội thoại với đối phương. Điều này theo quan điểm của Nhóm 1 là dấu hiệu của sự chằm chằm hoặc thể hiện thái độ không muốn tiếp tục hội thoại với đối phương.

Việc sử dụng các BTCX đôi lúc đóng vai trò rất quan trọng trong giao tiếp. Chẳng hạn, khi bạn nhắn tin với sếp bằng ứng dụng Facebook Messenger, nếu sếp của bạn ở độ tuổi ngoài 30, bạn lại sử dụng biểu tượng (3) để đáp lời lại với tin nhắn của sếp thì điều đó có thể mang lại một hậu quả tiêu cực nào đó cho bạn ngay lập tức hoặc trong một tương lai gần. Tương tự, nếu bạn nhắn tin với sếp bạn trong trường hợp tương tự, và bạn đang ở độ tuổi hơn 20, thì việc nhận một biểu tượng cảm xúc “thả like” (13) là chuyện hết sức bình thường. Đó chỉ là dấu hiệu sếp bạn đã nhận thông tin, hoặc đã hiểu và đồng ý với những gì bạn nói. Đây không phải là thái độ xem thường hay thể hiện sự nhàm chán của sếp bạn. Để tiện nắm bắt và lưu ý trong quá trình sử dụng các BTCX khi giao tiếp trên nền tảng mạng xã hội, nhóm tác giả khái quát trong Bảng 2 về một vài sự khác biệt mang tính khái quát nhất.

Những phân tích trên cho thấy, BTCX và độ tuổi của người dùng có mối tương liên nhất định. Tùy theo độ tuổi khác nhau mà việc hiểu ý nghĩa của các biểu tượng cảm xúc là không giống nhau. Nói khác đi, các ý nghĩa này có thể không tương đồng giữa những người dùng không cùng độ tuổi. Boutet, Goulet-Pelletier, Sutura và Meinhardt-Injac cho rằng, người lớn tuổi có xu hướng dùng ít và ít dùng BTCX hơn so với giới trẻ, và độ chính xác của việc hiểu BTCX không liên quan đến độ tuổi [17]. Quan điểm này khá thú vị nếu không muốn nói rằng, ở mỗi độ tuổi khác nhau sẽ có những cách hiểu khác nhau về ý nghĩa trong BTCX. Khi hành chức như một yếu tố đa phương thức trong hội thoại, các BTCX sẽ mang những ý nghĩa riêng do bị chi phối bởi các yếu tố thuộc tầng Ngôn vựng (Register) và tầng Chu cảnh văn hoá (Thể loại, Genre).

## 6. Kết luận

Trong thời đại công nghệ số, việc giao tiếp giữa con người không chỉ dừng lại ở phương thức viết và phương thức nói. Thế giới công nghệ dần chi phối việc giao tiếp của con người bằng cách tạo ra nhiều công cụ giao tiếp mới, trong đó có BTCX. Nhiều yếu tố sẽ chi phối đến việc tạo nghĩa của các BTCX, trong đó có độ tuổi người dùng. Kết quả của bài viết này ghi nhận sự sai lệch về ý nghĩa của các BTCX trong hội thoại giữa những người khác nhau về độ tuổi. Không giống nhau về độ tuổi sẽ có thể hiểu không giống nhau về ý nghĩa của BTCX. Để có thể giao tiếp một cách hiệu quả trong môi trường số, đặc biệt là các nền tảng mạng xã hội, người dùng cần hết sức lưu ý về độ tuổi của đối tượng đang giao tiếp. Trong giới hạn của phạm vi bài viết, nhóm tác giả tin rằng, vẫn còn nhiều điều chưa thể làm sáng tỏ. Do đó, bài viết được kỳ vọng sẽ là một điểm khởi đầu ở Việt Nam cho những nghiên cứu quy mô lớn hơn về BTCX./.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] B. Jeff, “How emoji conquered the world - The story of the smiley face from the man who invented it”, *The Verge*, Mar 4, 2013. [Online]. Available: <https://www.theverge.com/2013/3/4/3966140/how-emoji-conquered-the-world> [Accessed Mar 3, 2023].
- [2] A. Sternbergh, “Smile, you’re speaking Emoji: The rapid evolution of a wordless tongue”, *New York Magazine*, vol. 16, pp. 2014, 2014.
- [3] L. K. Kaye and C. R. Schweiger “Are emoji valid indicators of in-the-moment mood?”, *Computers in Human Behavior*, vol. 148, pp. 107916, 2023.

- [4] L. L. Jones, L. H. Wurm, G. A. Norville, and K. L. Mullins “Sex differences in emoji use, familiarity, and valence”, *Computers in Human Behavior*, vol. 108, pp. 106305, 2020.
- [5] S. R. Jaeger and G. Ares, “Dominant meanings of facial emoji: Insights from Chinese consumers and comparison with meanings from internet resources”, *Food Quality and Preference*, vol. 62, pp. 275-283, 2017.
- [6] S. Liegl and M. R. Furtner, “Emotional leader communication in the digital age: An experimental investigation on the role of emoji”, *Computers in Human Behavior*, vol. 154, pp. 108-148, 2024.
- [7] B. P. Cavalheiro, D. L. Rodrigues, and M. Prada, “Who (and with whom) uses more emoji? Exploring individual, relational, and motivational characteristics driving emoji use”, *Telematics and Informatics*, vol. 83, pp. 102023, 2023.
- [8] C. J. Hand, K. Burd, A. Oliver, and C. M. Robus, “Interactions between text content and emoji types determine perceptions of both messages and senders”, *Computers in Human Behavior Reports*, vol. 8, pp. 100242, 2022.
- [9] D. Rodrigues, D. Lopes, M. Prada, D. Thompson, and M. V. Garrido, “A frown emoji can be worth a thousand words: Perceptions of emoji use in text messages exchanged between romantic partners”, *Telematics and Informatics*, vol. 34, no. 8, pp. 1532-1543, 2017.
- [10] B. Weissman, “Can an emoji be a lie? The links between emoji meaning, commitment, and lying”, *Journal of Pragmatics*, vol. 219, pp. 12-29, 2024.
- [11] C. Lazzeretti, “Exploring the use of emoji in museum social network sites”, *Discourse, Context & Media*, vol. 53, pp. 100697, 2023.
- [12] S. Yu and L. Zhao, “Emojifying chatbot interactions: An exploration of emoji utilization in human-chatbot communications”, *Telematics and Informatics*, vol. 86, pp. 102071, 2024.
- [13] F. Al Rashdi, “Functions of emojis in WhatsApp interaction among Omanis”, *Discourse, context & media*, vol. 26, pp. 117-126, 2018.
- [14] M. Zappavigna and L. Logi, “Emoji in social media discourse about working from home”, *Discourse, Context & Media*, vol. 44, pp. 100543, 2021.
- [15] L. Vidal, G. Ares, and S. R. Jaeger, “Use of emoticon and emoji in tweets for food-related emotional expression”, *Food Quality and Preference*, vol. 49, pp. 119-128, 2016.
- [16] C. Garcia, A. Turcan, H. Howman, and R. Filik, “Emoji as a tool to aid the comprehension of written sarcasm: Evidence from younger and older adults”, *Computers in Human Behavior*, vol. 126, pp. 106971, 2022.
- [17] I. Boutet, J. C. Goulet-Pelletier, E. Sutera, and B. Meinhardt-Injac, “Are older adults adapting to new forms of communication? A study on emoji adoption across the adult lifespan”, *Computers in Human Behavior Reports*, pp. 100379, 2024.
- [18] S. R. Jaeger, Y. Xia, P. Y. Lee, D. C. Hunter, M. K. Beresford, and G. Ares, “Emoji questionnaires can be used with a range of population segments: Findings relating to age, gender and frequency of emoji/emoticon use”, *Food Quality and Preference*, vol. 68, pp. 397-410, 2018.
- [19] N. da Quinta, E. Santa Cruz, Y. Rios, B. Alfaro, and I. M. de Marañón, “What is behind a facial emoji? The effects of context, age, and gender on children’s understanding of emoji”, *Food Quality and Preference*, vol. 105, pp. 104761, 2023.
- [20] N. V. Khang, *Sociolinguistics*, Vietnam Education Publishing House, 2014.
- [21] R. Wardhaugh and J. M. Fuller, *An introduction to sociolinguistics*, John Wiley & Sons, 2021.
- [22] J. Cheshire, “Age and generation-specific use of language”, *Sociolinguistics: An international handbook of the science of language and society*, vol. 2, pp. 1552-1563, 2005.
- [23] B. T. N. Anh, “*Sociolinguistic characteristics of taboo words in Vietnamese*”, PhD thesis in Literature, Academy of Social Sciences. Vietnam Academy of Social Sciences, 2014.