

# HÀNH VI GIẢI QUYẾT MÂU THUẦN, XUNG ĐỘT

(TRƯỜNG HỢP MỘT XÃ VEN ĐÔ)

Lê Văn Hảo

*Viện Tâm lý học.*

## I. Đặt vấn đề

Bất đồng, mâu thuẫn, xung đột trong mối quan hệ giữa con người với con người là một phần của cuộc sống. Mâu thuẫn xảy ra ở tất cả các nền văn hoá, nhưng cách thức giải quyết mâu thuẫn lại có thể khác nhau. Tác giả K. Leung (1987) chỉ ra rằng, khi giải quyết xung đột, những người Trung Quốc (theo xu hướng cộng đồng) thích thương thuyết, thoả hiệp và thích dùng người trung gian hơn rất nhiều so với người Mỹ (theo xu hướng cá nhân). Trong nghiên cứu so sánh của tác giả, các nghiệm thể người Trung Quốc có xu hướng ít theo đuổi cuộc xung đột với thành viên nhóm nội hơn người Mỹ, nhưng nếu đó là cuộc xung đột với thành viên của nhóm ngoại thì người Trung Quốc có xu hướng theo đuổi nó cao hơn người Mỹ. Ngược lại, người Mỹ lại có xu hướng ưa dùng cách đối đầu trực tiếp để giải quyết xung đột. Tương tự, một nghiên cứu ở Hàn Quốc (Kim U., 1991) cũng cho thấy người Hàn Quốc coi trọng sự hài hoà, phần lớn người ta tránh xung đột công khai và luôn tìm kiếm sự thoả hiệp giữa các thành viên trong gia đình, bạn bè, đồng nghiệp hay trong tổ chức. Liệu khuôn mẫu đó có thể hiện ở người Việt Nam? Nghiên cứu này là một thử nghiệm để bước đầu tìm hiểu điều đó.

## II. Phương pháp nghiên cứu

I. Xã Tam Hiệp, huyện Thanh Trì cách trung tâm Hà Nội khoảng 10 km về phía Nam. Tam Hiệp tiếp giáp với khu công nghiệp Văn Điển, trục quốc lộ 1 và một số xã mới được “lên phường” thuộc quận Hoàng Mai. Thời điểm tháng 6/2004, toàn xã khoảng gần 1 vạn nhân khẩu bao gồm cả 620 khẩu (6,2%) mới chuyển đến trong 5 năm gần đây. Đã từng là một xã thuần nông nhưng đến năm 2004 chỉ còn hơn một nửa (56,4%) dân số được coi là hộ nông nghiệp. Có thể nói, Tam Hiệp có nhiều đặc điểm của một xã ven đô khá điển hình trong giai đoạn có nhiều biến đổi hiện nay ở miền Bắc, Việt Nam: đó là sự đan xen truyền thống và hiện đại, còn nhiều nét cổ xưa nhưng đang có nhiều thay đổi về mọi mặt kinh tế, xã hội, dân cư, môi trường.

2. Bài viết này chỉ trình bày một vài kết quả rút ra được từ phần nghiên cứu định lượng trong khuôn khổ một nghiên cứu về tính cộng đồng, tính cá nhân ở Tam Hiệp thực hiện năm 2004 trên mẫu chọn 418 người tham gia. Phương pháp nghiên cứu dùng phương pháp tình huống do Triandis, H. Chen X. P. & Chan D. K. S. (1998) thiết kế. Phương pháp này đã sử dụng rộng rãi trong một số nền văn hoá phương Tây và phương Đông, chỉ đòi hỏi sửa chữa ít nhiều về mặt câu chữ là chủ yếu. Các phương án lựa chọn được chia làm 2 loại: xu hướng cộng đồng và xu hướng cá nhân. Mỗi xu hướng này lại phân làm 2: cộng đồng theo chiều ngang/bình đẳng (CĐBĐ), cộng đồng theo chiều dọc/thứ bậc (CĐTB) và tương tự, cá nhân bình đẳng (CNBĐ) và cá nhân thứ bậc (CNTB).

### III. Kết quả và bàn luận

Kết quả nghiên cứu được trình bày ở bảng 1 dưới đây. Cả 4 phương án giải quyết xung đột đều được sử dụng nhưng ở mức độ khác nhau rất rõ nét. Hãy xem phương án được cho là phù hợp nhất:

*Tình huống 1* (bảng 1): Xung đột cá nhân (nhờ trọng tài giải quyết - CNTB) 51%.

*Tình huống 2*: Xung đột ở cơ quan (Thu thập tất cả các sự kiện thực tế rồi tự mình quyết định - CNBĐ) 57%.

*Tình huống 3*: Xung đột ở nhà máy (Tìm người có uy tín để giúp giải quyết - CĐTB) 47,4%.

Như vậy, không có tình huống nào người ta dùng *thương thuyết điều đình, hoà giải, chủ động, trực tiếp tự dàn xếp* - một biện pháp giải quyết có hiệu quả, hay được ưa dùng ở Hàn Quốc (Kim K. và Kim U., 1997) và Trung Quốc (Leung K., 1987), nhất là khi xung đột với thành viên nhóm nội.

**Bảng 1:** Tỷ lệ % lựa chọn phương án phù hợp nhất ở Tam Hiệp (n = 418)

| Hành vi giải quyết bất đồng, mâu thuẫn                                                                          |                                                                                                                              | Lựa chọn phù hợp nhất |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Bạn đang trong một tình huống xung đột với một người khác. Cách nào là cách tốt nhất để giải quyết xung đột? |                                                                                                                              |                       |
| CNBĐ                                                                                                            | Sử dụng một người trung gian.                                                                                                | 27                    |
| CNTB                                                                                                            | Trình bày tất cả các bằng chứng cho trọng tài rồi tùy người này quyết định.                                                  | 51                    |
| CĐBĐ                                                                                                            | Thương thuyết với người đó cho tới khi tìm được một giải pháp chấp nhận được.                                                | 11                    |
| CĐTB                                                                                                            | Tìm một người được tôn trọng trong cộng đồng, được hai bên đều chấp nhận và để người đó nói xem mỗi bên cần làm gì cho phải. | 8                     |
| 2. Một cuộc tranh luận nổ ra ở cơ quan của bạn và bạn phải đứng về một                                          |                                                                                                                              |                       |

|                                                                                                                   |                                                                                                                          |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| bên nào đó. Khả năng là bạn sẽ làm gì?                                                                            |                                                                                                                          |    |
| CNBĐ                                                                                                              | Thu thập tất cả sự kiện thực tế rồi tự quyết định.                                                                       | 57 |
| CĐTB                                                                                                              | Thảo luận với thủ trưởng của mình và ủng hộ quan điểm của thủ trưởng.                                                    | 13 |
| CĐBĐ                                                                                                              | Thảo luận với bạn bè và tính đến quan điểm của họ.                                                                       | 18 |
| CNTB                                                                                                              | Xem xét xem bên nào có khả năng có lợi cho bạn nhất cho bạn sau này.                                                     | 9  |
| 3. Ở nhà máy của bạn đang có tranh chấp giữa giới chủ và công nhân. Bạn thấy cách giải quyết xung đột tốt nhất là |                                                                                                                          |    |
| CNBĐ                                                                                                              | Sử dụng một người trung gian.                                                                                            | 8  |
| CNTB                                                                                                              | Trình bày tất cả bằng chứng ra toà và để toà phán quyết.                                                                 | 13 |
| CĐBĐ                                                                                                              | Hai bên thương thuyết cho tới khi đạt được một giải pháp chấp nhận được.                                                 | 31 |
| CĐTB                                                                                                              | Tìm một người được tôn trọng trong cộng đồng mà cả hai bên đều chấp nhận và để người đó nói xem mỗi bên cần phải làm gì. | 47 |

Có vẻ như cách ứng xử trong trường hợp có va chạm, xung đột ở Tam Hiệp khác với ở Hàn Quốc và Trung Quốc?. Nhưng kinh nghiệm thông thường cho ta biết rằng, người Việt Nam cũng hay áp dụng cách thức trung gian hoà giải, nhất là đối với thành viên trong gia đình và người thân, hàng xóm. Ông bà ta đã đúc kết “một đời kiện là chín đời thù”, “một điều nhịn là chín điều lành” hay “bán anh em xa mua láng giềng gần”. Ở cấp độ cảm tính, chúng ta thấy, người Việt thường ngại và né tránh va chạm, “đụng chạm”, “đôi đầu” công khai, trực tiếp. Sự hài hoà, “cơm lành canh ngọt”, “trong âm ngoài êm” thường được coi trọng.

Tuy nhiên, nếu xem xét phương án có tỉ lệ lựa chọn thứ 2 trong các tình huống trên, một vài điểm ít “vô lý” hơn, tương đồng hơn với một số nước châu Á đã hé mở. Khi phải bày tỏ chính kiến trong cuộc tranh luận ở cơ quan (tình huống 2), người ta thảo luận với bạn bè và lưu ý đến quan điểm của họ (18% - CĐBĐ). Để giải quyết xung đột với một ai đó, người ta “sử dụng một người trung gian” (27% - CNBĐ) để giúp giải quyết. Còn trường hợp có tranh chấp giữa giới chủ và công nhân, cách giải quyết tốt thứ 2 là “hai bên thương thuyết cho tới khi đạt được một giải pháp chấp nhận được” (31% - CĐBĐ). Điểm giống nhau của cả 3 cách giải quyết là ở chỗ chúng đều là các giải pháp bình đẳng, dân chủ: tham khảo lắng nghe ý kiến bạn bè, giới chủ với tư cách là bên có xung đột, sử dụng một người trung gian giúp đỡ. Trong một xã hội có xu hướng cộng đồng, trong mối quan hệ tôi - người khác, người khác có ý nghĩa quan trọng ngay cả trong khi có va chạm, xung đột.

Dù sao, khi tổng hợp cả phương án có tỉ lệ lựa chọn ưu tiên nhất và thứ 2 trên đây có thể rút ra một điều rằng trong các tình huống xung đột, người Tam Hiệp không có xu hướng chủ động thương lượng, hòa giải để giải quyết. Có vẻ như “né tránh” là cách hay dùng để để phòng xung đột nhưng khi gặp va

chạm, xung đột thì “né tránh” vẫn là cách hay dùng nhất để đối phó. Trong các tình huống có mâu thuẫn xung đột, vẫn cần một bên thứ ba tác động để hai bên xung đột có thể trở thành “chủ động” giải quyết, hoà giải với nhau. Kết quả này cũng phù hợp với kết quả nghiên cứu gần đây của Phạm Thị Hồng Nhung (2007) về xu hướng giải quyết mâu thuẫn trong môi trường giao tiếp đa văn hoá ở các văn phòng phi chính phủ. Theo kết quả của nghiên cứu này, cách thức được các nhân viên người Việt Nam sử dụng nhiều nhất để giải quyết mâu thuẫn là im lặng, tránh đề cập đến mâu thuẫn ngay tại thời điểm nó xảy ra (41,1%). Sử dụng người thứ 3 làm trung gian là cách thức hay dùng thứ hai (31,7%). Ngược lại, phương pháp được ưa dùng nhất của các cán bộ dự án người Anh, Mỹ, Úc là đối mặt với vấn đề và cố giải quyết ngay khi nó xảy ra (69,3%).

Kết quả thu được từ nghiên cứu này gợi ý một điều là nên chăng đặt thêm văn cảnh cụ thể vào các tình huống và chạm, xung đột như trong tình huống 1 chẳng hạn (chuyển “Bạn đang trong tình huống xung đột với một người khác” thành “Bạn đang trong tình huống xung đột với một người “bạn thân” hoặc “hàng xóm”...”). Hoặc nguyên nhân xung đột bắt nguồn từ lợi ích xã hội hay kinh tế cũng có thể có cách giải quyết khác nhau. Cách làm này có thể giúp phát hiện *tính chất tình huống* (vốn rất rõ nét và đặc thù của những nền văn hoá theo xu hướng cộng đồng) của hành vi ứng xử khi có xung đột. Lý tưởng nhất là đặt những người tham gia nghiên cứu vào một thực nghiệm có thiết kế yếu tố (2 x 2 x 2) phức tạp hơn bao gồm 2 điều kiện (xung đột mức độ cao và mức độ thấp), 2 tình huống (xung đột giữa 2 người thân/quen và giữa người lạ với người lạ), và 2 nền văn hoá (Việt Nam và một nước khác). Đây có thể là những gợi ý hữu ích về mặt phương pháp cho những nghiên cứu tiếp theo.

## Tài liệu tham khảo

1. Kim K. & Kim U. (1997). “*Conflict, ingroup and outgroup distinction and mediation: comparison of Korean and American students*”. Progress in Asian Social Psychology Volume I edited by K. Leung, U. Kim U., S. Yamaguchi and Y. Kashima. Singapore: John Wiley & Sons, Inc., tr. 247-259.
2. Leung, K., (1987). “*Some determinants of reactions to procedural models for conflict resolution: A cross national study*”. Journal of Personality and social psychology, 53, 898 - 908.
3. Phạm Thị Hồng Nhung (2007). “*Xu hướng giải quyết mâu thuẫn trong môi trường giao tiếp đa văn hoá tại các văn phòng phi chính phủ*”. T/c Tâm lý học, số 2, tr. 56 - 63
4. Triandis, H. Chen X. P. & Chan D. K. S. (1998). “*Scenarios for the measurement of collectivism and individualism*”. Journal of cross-cultural psychology, Vol. 29, No 2, March 1998, tr. 275 - 289.