

KHÁC BIỆT TRONG NHẬN THỨC VỀ KHÁI NIỆM THỜI GIAN VÀ XUNG ĐỘT TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA⁽¹⁾

Phạm Thị Hồng Nhung

NCS tại Trường Đại học Queensland, Australia.

1. Mở đầu

Thời gian là một khái niệm trừu tượng [7, 8, 13] và lịch sử nghiên cứu nhận thức về thời gian đã cho thấy có hai hệ thống quan điểm về thời gian tồn tại trong mọi nền văn hóa và ngôn ngữ [2, 3]. Hệ thống nhận thức thứ nhất dựa trên những khái niệm phổ quát (universal notions) về thời gian, được sử dụng trong quá trình giao tiếp bình thường để tổ chức các hoạt động thực tiễn, đặc biệt là những hoạt động sản xuất. Đối với hệ thống này thì giữa các nền văn hóa không có sự khác biệt mấy trong nhận thức về thời gian. Trong hệ thống nhận thức thứ hai, thời gian mang tính chuyên biệt được quy định bởi những đặc điểm văn hóa cụ thể (specific culture-conditioning). Chính tác động của yếu tố văn hóa đã dẫn đến những khác biệt trong nhận thức về thời gian ở những nền văn hóa khác nhau [3, 8, 13]. Macduff (2006) cho rằng sự khác biệt trong nhận thức về thời gian không được nghiên cứu đầy đủ trong khi nó lại là một trong những nguyên nhân chính dẫn đến xung đột tâm lý trong quá trình giao tiếp giữa những người không cùng chung một nền văn hóa/lãnh thổ [16]. Nói cách khác, dù hai bên tham gia giao tiếp sử dụng chung một ngôn ngữ, nhưng do chịu sự tác động từ những nền văn hóa khác nhau, nhận thức khác nhau về thời gian cũng như về những giá trị gắn liền với khái niệm này, có thể gây ra những xung đột tâm lý cho cả hai phía. Bài viết này dựa trên số liệu thu được trong một nghiên cứu của chúng tôi về mâu thuẫn trong ngữ cảnh giao tiếp đa văn hóa tại các văn phòng phi chính phủ (NGO) ở các tỉnh miền Trung, Việt Nam.

2. Khách thể và phương pháp nghiên cứu

- Khách thể nghiên cứu

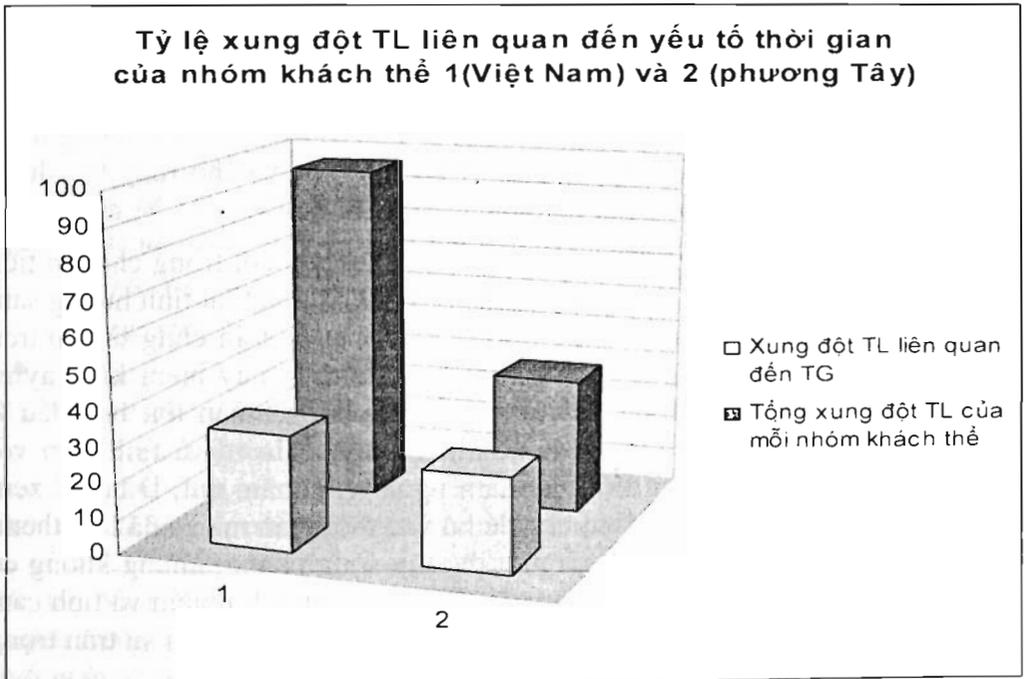
Khách thể nghiên cứu của đề tài gồm: 17 người phương Tây (Úc, Mỹ, Anh) và 24 người Việt Nam làm việc chính thức tại các văn phòng dự án NGO tại các tỉnh miền Trung. Khách thể có thâm niên làm việc cho các dự án từ 2 - 18 năm. Ngôn ngữ sử dụng để giao tiếp tại các văn phòng này là tiếng Anh.

- Phương pháp nghiên cứu

Khách thể được yêu cầu ghi chép chi tiết (diary-type recordsheet) những tình huống xung đột tâm lý với đồng nghiệp Việt Nam (nếu khách thể là người phương Tây - [KTPT]) và với đồng nghiệp nước ngoài (nếu khách thể là người Việt Nam [KTVN]) mà họ từng làm việc cùng. Khách thể mô tả lại ngữ cảnh, những người có mặt trong từng tình huống, cảm xúc, phản ứng tức thời và phản ứng sau đó (nếu có) của khách thể. Sau đó mỗi khách thể tham gia một cuộc phỏng vấn (bằng tiếng Anh đối với KTPT, bằng tiếng Việt đối với KTVN, thời lượng dao động từ 40 đến 78 phút cho mỗi cuộc phỏng vấn và mọi cuộc phỏng vấn đều được ghi âm với sự đồng ý của khách thể) trong đó khách thể được yêu cầu làm rõ nguyên nhân xung đột.

3. Kết quả nghiên cứu

Biểu đồ 1: Tỷ lệ xung đột tâm lý liên quan đến yếu tố thời gian của hai nhóm khách thể



Biểu đồ 1 cho thấy tỷ lệ của những xung đột tâm lý có liên quan đến yếu tố thời gian trong tổng số những xung đột thu được từ hai nhóm khách thể⁽²⁾. Trong số 97 tình huống thu được từ nhóm KTVN, có 33 tình huống liên quan đến yếu tố thời gian (34%) và 27 trong tổng số 39 tình huống thu được từ KTPT liên quan đến yếu tố thời gian (71%).

3.1. Nhận xét chung

Tuy thời gian đều là yếu tố nổi bật trong những tình huống xung đột tâm lý hai nhóm khách thể cung cấp, ảnh hưởng của yếu tố này lên nhóm KTPT lớn hơn nhóm KTVN một cách rõ rệt. Một mặt, kết quả này khẳng định nhận xét của Macduff (2006) về tác động của sự khác biệt trong nhận thức về thời gian đối với giao tiếp đa văn hóa [16]. Mặt khác, nó giúp chúng ta dự báo rằng với mức độ khác biệt đáng kể trên rất có thể sẽ có những tình huống mà một trong hai phía tham gia giao tiếp, đặc biệt là phía nhân viên Việt Nam, không nhận thấy xung đột và vì thế cũng sẽ không có động thái hay biện pháp khắc phục/giải quyết xung đột này.

Phân tích dữ liệu của nhóm KTVN

Việc phân tích các tình huống xung đột tâm lý do nhóm KTVN cung cấp chỉ ra ba nguyên nhân xung đột từ góc độ của nhóm khách thể này:

a. KTVN cho rằng đồng nghiệp phương Tây thiếu thông cảm và đôi khi quá cứng nhắc trong công việc. Một tình huống xung đột mâu thuẫn tiêu biểu là: nhân viên A⁽³⁾ có bố mất và theo quy định của dự án nếu có bố/mẹ mất thì nhân viên được nghỉ phép 3 ngày. Tuy nhiên, do việc chôn cất kéo dài nên A đã xin phép được nghỉ thêm 3 ngày nữa, nhưng B, cố vấn trưởng của chương trình dự án chỉ cho phép A nghỉ thêm 1 ngày. A rất bức xúc và cho rằng tuy đó là quy định chung, nhưng B cũng phải thông cảm và linh hoạt.

b. KTVN cho rằng đồng nghiệp phương Tây quá coi trọng chuyện tiền bạc và thời gian. C, thư ký của một văn phòng NGO đã thuật lại tình huống sau: Có lần do yêu cầu của công việc, D, trưởng điều hành dự án cũng là cấp trên trực tiếp của C yêu cầu C làm thêm ngoài giờ. Do điều này hiếm khi xảy ra trong khuôn khổ dự án và tình hình sức khỏe C không thuận lợi, ban đầu C không muốn chấp nhận yêu cầu này, nhưng do trách nhiệm và tình cảm với công việc cô đã nhận lời. Khi thời gian làm ngoài giờ chấm dứt, D hỏi C xem cô muốn nhận tiền hay muốn nghỉ phép để bù vào thời gian mà cô đã làm thêm. C cho biết, cô cảm thấy cách đối xử như thế tuy sòng phẳng, nhưng không có tình cảm. Bởi trước hết cô nhận lời làm ngoài giờ là vì trách nhiệm và tình cảm đối với công việc. Vì thế cô mong muốn D *trước hết* phải thể hiện sự trân trọng đối với những giá trị tinh thần mà cô dành cho công việc.

c. Theo KTVN, các đồng nghiệp phương Tây quá coi trọng cuộc sống riêng tư và thường đặt những kế hoạch cá nhân lên trên việc hòa đồng vào tập

thể. Tình huống sau do E, người giữ vai trò đối ngoại cho phía Việt Nam trong một dự án hỗ trợ kỹ năng phát triển công nghiệp dịch vụ cung cấp. Tình huống xung đột này xảy ra khi F, một cố vấn người phương Tây sắp kết thúc hợp đồng với dự án và chuẩn bị về nước. E đại diện cho phía Việt Nam đi cùng một nhân viên đến nơi ở của F để mời bà cùng ăn tối trong ngày hôm đó trước khi chia tay. Qua lời mời, E thay mặt cho tập thể nhân viên Việt Nam trong dự án muốn bày tỏ lòng biết ơn đối với F vì những đóng góp của F trong suốt thời gian bà làm việc cho chương trình. Tuy nhiên, F đã từ chối với lý do là lời mời này quá vội vàng nên bà không thể chấp nhận được, bởi bà đã có hẹn trước với một người bạn vào buổi tối hôm đó. F nói bà có thể có thời gian vào trưa hôm sau, tuy nhiên, phía Việt Nam thấy thời gian mà bà đưa ra là không phù hợp. Kết quả là E cho rằng F coi kế hoạch riêng của mình quan trọng hơn những tình cảm của tập thể dành cho F.

Phân tích dữ liệu của nhóm KTPT

Việc phân tích các tình huống xung đột tâm lý do nhóm KTPT cung cấp cũng chỉ ra ba nguyên nhân xung đột từ góc độ của nhóm khách thể này:

a. KTPT cho rằng đồng nghiệp Việt Nam thường phung phí thời gian, rườm rà trong giao tiếp. Nhận xét phổ biến nhất của nhóm khách thể này về đồng nghiệp Việt Nam là:

+ Thường phát biểu dài dòng (speechify), nói những điều liên quan (related) nhưng không phù hợp (irrelevant) đến chủ đề đang thảo luận;

+ Chưa quan tâm đúng mức đến tính chính xác và hiệu quả giao tiếp. Ví dụ, tuy đôi lúc không hiểu chính xác những gì phía bạn đang nói, nhưng nhân viên Việt Nam vẫn có những biểu hiện như hiểu rõ (ví dụ: gật đầu) và không có biện pháp để xác minh lại thông tin. Khi phía bạn phát hiện ra thông tin mình chuyển tải bị hiểu sai lệch thì thường phải diễn giải lại từ đầu và điều này theo KTPT là rất mất thời gian.

b. KTPT cho rằng người Việt Nam có xu hướng làm việc theo ngẫu hứng, không có kế hoạch cụ thể và thường áp đặt ý định của mình lên người khác một cách vô lý. Một cách ngẫu nhiên tình huống E mời F đi ăn tối để chia tay ở trên cũng được F miêu tả lại như một tình huống xung đột tâm lý. Tuy nhiên, F cho rằng việc bà từ chối lời mời là hoàn toàn hợp lý bởi bà không thể thay đổi kế hoạch với một người khác, đặc biệt là kế hoạch này đã được chuẩn bị từ lâu. F cũng cho rằng tuy bà đánh giá cao sự nồng nhiệt và thiện chí của đối tác Việt Nam, nhưng bà cảm thấy việc E cố thuyết phục bà thay đổi kế hoạch riêng là không công bằng, nhất là khi E đưa ra lời mời chỉ vài giờ trước thời gian ăn tối.

c. KTPT cho rằng người VN không tôn trọng thời gian của người khác thể hiện ở chỗ:

+ Không giữ đúng cam kết về mặt thời gian;

+ Không đưa ra được những giao kết cụ thể về mặt thời gian (time-specific commitments).

Ví dụ, trường hợp một là phía đối tác Việt Nam thường trễ hẹn, hoặc cũng có thể hủy cuộc hẹn/cuộc họp đã được ấn định trước một cách đột ngột mà không có lý do xác đáng, cụ thể, thậm chí không báo trước. Trường hợp hai thể hiện trong tình huống sau: G, một cố vấn kỹ thuật người phương Tây có 5 ngày làm việc tại tỉnh K và theo kế hoạch G đến gặp H, điều phối viên đại diện phía Việt Nam của dự án. Khi kết thúc cuộc nói chuyện, do vẫn còn một số khúc mắc chưa được giải đáp, G yêu cầu có một cuộc hẹn tiếp theo với H. Tuy nhiên, H đã không thể ấn định một thời gian gặp cụ thể, mà chỉ nói H khá bận và thư ký của H sẽ liên hệ với G để thông báo sau. Thực tế là đến hết thời gian làm việc của G tại tỉnh K và sau thêm hai lần cố gắng liên hệ nữa G vẫn không thể gặp được H.

3.2. *Đánh giá lại kết quả nghiên cứu từ lý thuyết nhận thức về thời gian*

Lịch sử nghiên cứu nhận thức về khái niệm thời gian trong văn hóa phương Tây đặc biệt là những nền văn hóa coi tiếng Anh là tiếng mẹ đẻ cho thấy trong những nền văn hóa này người ta thường nói đến khái niệm thời gian bằng cách sử dụng các hàm chỉ về không gian [2, 5, 7, 8, 19]. Ví dụ như theo Gentner, Imai và Boroditsky (2002), ở những nền văn hóa này, thời gian thường được coi là có tính đơn chiều (uni - dimensional/ uni - directional), thời gian đã đi thì không trở lại [8]⁽⁴⁾. Những nhà tâm lý học này cũng trình bày hai hệ thống ẩn dụ hàm chỉ thời gian:

1. Hệ thống nhận thức con người di chuyển (moving - ego) trong đó thời gian đứng yên còn con người đi cùng chiều và tiến dần đến một mốc thời gian nào đó. Nhận thức này được thể hiện trong ví dụ sau:

The war is behind us⁽⁵⁾

(Chúng tôi/ta đã đi qua chiến tranh/Chiến tranh đã nằm lại sau lưng chúng ta).

2. Hệ thống nhận thức thời gian được coi là luôn di chuyển (moving-time). Trong hệ thống nhận thức này thời gian được xem như một dòng sông (dòng sông thời gian) mà trong đó các sự kiện trôi từ tương lai về quá khứ. Ví dụ:

Summer came and went.

(Hè đến rồi đi) [5, 8].

Như đã đề cập trước đây, điểm chung của cả hai hệ thống nhận thức này

là thời gian có một hướng và không bao giờ lặp lại, thời gian đã qua thì không bao giờ lấy lại được. Vì vậy, ở các nước phương Tây, nhất là những nước phát triển, thời gian được coi là một tài sản quý giá có thể sử dụng, tiêu xài, tiết kiệm, lãng phí, hay đánh mất (save, spend, waste, lose time) [9, 15]. Thời gian là một tài sản khan hiếm vì con người luôn cảm thấy mình hết thời gian (run out of time, be short of time), hay không có đủ thời gian (have no time). Để làm bất kỳ một việc nào con người cũng phải trả giá bằng thời gian (cost time, time - consuming) nên họ cần được đền bù hay trả công xứng đáng cho thời gian đã bỏ ra để làm việc (Time is money - Thời gian là tiền bạc) [10, 15]. Vì vậy, công nghệ đã được phát triển với tính chính xác của máy tính, độ tin cậy của phương tiện giao thông công cộng... nhằm giúp con người quản lý, tiết kiệm thời gian, giúp họ kiểm soát và sử dụng quỹ thời gian hiệu quả với những dự tính trước hàng tháng có khi hàng năm cho tương lai [6]. Lý thuyết về khái niệm thời gian này có thể dùng để giải thích cho nguyên nhân xung đột tâm lý trong nghiên cứu này về phía KTPT, khi trong những tình huống trích dẫn trên, B không muốn A nghỉ nhiều hơn quy định bởi điều đó có nghĩa là dự án sẽ mất thời gian; D muốn C nghỉ bù hoặc nhận tiền bồi dưỡng làm ngoài giờ bởi đó là bù đắp cho thời gian C đã bỏ ra; và F không thể chấp nhận lời mời của E bởi nó có tác động đến mong muốn kiểm soát thời gian và kế hoạch của F. Tuy nhiên, lý thuyết này lại chưa thể giải thích thỏa đáng hành vi của phía nhân viên Việt Nam trong những tình huống xung đột tâm lý thu thập được trong nghiên cứu này.

Dựa vào nghiên cứu của các nhà tâm lý học về nhận thức xung quanh khái niệm thời gian ở các nền văn hóa khác với các nền văn hóa phương Tây, nhất là những nền văn hóa mà ở đó tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ [12, 13, 18], Dahl (1995) đã bổ sung vào hệ thống lý thuyết nhận thức về thời gian bằng cách đưa ra một lý thuyết có tính cân bằng hơn. Ông cho rằng bên cạnh hệ thống nhận thức coi thời gian có tính một chiều thì dựa vào việc quan sát quy luật của tự nhiên (ví dụ: sự lặp lại của bốn mùa xuân, hạ, thu, đông⁽⁶⁾), thời gian còn là một khái niệm luân chuyển (cyclic time concept)⁽⁷⁾, nhất là đối với tập thể, nhóm hay cộng đồng thời gian thường có tính chu kỳ, ví dụ như trong ẩn dụ: “trẻ em là tương lai của đất nước” [6]. Thời gian trong khái niệm này không phải là một thực thể khan hiếm, trái lại nó luôn luân chuyển và không bao giờ mất đi. Dahl còn giới thiệu khái niệm thời gian gắn liền với sự kiện (event - related time concept). Khái niệm này có tính định tính (qualitative) hơn định lượng (quantitative) bởi thời gian trong khái niệm này không đo đếm được mà nó chỉ mang tính chủ quan, tùy thuộc vào sự kiện và mối quan hệ của con người trong mỗi tình huống nhất định [6]. Đó là khái niệm thời gian mà khi M nói “Mình gặp cô giáo cũ trên đường nên không tới sớm hơn được” vì cảm thấy việc bày tỏ tình cảm và lòng kính trọng của mình đối với cô giáo cũ còn quan trọng hơn việc đến đúng giờ ở một cuộc hẹn đã ấn định trước. Như vậy, việc giữ

đúng cam kết về mặt thời gian trong trường hợp này không quan trọng bằng những sự kiện khác theo đánh giá chủ quan của M và M cho rằng người cùng tham gia giao tiếp với M cũng phải hiểu và chấp nhận điều này. Đó là khi một chuyến xe tốc hành chạy chậm hơn lịch đã quy định vì phải đợi thêm một số hành khách tới trễ; hay một cuộc họp bắt đầu muộn hơn dự tính để đợi tất cả các thành viên có mặt đông đủ thay vì họp theo giờ đã ấn định; hoặc một người giành nhiều thời gian giải thích những vấn đề liên quan trước khi đi vào đề tài chính để đảm bảo rằng mọi người có mặt đều hiểu được nền tảng của điều mình đang trình bày. Đó là khái niệm thời gian khi người nghe coi sự hòa hợp của mình với người nói quan trọng hơn việc tranh thủ thời gian để hiểu chính xác những gì đang được người nói diễn đạt. Như vậy, trong cách nhận thức về khái niệm thời gian này, tình cảm và mối quan hệ giữa người và người là điều quan trọng nhất. Việc phân tích những tình huống xung đột tâm lý do KTVN cung cấp như đã nêu trong 3 tình huống xung đột tâm lý ở nhóm KTVN của bài viết này cũng cho thấy đối với họ, cách nhận thức khái niệm thời gian luân chuyển và nhất là khái niệm thời gian gắn liền với sự kiện nổi trội hơn khái niệm thời gian một chiều⁽⁸⁾. Và đây cũng là nguyên nhân gây xung đột tâm lý trong môi trường giao tiếp giao/đa văn hóa giữa người Việt Nam và người phương Tây.

4. Kết Luận

Kết quả của nghiên cứu này bước đầu khẳng định tuy mọi hệ thống nhận thức về thời gian khác nhau có thể tồn tại trong mọi nền văn hóa, *nhưng mức độ nổi trội cũng như sự ảnh hưởng của chúng lên các nền văn hóa là khác nhau*. Sự khác biệt trong nhận thức về thời gian và giá trị của thời gian giữa người Việt Nam và người phương Tây đã góp phần gây ra những xung đột tâm lý khi hai đối tượng này giao tiếp với nhau. Vì thế, để tránh những xung đột tâm lý trong giao tiếp [14] và giao tiếp giao/đa văn hóa [4, 16], *hai bên phải ý thức được sự khác biệt trong nhận thức về khái niệm thời gian của đối tượng đang cùng giao tiếp*. Ý thức được sự khác biệt này sẽ giúp họ hiểu thêm về hành vi giao tiếp của đối tác cũng như có thể điều chỉnh hành vi giao tiếp của mình cho phù hợp.

Chú thích

1. Dữ liệu sử dụng trong bài viết thuộc về hệ thống dữ liệu của một nghiên cứu về giao tiếp đa văn hóa được tài trợ bởi chính phủ Australia và Trường Đại học Queensland, Australia.
2. Do mục đích bài viết, chỉ những tình huống xung đột tâm lý có liên quan đến sự khác biệt trong nhận thức về thời gian và giá trị thời gian mới được sử dụng.
3. Tên thật của khách thể và các dự án không được sử dụng trong bài viết nhằm đáp ứng yêu cầu bảo mật danh tính cho khách thể và các tổ chức tham gia vào nghiên cứu.

4. Cũng chính vì thế người ta có xu hướng sử dụng các cách diễn đạt đơn chiều như trước/sau (front/back, before/after) chứ không sử dụng các diễn đạt đa chiều như hẹp/rộng (narrow/wide) hay sâu/cạn (shallow/deep) [16] hay các từ hàm chỉ tính đa hướng (multi-dimensional/directional) như trái/phải (right/left) [4, 6, 7, 18] khi nói về thời gian.

5. Ví dụ nguyên gốc bằng tiếng Anh, phần nghĩa tiếng Việt do tác giả tự dịch.

6. Một ví dụ trong tiếng Việt về khái niệm thời gian được nhận thức theo nghĩa này là: “Mùa xuân lại về”.

7. Khái niệm thời gian luân chuyển trong tôn giáo nằm ngoài phạm vi của bài viết này.

8. Thuật ngữ “năm **rộng** tháng **dài**” trong tiếng Việt là một minh chứng rằng khái niệm thời gian đơn chiều (như dài/ngắn) không phải là khái niệm duy nhất về thời gian trong văn hóa Việt.

Tài liệu tham khảo

1. Berenz, N. (1999), *Locating reference in time, space, and person*, Language Matters, 30, 39-52.
2. Bloch, M. (1979), *Knowing the world or hiding it*, Man 14, 201-219.
3. Boroditski, L.(2001), *Does language shape thought?: Mandarin and English speakers' perception of time*, Cognitive Psychology, 43, 1-22.
4. Brislin, R., & Kim, E. (2003), *Cultural diversity in people's understanding and uses of time*. Applied Psychology: An International Review, 52 (3), 363-382.
5. Clark, H. H. (1973), *Space, time, semantics, and the child*. In T. E. Moore (Ed.), Cognitive development and the acquisition of language (pp. 27-63). New York: Academic Press.
6. Dahl, O. (1995), *When the future comes from behind: Malagasy and other time concepts and some consequences for communication*. International Journal of Intercultural Relations 19 (2), 197-209.
7. Gentner, D. & Imai, M. (1992). *Is the future always ahead? Evidence for system-mappings in understanding space-time metaphors*, Proceedings of the 14th Annual conference of the Cognitive Science Society, Cognitive Science program, 510-515.
8. Gentner, D., Imai, M., & Boroditsky, L. (2002), *As time goes by: Evidence for two systems in processing space → time metaphors*. Language and Cognitive Processes, 17 (5), 537-565.
9. Hall, E. T. (1976), *Beyond culture*. New York, Doubleday.
10. Hall, E. T. (1983), *The dance of life. The other dimension of time*. New York: Doubleday.

11. Hofling, C. A. (1993), *Marking space and time in Itzaj Maya narrative*, Journal of Linguistic Anthropology, 3 (2): 1964-1984.
12. Khairullin, V. (1993), *Time difference in different cultures*, Perspectives: Studies in Translatology, 2, 243-248.
13. Klein, H. E. (1987), *The future precedes the past: Time in Toba*. Word, 38 (3). 173-185.
14. Kluckhohn, F. & Strodtbeck, F. (1961), *Variations in value orientations*. Evanston, IL: Row, Peterson.
15. Lakoff, G. & Johnson, M. (1980), *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
16. Macduff, Ian (2006), *Your pace or mine? Culture, time and negotiation*. Negotiation Journal, 22 (1), 31-45.
17. McGlone, M. & Harding, J.(1998), *Back (or forward?) to the future: the role of perspective in temporal language comprehension*, Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition, 24 (5), 1211-1223.
18. Senft, G. (1996), *Past is present-present is past: time and the harvest rituals on the Trobriand Islands*, Anthropos, 91, 381-389.
19. Traugott, E. C. (1978), *On the expression of spatio-temporal relations in language*. In J. H. Greenberg (ed.), *Universals of human language: Vol. Word structure* (pp. 369-400). Stanford, CA: Stanford University Press.