

Phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa của thuyền viên

TS. NGUYỄN KIM PHƯƠNG

ThS. PHAN VĂN HÙNG

Trường Đại học Hàng hải Việt Nam

Tóm tắt: *Năng lực giao tiếp liên văn hóa trong hàng hải ngày càng được quan tâm. Thuyền viên cần được trang bị kiến thức về văn hóa, giao tiếp để đối phó với sự đa dạng trong cách thức tuyển dụng, phương pháp lãnh đạo và đặc biệt là cách ứng xử của những đồng nghiệp đa quốc tịch. Vì vậy, bài báo này nêu và giải thích một số phương pháp phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa của người đi biển để giúp họ có thể sống và làm việc một cách hiệu quả, an toàn trên tàu.*

Từ khóa: *Hàng hải, Thuyền viên, Năng lực giao tiếp liên văn hóa.*

Abstract: *Cross - cultural communication competence in maritime domain is being increasingly recognized. Seafarers should be provided knowledge of culture and communication to cope with the diversity of the employment, management and particularly behavior of multinational colleagues. Thus, this paper brings up and explains some approaches of developing cross - culture communication competence of seafarers to help them live and work safely and effectively on board their ship.*

Keywords: *Maritime, Seafarers, Cross - cultural communication competence.*

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, cơ hội giao lưu, đối thoại, chia sẻ kinh nghiệm và học hỏi lẫn nhau giữa các nền văn hóa trên khắp thế giới ngày càng gia tăng mạnh mẽ. Thực tế này làm tăng nhu cầu sử dụng ngoại ngữ nói chung và tiếng Anh nói riêng trong giao tiếp liên văn hóa đối với thuyền viên. Giao tiếp liên văn hóa là sự giao tiếp giữa các cộng đồng văn hóa khác nhau với những phương thức sống và thế giới quan khác nhau. Một con tàu mà trên đó có thuyền viên đa quốc tịch luôn phản ánh một xã hội toàn cầu nơi mà mọi người phải học cách tương tác và tạo ra sự hài hòa để cùng nhau làm việc hiệu quả, an toàn.

Trong Công ước quốc tế về tiêu chuẩn đào tạo huấn luyện, chứng nhận và trực ca cho thuyền viên năm 1978 sửa đổi 2010, một trong những điểm được nhấn mạnh là “*Giao tiếp hiệu quả*” (Effective Communication) [1]. Vì thế, thuyền viên phải được học không chỉ về nghiệp vụ điều khiển tàu và khai thác các thiết bị công nghệ hàng hải, mà còn cả kỹ năng giao tiếp liên văn hóa. Thuyền viên giao tiếp tốt sẽ tránh được những hiểu nhầm, thậm chí là không hiểu được ý định truyền đạt của thuyền viên khác, giảm bớt căng thẳng trong sinh hoạt và làm việc trên các tàu, tăng mức độ an toàn cho tàu khi

hàng hải ở trên biển hay các khu vực phức tạp.

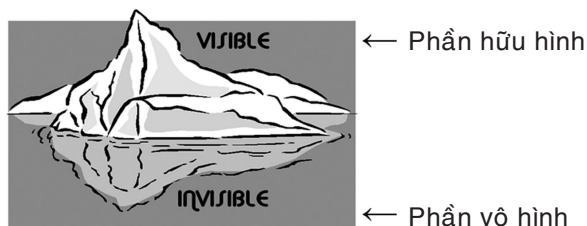
Giao tiếp tốt không được tạo ra bởi sự gây ảnh hưởng, mà được tạo ra bằng cách kết nối, tương tác, cân bằng và thông hiểu lẫn nhau. Có ba yếu tố cơ bản thể hiện tinh thần của giao tiếp liên văn hóa, đó là nhận thức liên văn hoá, sự nhạy cảm đối với nhiều nền văn hóa khác nhau và năng lực giao tiếp với nhiều nền văn hóa.

Phát triển năng lực giao tiếp trên cơ sở thông hiểu sự đa dạng văn hóa giữa các thuyền viên trên tàu đa quốc tịch còn mang lại hiệu quả của làm việc nhóm (team - work), góp phần thực hiện hàng hải an toàn và kinh tế.

2. Khái niệm văn hóa và năng lực giao tiếp liên văn hóa

Văn hóa được cấu thành từ hai nhóm thành tố chủ yếu là nhóm thành tố hữu hình và nhóm thành tố vô hình. Văn hóa có thể được hình dung như một tảng băng trôi. Phần nổi trên mặt nước của tảng băng chứa đựng các yếu tố hữu hình của văn hóa bao gồm: Ngôn ngữ (lời nói và phi lời nói), âm nhạc, trang phục, các công trình kiến trúc, đồ ăn thức uống, lễ hội... Phần chìm của tảng băng chứa đựng các ẩn tàng văn hóa - những yếu tố thúc đẩy và ảnh hưởng tới cách thức mà con người tạo ra những sản phẩm trên và do vậy những sản phẩm này thường mang những bản sắc riêng. Những yếu tố ẩn tàng bao gồm tín ngưỡng, thế giới quan, quy tắc quan hệ, quan niệm về gia đình, động cơ, thái độ đối với luật lệ, nếp tư duy, quan niệm đối với cái chung, cái riêng... [5]

Hai nhóm yếu tố cấu thành văn hóa nêu trên được minh họa thông qua hình ảnh “Tảng băng trôi”, như sau:

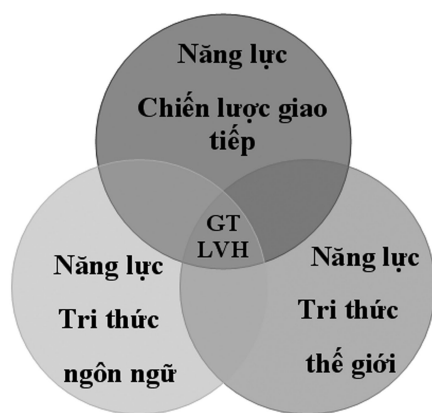


Hình 1: Văn hóa qua Mô hình “Tảng băng trôi”

Cách thức mà theo đó thế giới ẩn tàng của văn hóa được thể hiện một cách sinh động gián tiếp thông qua những biểu hiện hữu hình của nó. Trên thực tế, giữa các yếu tố hữu hình và vô hình của một nền văn hóa có những mối quan hệ tương tác phức tạp tới mức mà chúng ta không thể dễ dàng phân tách chúng khỏi nhau để nghiên cứu.

Năng lực giao tiếp liên văn hóa, về mặt tổng thể, có thể nói là không khác gì nhiều so với năng lực giao tiếp. Nó chỉ khác năng lực giao tiếp về một số tiểu thành tố. Khi định nghĩa khái niệm năng lực giao tiếp, Hymes [2] chưa trực tiếp đề cập đến tính phù hợp của phát ngôn trong ngữ cảnh. Van Ek [3] bổ sung thêm năng lực văn hóa xã hội, khả năng giao tiếp trong môi trường đa văn hóa, vào danh mục các thành tố của năng lực giao tiếp do Canale và Swain [4] đề xuất, gồm năng lực ngôn ngữ, năng lực ngôn ngữ xã hội, năng lực diễn ngôn và năng lực chiến lược. Gần đây hơn, một số học giả như Byram, Fleming, Fantini... đã khái quát những quan điểm trên về năng lực giao tiếp và coi năng lực giao tiếp liên văn hóa là năng lực giao tiếp mở rộng.

Qua những phân tích ở trên, chúng ta nhận thấy cần xem xét thêm tính tương tác giữa các thành tố cấu thành năng lực giao tiếp liên văn hóa. Để minh họa cho tính chất này của năng lực giao tiếp liên văn hóa (GTLVH), mô hình sau đây cần được xem xét:



Hình 2: Mô hình tương tác năng lực giao tiếp liên văn hóa [6]

Trong mô hình trên, năng lực tri thức ngôn ngữ (đích) bao gồm năng lực ngữ pháp, năng lực ngôn ngữ xã hội và năng lực diễn ngôn. Năng lực tri thức thế giới bao gồm các tiểu năng lực: Năng lực tri thức thế giới chung và năng lực tri thức thế giới chuyên biệt (yếu tố mở rộng khái niệm năng lực giao tiếp). Năng lực tri thức thế giới chuyên biệt, đến lượt nó lại có thể chia nhỏ thành năng lực tri thức văn hóa chung (culture - general competence) và năng lực tri thức văn hóa chuyên biệt (culture - specific competence). Năng lực chiến lược giao tiếp bao gồm một tập hợp các kỹ năng giao tiếp như kỹ năng làm chủ cảm xúc, kỹ năng làm chủ hành vi tương tác ngôn từ và phi ngôn từ, kỹ năng đàm phán ý nghĩa và kỹ năng làm chủ lượt lời để thực hiện những hành vi giao tiếp có hiệu quả và phù hợp với mong đợi của những người đến từ những nền văn hóa khác nhau. Trong đó, “hiệu quả” được đánh giá dựa trên lượng và chất lượng sản phẩm ngôn ngữ được tạo ra, còn “phù hợp” được đánh giá từ góc độ văn hóa xã hội.

Đến đây, chúng ta có thể định nghĩa khái niệm *năng lực giao tiếp liên văn hóa* dựa trên những phân tích ở trên về bản chất của nó như sau: *Năng lực giao tiếp liên văn hóa là một tổ hợp của ba khối kiến thức gồm năng lực tri thức ngôn ngữ (đích), năng lực tri thức thế giới và năng lực chiến lược giao tiếp (trong*

đó, năng lực tri thức thế giới gồm năng lực tri thức thế giới chung và năng lực tri thức thế giới chuyên biệt). Ba khối kiến thức này tương tác với nhau tạo nên năng lực giao tiếp liên văn hóa tiềm năng; phần giao thoa ở giữa là sự thể hiện của năng lực giao tiếp liên văn hóa hiện hành.

3. Phương pháp nâng cao năng lực giao tiếp liên văn hóa cho thuyền viên

3.1. Tạo dựng kiến thức và sự nhạy bén cho thuyền viên

Thông qua phát triển của nhận thức liên văn hóa, thuyền viên học để xác định và chấp nhận văn hóa tương đồng và khác biệt. Một số phương pháp giảng dạy nâng cao nhận thức văn hóa là: Đọc các bài tập, và xem phim. Trong điều kiện của sự nhạy bén về liên văn hóa, thuyền viên phải học cách tôn trọng và chịu đựng sự khác biệt văn hóa của các đồng nghiệp. Có thể giao tiếp tốt với nhiều nền văn hóa khác là một khả năng đạt được nhờ đào tạo và thực hành. Phương pháp giảng dạy nhằm nâng cao độ nhạy bén đa văn hóa là thảo luận nhóm, và các bài tập kết hợp. Tuy nhiên, phương pháp truyền đạt này tạo ra khoảng cách bởi bản chất của nó, vì nó nhằm tạo dựng một nhóm chứ không phải là cá nhân thuyền viên.

Vì vậy, cách tốt nhất để cung cấp cho thuyền viên một kiến thức văn hóa linh hoạt và hữu ích hơn để làm việc hiệu quả với thuyền viên đa ngôn ngữ là gì? Trong một khoảng thời gian ngắn, phương pháp tốt nhất là giải thích một số đặc điểm văn hóa cơ bản để tìm kiếm và sử dụng trong cuộc gặp gỡ trên biển với thuyền viên đa ngôn ngữ. Tuy nhiên, trong việc cung cấp một số hướng dẫn hữu ích để làm việc, cần tránh sự rập khuôn và làm cho thuyền viên bỏ qua sự thay đổi cá nhân và tính lưu động của thay đổi văn hóa.

3.2. Cải thiện khả năng thích ứng nền văn hóa khác cho thuyền viên

Năng lực giao tiếp liên văn hóa là mục tiêu chính của những thuyền viên phát triển cả nhận thức và sự nhạy bén văn hóa. Năng lực giao tiếp phản ánh qua khả năng đàm phán và tương tác tốt trên các nền văn hóa. Đọc, viết và nói là phương pháp giảng dạy giúp tăng khả năng giao tiếp liên văn hóa. Tuyên truyền là phương pháp để đảm bảo rằng thuyền viên được hỗ trợ nâng cao nhận thức văn hóa, độ nhạy và khả năng giao tiếp. Giáo dục đa văn hóa nhằm mục đích vượt qua sự thụ động, để phát triển bền vững trong cộng đồng đa văn hóa thông qua việc tạo ra sự hiểu biết, tôn trọng và đối thoại giữa các thuyền viên đến từ các nền văn hóa khác nhau trên cùng một con tàu, giữa các con tàu với nhau.

Khi nhắc tới vấn đề này, có nhiều câu hỏi đặt ra như làm thế nào để thức tỉnh lòng nhân đạo của mỗi thuyền viên? Làm thế nào kiến thức tổng quát của thuyền viên không bị lấn áp bởi cái tôi của mỗi cá nhân? Làm thế nào họ có thể học hỏi được kinh nghiệm từ các thuyền viên đi trước? Làm thế nào để phối hợp làm việc hiệu quả với các thuyền viên khác?

Một cách tiếp cận là sử dụng những câu chuyện. Người truyền đạt nên đưa ra những câu chuyện thực

tế trong hàng hải đơn xem trong các tiết dạy. Những câu chuyện thực tế sinh động thường hấp dẫn các học viên. Khi tiếp cận câu chuyện, học viên có thể thảo luận, phân tích các tình huống, đưa ra nhiều cách giải quyết, từ đó lựa chọn được cách ứng xử tối ưu. Mục đích là để cung cấp cho các thuyền viên cách ứng xử khôn ngoan khi thấu hiểu được cuộc sống trên tàu.

Những yêu cầu để đối phó với sự phức tạp thách thức thuyền viên phải đối mặt với sự tổn thương, khiêm nhường và rèn luyện bản lĩnh. Thực tế cho thấy, những thách thức trong mỗi lần thảo luận mà thuyền viên gặp phải lại thực sự có ích hơn và giúp họ tiếp nhận được nhiều kinh nghiệm hàng hải hơn so với việc liệt kê ra một danh sách chi tiết các đặc điểm văn hóa nói chung.

Trong đào tạo đa văn hóa và sinh hoạt trong một môi trường đa ngôn ngữ, mục tiêu của thuyền viên là tìm hiểu về bản thân mình và những người khác. Cũng như mong muốn học một ngôn ngữ khác phát sinh từ mong muốn giao tiếp với người dân địa phương và hiểu thế giới mới, thuyền viên sẽ mong muốn tìm hiểu ngôn ngữ phi lời nói của các nền văn hóa liên quan đến hoạt động của con tàu. Trong cố gắng đánh giá sự khác biệt giữa văn hóa riêng của mình và văn hóa trên tàu, thuyền viên có thể cảm thấy rằng mình được cho là thích và chấp nhận tất cả những khác biệt này. Nhạy cảm văn hóa, có nghĩa là biết và tôn trọng các quy tắc của nền văn hóa trên tàu mà không nhất thiết phải thích những văn hóa này. Trên thực tế, thuyền viên có thể bị thất vọng hoặc thậm chí bị xúc phạm bởi những hành vi nhất định. Trong một số trường hợp, sự hiểu biết sẽ dẫn đến tôn trọng, khoan dung và chấp nhận những người khác, từ đó dẫn đến tăng cường nhận thức.

Mục tiêu của tuyên truyền, giáo dục đa văn hóa là tăng cường sự hiểu biết để trang bị cho thuyền viên các kỹ năng củng cố tinh thần khi làm bất cứ điều gì và có kinh nghiệm để có thể ứng xử thành công trong môi trường đa ngôn ngữ. Trên thực tế vẫn xảy ra những hành động, thái độ, cách suy nghĩ và cách hành xử có thể gây bất ngờ, thách thức, thậm chí gây sốc cho thuyền viên. Do đó, cần phải tìm một cách chấp nhận được để bày tỏ sự tức giận, đối phó với nỗi buồn, quản lý xung đột, thể hiện tôn trọng. Khi kiểm tra sự khác biệt giữa hai nền văn hóa, người ta thường nhìn vào những cách khác nhau khi trả lời những câu hỏi giống nhau. Nếu những điểm tương đồng không rõ ràng, đó là vì cách suy nghĩ và hành động khác nhau dẫn đến thách thức và căng thẳng. Những gì mọi người có điểm chung thường không được chú ý, nhưng nó là một trong những phần quan trọng của cuộc sống trên tàu.

Văn hóa là một trong rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến hành vi. Mỗi người là một cá thể có những điểm khác biệt. Có thể các thông tin nhằm lẫn hoặc hiểu lầm giữa hai thuyền viên quốc tịch khác nhau thực sự là kết quả của một sự khác biệt trong vị trí, công việc, tính cách, tuổi tác, thể hệ, giới tính, và không phải là một sự khác biệt văn hóa? Để hiểu được vai trò của văn hóa trong hành vi, cần lưu ý

rằng những khác biệt cá nhân thường đóng vai trò lớn hơn.

Năng lực văn hóa là cần thiết không chỉ trong quan hệ giữa con người và các nhóm người, mà còn trong quan hệ dân tộc và quốc tế, nơi các nền văn hóa khác nhau có thể đan xen với nhau. Do vậy, tuyên truyền, giáo dục năng lực giao tiếp liên văn hóa nhằm mục đích từng bước xây dựng các kỹ năng văn hóa cần thiết; tạo ra khả năng giao tiếp hiệu quả cho thuyền viên làm việc trên các tàu đa quốc tịch - không gian thu nhỏ của sự giao thoa giữa các nền văn hóa.

4. Kết luận

Phát triển các kỹ năng giao tiếp liên văn hóa sẽ giảm đi sự căng thẳng, tránh sự mơ hồ của thuyền viên khi làm việc với các thuyền viên đến từ nền văn hóa khác ở trên tàu. Cải thiện khả năng giao tiếp thuyền viên thông qua giáo dục, tuyên truyền dựa trên kiến thức cơ bản về năng lực giao tiếp, có thể làm giảm nguy cơ tai nạn, sự cố đáng tiếc xảy ra trên tàu. Để tạo ra những thế hệ thuyền viên có năng lực giao tiếp liên văn hóa tốt, hay nói cách khác là có năng lực "*giao tiếp hiệu quả*" cần có sự đóng góp từ những thuyền viên giàu kinh nghiệm và các cơ sở đào tạo. Đối với cơ sở đào tạo cần phải có chương trình giáo dục phù hợp và có hiệu quả dựa trên các quan điểm và định hướng của người học văn hóa, đồng thời cung cấp kiến thức và kỹ năng cho người học để họ có thể hội nhập mạnh mẽ trong cộng đồng đa quốc tịch. Trong xu thế hội nhập và toàn cầu hóa hiện nay, để trở thành những nhà hàng hải chuyên nghiệp của cộng đồng thuyền viên thế giới, thuyền viên Việt Nam cần được phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa □

Tài liệu tham khảo

- [1]. *Công ước quốc tế về tiêu chuẩn đào tạo huấn luyện, chứng nhận và trực ca cho thuyền viên*, 1978 (Bao gồm sửa đổi Manila 2010 về Công ước STCW và Bộ luật STCW), Người dịch: Thuyền trưởng Tiểu Văn Kinh, NXB. GTVT, 2012.
- [2]. Hymes, D.H., *On communicative competence*, In: Pride, J.B. & Holmes, J., (eds.), *Sociolinguistics: selected readings*, Harmondsworth: Penguin, 1972.
- [3]. Van Ek, J. A., *Objectives for foreign language learning*, Volume I: Scope, Strasbourg: Council of Europe, 1986.
- [4]. Canale, M. and Swain, M., *Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing*, Applied linguistics, 1980.
- [5]. O'Sullivan, K., *Understanding Ways: Communicating between Cultures*, Marrick Ville: South Wood Press Pty Limited, 1994.
- [6]. Banks, J.A. & McGee, C.A., *Multicultural Education*, Needham Heights, MA: Allyn and Bacon, 1989.

Ngày nhận bài: 6/4/2014

Ngày chấp nhận đăng: 28/4/2014

Người phản biện: PGS. TS. Phạm Văn Thuận
PGS. TS. Phạm Kỳ Quang