

NGHI THỨC LỜI CẢM ƠN NHÌN TỪ VĂN HÓA VIỆT VÀ ÚC

THANKING IN VIETNAMESE AND AUSTRALIAN ENGLISH

PHẠM ANH TOÀN
(TS; Trường Đại học Quy Nhơn)
NGUYỄN THỊ HỒNG NGA
(TS; Trường Đại học Quy Nhơn)

Abstract: This study addresses to thanking behaviours in Vietnamese and Australian English. The data of the study were collected through field observations, a metapragmatic questionnaire and retrospective interviews. Results show some considerable differences between the two languages in the thanking behaviours among strangers (in routine service encounters) and among intimates. These differences may result from the differences in the cultural perspectives.

Key words: Thanking; Vietnamese; Australian English.

1. Mở đầu

Cảm ơn là một trong các nghi thức lời nói được sử dụng với tần suất cao trong giao tiếp. Lời cảm ơn được sử dụng phù hợp sẽ giúp thắt chặt mối quan hệ giữa các đối tác giao tiếp. Ngược lại, thiếu đi lời cảm ơn trong ngữ cảnh cần có sự hiện diện của nó có thể khiến mối quan hệ giữa các đối tác giao tiếp trở nên xấu đi (Eisenstein & Bodman, 1986). Việc có cần cảm ơn hay không và nói lời cảm ơn như thế nào cho phù hợp, theo Coulmas (1981: 75), không chỉ căn cứ vào bản chất của đối tượng đem lại ơn huệ (nature of object of gratitude) mà còn phải xét đến mối quan hệ xã hội giữa những người tham thoại. Nói một cách khác, có hay không hành động cảm ơn trong cùng một tình huống giao tiếp cụ thể còn phụ thuộc vào mối quan hệ xã hội giữa các đối tác giao tiếp.

Bên cạnh mối quan hệ quyền lực (relative power), khoảng cách xã hội (social distance) cũng là thành tố chủ yếu xác lập nên mối quan hệ xã hội giữa chủ thể và đối thể giao tiếp (Phạm Anh Toàn, 2013a). Rất nhiều nghiên cứu (vd: Brown & Levinson, 1987; Holmes, 1995; Leech, 1983; Wolfson, 1988) đã chỉ ra ảnh hưởng của khoảng cách xã hội

đối với việc thực hiện các hành động lời nói trong đó có nghi thức cảm ơn. Tuy nhiên, mức độ ảnh hưởng có thể khác nhau tùy vào các nền văn hóa khác nhau.

Bài viết này đề cập đến một số tương đồng và khác biệt trong nghi thức cảm ơn (bằng lời) giữa hai nền văn hóa Việt và Úc. Cụ thể, bài viết đi tìm hiểu xem có nên sử dụng lời cảm ơn hay không trong cùng một số tình huống giao tiếp ở hai nền văn hóa. Những tình huống mà chúng tôi khảo sát là các tương tác giữa người thân với người thân, người quen với người quen, và giữa những người lạ với nhau.

2. Phương pháp

Để thu thập dữ liệu cho bài viết này, trước tiên chúng tôi sử dụng phương pháp quan sát thực tế (field observation) để ghi lại các tình huống giao tiếp thực tiễn tại Australia của người bản xứ trong đó họ có sử dụng lời cảm ơn. Tổng cộng, có tất cả 56 tình huống cảm ơn được tác giả ghi lại, bao gồm các tình huống diễn ra ở các nơi công cộng như cơ quan, trường học, bến tàu, công viên, trạm xe buýt, v.v. và cả các tình huống trong ngữ cảnh gia đình. Sau khi loại bỏ một số tình huống không phù hợp hoặc ít khi xuất hiện trong giao tiếp của người Việt,

chúng tôi chọn được 45 tình huống dùng làm ngữ liệu để thiết kế bảng điều tra siêu dụng ngữ (*Metapragmatic questionnaire*). Trong 45 tình huống này, có 19 tình huống với đối tác giao tiếp là những người không hề quen biết nhau, 12 tình huống với đối tác giao tiếp là người quen (vd: hàng xóm, bạn cùng lớp/trường, người quen cùng cơ quan...), và 14 tình huống còn lại với đối tác giao tiếp là người thân (bạn thân hoặc người thân trong gia đình).

Tham gia trả lời bảng điều tra siêu dụng ngữ gồm hai nhóm nghiệm thể Việt và Úc, mỗi nhóm có 60 nghiệm thể có độ tuổi từ 18-35. Ở nhóm Việt, tất cả các nghiệm thể đều chưa đi nước ngoài và hầu như chưa giao tiếp với người nước ngoài. Các nghiệm thể ở cả hai nhóm được yêu cầu chọn cách cư xử nào theo họ là phù hợp nhất trong số ba lựa chọn: (a) *nên cảm ơn*, (b) *có thể cảm ơn hoặc không* và (c) *không nên cảm ơn* cho mỗi tình huống cụ thể (xem ví dụ một số tình huống trong bảng điều tra ở phần phụ lục). Sau khi hoàn thành bảng điều tra, các nghiệm thể tham gia phỏng vấn phân hồi theo nhóm (*retrospective group interview*). Tác giả bài viết cùng thảo luận với các nhóm nghiệm thể, mục đích là để tìm hiểu lí do tại sao họ lại chọn cách cư xử này mà không chọn cách khác. Dữ liệu thu được thông qua phương pháp này giúp hiểu thêm về quá trình tư duy ngôn ngữ của nghiệm thể (người sử dụng ngôn ngữ) khi thực hiện sự chọn lựa về cách ứng xử, qua đó tránh được những suy diễn thiếu chính xác của người nghiên cứu về hành vi ngôn ngữ của người sử dụng ngôn ngữ.

3. Về hành vi cảm ơn

Cảm ơn, theo Searle (1969), là hành động lời nói, thông qua hành động lời nói này, người nói (S) muốn bày tỏ sự cảm kích hay lòng biết ơn của mình đối với người nghe (H) vì đã có cách ứng xử tốt đẹp hay hành động/việc làm có lợi cho mình. Tương tự, Coulmas (1981) xem cảm ơn là hành động

lời nói mà S sử dụng để đáp lại một hành động hay việc làm của H vì hành động này đã (hoặc sẽ) mang lại lợi ích cho mình. Leech (1983) lại nhìn hành động cảm ơn thiên về bình diện xã hội nhiều hơn. Theo ông, một lời cảm ơn chân thành, một khi được bày tỏ, không chỉ đạt được mục đích thể hiện sự cảm kích hay biết ơn của S đối với H mà còn hướng đến mục tiêu xã hội (*social goal*): góp phần thiết lập và duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa các đối tác giao tiếp.

Không phải ngôn ngữ nào trên thế giới đều có hành động lời nói cảm ơn (Wierzbicka, 1991). Tuy nhiên, hầu hết các ngôn ngữ đều có các biểu thức lời nói cụ thể (*speech act formulas*) để biểu thị hành động cảm ơn (Hassall, 2001). Trong tiếng Việt, hành động cảm ơn có thể được biểu thị dưới dạng trực tiếp hay gián tiếp. Lời cảm ơn trực tiếp trong tiếng Việt được biểu thị bằng một biểu thức ngữ vi trong đó động từ ngữ vi mang ý nghĩa cảm ơn (*cảm ơn*, *cảm tạ*, *đội ơn*, *đa tạ*, *tạ ơn*, *bái tạ*...) làm hạt nhân và động từ đó phải sử dụng đúng hiệu lực ngữ vi (xem thêm Nguyễn Thị Lương, 2010 về các hình thức cảm ơn trực tiếp của người Việt). Các nghiên cứu gần đây của Phạm Anh Toàn (2013a, 2013b) cho thấy trong các tình huống cảm ơn trong giao tiếp hàng ngày, người Việt hầu như chỉ sử dụng động từ ngữ vi *cảm ơn* trong các biểu thức cảm ơn trực tiếp. Các động từ ngữ vi khác như *cảm tạ*, *đội ơn*, *đa tạ*, *tạ ơn*, *bái tạ* ít khi được sử dụng trong giao tiếp ngày nay hoặc có thể chỉ được sử dụng trong các bối cảnh nghi lễ trang trọng.

Bên cạnh lời cảm ơn trực tiếp, người Việt còn sử dụng các hình thức gián tiếp. Lời cảm ơn gián tiếp phải là các biểu thức ngôn ngữ không chứa động từ ngữ vi cảm ơn ở vị trí vị ngữ nhưng chúng mang hiệu lực ngữ vi cảm ơn. Các biểu thức ngôn ngữ này có thể xuất hiện dưới hình thức của một hành động lời

nói khác chẳng hạn một lời khen hay lời ghi nhận (Phạm Anh Toàn, 2013b). Ví dụ:

- (1) *Ôi, chiếc khăn đẹp quá!*
- (2) *Nhờ có cậu, mình đã hiểu bài.*
- (3) *Thật may là có anh khiêng giúp.*
- (4) *Nếu không có anh, em chẳng biết làm sao nữa.*

Phát ngôn (1) được sử dụng trong ngữ cảnh H tặng S chiếc khăn choàng cổ. Với lời khen này, S muốn thể hiện sự vui mừng vì món quà được tặng, qua đó gián tiếp cảm ơn H. Kiểu khen-cảm ơn cũng có thể thực hiện dưới dạng lời khen nhằm đến các tính cách/đặc điểm tốt của H thay vì khen món quà mà H đã tặng hay hành động mà H đã làm. Chẳng hạn, trong tình huống tặng quà ở trên, S có thể dành cho H lời khen (*Anh thật chu đáo với em quá!*). Phát ngôn (2) được S sử dụng sau khi H giải thích rất cặn kẽ phần bài học mà S không hiểu rõ. Phát ngôn (3) và (4) được sử dụng trong tình huống H, là hàng xóm của S, giúp khiêng chiếc bàn S mới mua vào nhà. Cả ba phát ngôn đều ghi nhận vai trò của H hay vai trò của hành động mà H đã làm, qua đó đánh giá cao hay cảm kích vai trò của H hay tầm quan trọng của hành động của H. Bằng cách này, S đã gián tiếp cảm ơn H.

Trong tiếng Anh Úc, hành động cảm ơn được sử dụng rất thường xuyên và ở nhiều tình huống giao tiếp xã hội khác nhau. Nguyên nhân chủ yếu của lối ứng xử này là do ảnh hưởng của chủ nghĩa quân bình (egalitarianism), là đặc trưng cơ bản của văn hóa Úc (Wierzbicka, 1991). Theo đó, bất cứ ai có hành vi ứng xử tốt hay làm bất kì việc gì có lợi cho người khác cần được nhận lời cảm ơn từ người hưởng lợi cho dù mối quan hệ giữa họ là thân tình hay xa cách, bình quyền hay không bình quyền (Liddicoat, 2009).

Người Úc có thể bày tỏ lòng biết ơn một cách gián tiếp theo kiểu khen-cảm ơn như *It's very kind of you* (bạn thật tốt bụng) hay *You're my life-saver* (anh là vị cứu tinh của

tôi). Tuy nhiên, lối cảm ơn gián tiếp này rất ít khi được sử dụng. Thông thường, họ thể hiện sự biết ơn một cách trực tiếp thông qua các biểu thức cảm ơn như *thank you, thanks, cheers* hoặc *ta*, trong đó *cheers* và *ta* ít được dùng hơn và chủ yếu sử dụng ở các tình huống giao tiếp không trang trọng. Ngoài ra, kiểu kết hợp giữa một biểu thức cảm ơn trực tiếp và một biểu thức gián tiếp như *It's very kind of you, thank you* cũng rất hay xuất hiện (Phạm Anh Toàn, 2013b).

4. Kết quả và thảo luận

Kết quả phân tích dữ liệu của chúng tôi cho thấy có những khác biệt rất lớn trong hành vi cảm ơn giữa các nghiệm thể Việt và Úc. Nhìn chung, số lượng nghiệm thể Úc chọn cách ứng xử *cần cảm ơn* cao hơn hẳn so với nhóm nghiệm thể Việt trong tất cả 45 tình huống giao tiếp được khảo sát.

Bảng 1: Tỷ lệ (%) cách ứng xử của nghiệm thể ở mỗi tình huống

	Cần cảm ơn	Có thể cảm ơn hoặc không	Không cần cảm ơn
Việt	35%	17%	48%
Úc	79%	18%	3%

Bảng 1 là số liệu về cách ứng xử của hai nhóm nghiệm thể ở mỗi tình huống giao tiếp (tính bình quân/45 tình huống). Hơn 79% các nghiệm thể Úc thể hiện sự biết ơn, trong khi chỉ có 35% nghiệm thể Việt chọn cách ứng xử này. Ngược lại, số lượng nghiệm thể Việt cho rằng không cần cảm ơn là cách ứng xử phù hợp cao hơn hẳn nghiệm thể Úc: 48% vs 3%. Kết quả này có thể chỉ ra rằng trong giao tiếp hàng ngày người Úc rất hay sử dụng lời cảm ơn và sử dụng chúng thường xuyên hơn nhiều so với người Việt.

Dữ liệu phân tích theo nhóm tình huống căn cứ trên đối tác giao tiếp (người lạ, người quen hay người thân) cho thấy một số tương đồng và khác biệt khá thú vị về hành vi cảm ơn của hai nhóm Việt và Úc.

Bảng 2: Tỷ lệ (%) cách ứng xử của nghiệm thể ở mỗi tình huống

Loại tình huống	Nghiệm thể	Cần cảm ơn	Có thể cảm ơn hoặc không	Không cần cảm ơn
Người lạ (19 t.huống)	Việt	30%	21%	49%
	Úc	79%	17%	4%
Người quen (12 t.huống)	Việt	65%	20%	15%
	Úc	84%	15%	1%
Người thân (14 t.huống)	Việt	15%	11%	74%
	Úc	75%	21%	4%

Nhóm nghiệm thể Úc có cách ứng xử khá giống nhau ở tất cả ba nhóm tình huống mặc dù tần suất cảm ơn của họ ở nhóm tình huống *người quen* cao hơn một ít so với hai nhóm tình huống còn lại. Đa số đều chọn *cần cảm ơn* bất kể đối tác giao tiếp là người lạ, người quen hay người thân (xem bảng 2). Kết quả này phù hợp với các quan sát trước đây của Soenarso (1988) và Tanaka (1986) khi cho rằng người Úc thường xuyên cảm ơn ở nhiều tình huống giao tiếp khác nhau với các đối tác giao tiếp khác nhau. Khác với nhóm nghiệm thể Úc, nhóm Việt có hành vi cảm ơn khác nhau tùy theo đối tác giao tiếp. Cụ thể, các nghiệm thể Việt sử dụng lời cảm ơn ở các tình huống *người quen* với tần suất khá cao (65%) trong khi ở các tình huống *người lạ* và tình huống *người thân*, tỉ lệ chọn lời ứng xử này chỉ chiếm 30% và 15%. Đặc biệt, trong các tình huống đối tác giao tiếp là người thân, đa số các nghiệm thể đều chọn *không cần cảm ơn*, chiếm đến 75%. Kết quả này cho thấy ảnh hưởng của khoảng cách xã hội lên hành vi cảm ơn trong tiếng Anh Úc là không đáng kể. Ngược lại, mức độ ảnh hưởng của tác nhân này lên hành vi cảm ơn trong tiếng Việt là khá lớn.

Trong các tình huống với đối tác giao tiếp là người thân, cách ứng xử của hai nhóm Việt và Úc là rất khác nhau. Trong khi 75% số nghiệm thể Úc chọn *cần cảm ơn*, 74% số nghiệm thể Việt lại chọn *không cần cảm ơn*. Các nghiệm thể Việt, qua các cuộc phỏng vấn phản hồi, cho rằng họ không cần cảm ơn người thân vì việc giúp đỡ nhau giữa các

thành viên trong gia đình là lẽ đương nhiên, không hề có việc mang ơn hay trả ơn ở đây. Họ sẽ cảm thấy có gì đó rất không bình thường nếu bố, mẹ, anh, chị, hay em của họ cảm ơn cho dù họ đã làm một việc gì đó rất lớn lao cho người thân và ngược lại. Không nói lời cảm ơn, theo họ, không có nghĩa là họ không nhận biết được sự giúp đỡ của người thân nhưng lời cảm ơn sẽ khiến cho họ và người thân giống như những người xa lạ. Họ có thể thể hiện sự biết ơn thông qua hành động: cố gắng làm thật tốt vai trò của mình trong gia đình. Họ cũng cho rằng, đối với bạn bè thân thích, giúp nhau cũng là việc hết sức bình thường, không nhất thiết lúc nào cũng phải cảm ơn. Lời cảm ơn giữa những người bạn thân với nhau có thể được xem là khách sáo và làm cho mối quan hệ của họ trở nên xa cách.

Cách ứng xử trên đây của đa số nghiệm thể Việt có thể là do ảnh hưởng của nét văn hóa truyền thống trong gia đình của người Việt. Trong gia đình, mỗi thành viên đều có vai trò và trách nhiệm cụ thể. Chẳng hạn, việc đưa đón con đến trường khi con cái còn nhỏ là trách nhiệm của bố mẹ hay việc chăm sóc bố mẹ cao tuổi là trách nhiệm của con cái. Các thành viên trong gia đình yêu thương và giúp đỡ lẫn nhau mà không hề nghĩ đến việc sẽ được trả ơn bởi họ đang thực hiện vai trò và trách nhiệm của mình (Trần Đình Hựu, 1991). Do vậy, có thể không cần phải nói lời cảm ơn trong các tình huống này.

Theo các nghiệm thể Úc chọn cách ứng xử *cần cảm ơn* trong các tình huống người thân, nhất thiết phải có lời cảm ơn dành cho người đã giúp đỡ hay làm việc tốt, có lợi cho mình bất kể người đó là ai và lời biết ơn nên được thể hiện một cách trực tiếp. Thiếu lời cảm ơn trong những tình huống như thế có thể được xem là không phù hợp với các chuẩn mực ứng xử lịch sự.

Trong các tình huống với đối tác giao tiếp là người quen, cách ứng xử của hai nhóm nghiệm thể không có sự khác biệt quá lớn mặc dù tần số cảm ơn của nhóm người Úc vẫn cao hơn nhóm người Việt: 84% nghiệm thể Úc so với 65% nghiệm thể Việt cho rằng cần cảm ơn trong những tình huống này. Nhìn chung, hành vi cảm ơn trong tiếng Việt và tiếng Anh Úc giữa các đối tác giao tiếp là người quen đều theo nguyên tắc: A sẽ cảm ơn B để thể hiện sự biết ơn hay cảm kích khi B có cách ứng xử tốt đẹp hay hành động, việc làm có lợi cho mình.

Bảng 3: Tỷ lệ (%) cách ứng xử của nghiệm thể ở các tình huống liên quan và không liên quan đến nghiệp vụ thường nhật

Loại tình huống	Nghiệm thể	Cần cảm ơn	Có thể cảm ơn hoặc không	Không cần cảm ơn
Nghiệp vụ (14 t.huống)	Việt	9%	25%	66%
	Úc	74%	21%	5%
Không thuộc nghiệp vụ (5 t.huống)	Việt	87%	10%	3%
	Úc	94%	5%	1%

Ở 14 tình huống mang tính nghiệp vụ, hành vi cảm ơn của hai nhóm Việt và Úc là rất khác biệt. Tỷ lệ nghiệm thể Úc chọn *cần cảm ơn* cao hơn rất nhiều so với tỷ lệ nghiệm thể Việt: 74% vs 9%. Ngược lại, số nghiệm thể Việt cho rằng không cần cảm ơn chiếm đến 66% trong khi chỉ có 5% các nghiệm thể Úc chọn kiểu ứng xử này. Trong rất nhiều tình huống như: xuống xe buýt hay taxi, gởi tiền ở ngân hàng, mua hàng ở quầy hàng, mua thức ăn ở cửa hiệu bán thức ăn nhanh, gởi bưu phẩm ở bưu điện, mua vé xem phim,... rất ít nghiệm thể Việt cho rằng cần cảm ơn những người làm dịch vụ (0% -7%).

Trong số 19 tình huống với đối tác giao tiếp là người lạ, có 14 tình huống liên quan đến trách nhiệm nghiệp vụ thường ngày: A làm giúp B một việc như là nghiệp vụ của mình (vd: tài xế taxi đưa khách đến nơi yêu cầu, phục vụ bàn mang thức ăn cho khách,...). Năm tình huống còn lại không liên quan đến trách nhiệm nghiệp vụ thường nhật mà là các tình huống ở đó A làm một việc tốt hay có lợi cho B mà không thuộc về trách nhiệm công việc của mình (vd: A nhặt giúp cuốn sách B làm rơi). Ở các tình huống không thuộc nghiệp vụ, cả hai nhóm Việt và Úc có cách ứng xử khá giống nhau: hầu hết các nghiệm thể đều chọn cần cảm ơn và rất hiếm khi họ không cảm ơn trong các tình huống này (xem bảng 3). Như vậy, có thể thấy sự tương đồng trong hành vi cảm ơn ở hai nền văn hóa Việt và Úc: khi B giúp đỡ A hay làm một việc có lợi cho A mà không phải nghiệp vụ thường nhật của mình, A sẽ cảm ơn B.

Trong khi đó, có từ 70-90% các nghiệm thể Úc chọn cách ứng xử *cần cảm ơn* ở các tình huống này. Sự khác biệt trong hành vi cảm ơn của hai nhóm nghiệm thể có thể xuất phát từ quan điểm khác nhau về các công việc mang tính nghiệp vụ hàng ngày. Các nghiệm thể Việt cho rằng những người làm công việc dịch vụ như tài xế taxi, nhân viên bưu điện, người bán hàng, phục vụ nhà hàng,... đang làm những công việc mà họ được hưởng lợi (được trả lương hoặc trả tiền) như các nghề nghiệp khác trong xã hội. Theo các nghiệm thể, đây thực chất là những giao dịch kinh doanh mà cả người làm dịch vụ và

người được phục vụ đều được hưởng lợi, do vậy cả hai bên không nhất thiết phải cảm ơn nhau. Các nghiên thể Úc chọn cách ứng xử *cần cảm ơn* không đặt nặng vấn đề cả hai bên đều được hưởng lợi, mà cho rằng họ cần cảm ơn vì đã yêu cầu dịch vụ và được phục vụ đúng theo yêu cầu. Hơn nữa, lời cảm ơn, theo họ, còn thể hiện sự lịch sự và phù hợp với các chuẩn mực giao tiếp trong xã hội.

5. Kết luận

Từ những phân tích trên, có thể rút ra một số kết luận về hành vi cảm ơn trong tiếng Việt và tiếng Anh Úc. Những kết luận này mới chỉ dựa vào nghiên cứu mang tính cục bộ, ở đó có những giới hạn về số lượng cũng như sự đa dạng về nghiên thể, do vậy chúng mang tính gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo mang tính tổng thể.

1) Về cơ bản, nghi thức cảm ơn trong tiếng Việt và tiếng Anh Úc khá giống nhau trong các tình huống với đối tác giao tiếp là người quen hay người lạ (trong những tình huống không liên quan đến nghiệp vụ hàng ngày). Ở các tình huống này, hành vi cảm ơn ở hai ngôn ngữ đều tuân theo lí thuyết về hành động cảm ơn của Searle (1969), đó là, khi người nghe có cách ứng xử tốt đẹp hay hành động, việc làm có lợi cho người nói, người nói sẽ có lời cảm ơn để thể hiện sự biết ơn của mình.

2) Nhìn chung, người Úc sử dụng lời cảm ơn thường xuyên hơn nhiều so với người Việt bất kể đối tác giao tiếp là ai. Đặc biệt, trong những tình huống giao tiếp với người thân hoặc với người lạ làm công việc liên quan đến trách nhiệm thường nhật, người Việt rất ít khi sử dụng lời cảm ơn trong khi đó người Úc cũng thường xuyên sử dụng lời cảm ơn như khi giao tiếp với các đối tượng khác. Sự khác biệt có thể xuất phát từ sự khác nhau về văn hóa gia đình và quan điểm khác nhau về công việc dịch vụ ở hai nền văn hóa.

3) Ảnh hưởng của khoảng cách xã hội lên hành vi cảm ơn ở hai ngôn ngữ không giống

nhau. Trong khi mức độ ảnh hưởng của nhân tố này trong tiếng Việt là khá lớn, ảnh hưởng của nó đến hành vi cảm ơn trong tiếng Anh Úc là không đáng kể.

Những nhận xét trên có thể vận dụng vào lĩnh vực giao tiếp giao văn hóa (cross-cultural communication) và giao tiếp liên văn hóa (intercultural communication). Trong xu thế hội nhập của thế giới, các tương tác giữa người Việt và người Úc diễn ra ngày càng nhiều. Người Việt khi sử dụng tiếng Anh giao tiếp với người Úc cần nhận thức những khác biệt trong hành vi cảm ơn giữa hai nền văn hóa nhằm giảm thiểu khả năng ngừng trệ giao tiếp (communication breakdown) do những xung đột văn hóa gây nên.

Mặc dù kết quả nghiên cứu cho thấy tần suất cảm ơn của người Úc trong giao tiếp hàng ngày cao hơn người Việt rất nhiều nhưng sẽ không chuẩn xác nếu suy luận rằng người Úc lịch sự trong giao tiếp hơn người Việt bởi chúng ta không thể căn cứ vào phong cách giao tiếp và các chuẩn mực văn hóa của nền văn hóa này để đưa ra nhận xét hay đánh giá về tính phù hợp của một hành vi ngôn ngữ thuộc về một nền văn hóa khác (Nguyễn Quang, 2002). Chẳng hạn, không cần thể hiện sự biết ơn một cách trực tiếp bằng lời giữa người thân với nhau không phải là cách ứng xử nên làm trong văn hóa Úc nhưng vẫn phù hợp trong văn hóa Việt, thậm chí còn được xem là nét văn hóa trong nhiều gia đình Việt nếu sự biết ơn đó được thể hiện thông qua những hành động cụ thể. Hoặc như trong các tình huống nghiệp vụ thường nhật nói trên, không cần cảm ơn người làm dịch vụ vẫn là cách ứng xử thường gặp trong giao tiếp của người Việt. Tuy nhiên, tác giả bài viết cảm thấy rằng nếu lời cảm ơn được người Việt sử dụng thường xuyên hơn trong những tình huống dịch vụ này, nó không những góp phần thiết lập mối quan hệ tốt đẹp giữa các đối tác giao tiếp mà

còn phù hợp hơn với phong cách giao tiếp hiện đại.

Trích một số tình huống trong bảng điều tra tiểu dụng học.

1. Bạn vừa xuống tàu, hai tay xách hai túi hành lý rất nặng. Anh/chị ruột của bạn đến đón mang giúp hành lý cho bạn. Bạn có cần cảm ơn anh/chị của bạn không?

(a) nên cảm ơn (b) có thể cảm ơn hoặc không (c) không cần cảm ơn

2. Hàng xóm của bạn giúp bạn khiêng chiếc bàn bạn mới mua vào nhà. Bạn có cần cảm ơn anh ấy/cô ấy không?

(a) nên cảm ơn (b) có thể cảm ơn hoặc không (c) không cần cảm ơn

3. Bạn mua vé xem phim ở quầy bán vé. Bạn trả tiền và nhân viên bán vé đưa vé cho bạn. Bạn có cần cảm ơn người ấy không?

(a) nên cảm ơn (b) có thể cảm ơn hoặc không (c) không cần cảm ơn

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Brown, P., & Levinson, S. C. (1987), *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

2. Coulmas, F. (1981), 'Poison to your soul': *Thanks and apologies contrastively viewed*. In F. Coulmas (Ed.), *Conversational Routine* (pp. 69-91). Mouton: The Hague.

3. Eisenstein, M., & Bodman, J. (1986), 'I very appreciate': *Expressions of gratitude by native and non-native speakers of American English*. *Applied Linguistics*, 7(2), 167-185.

4. Hassall, T. (2001), *Do learners thank too much in Indonesian?* *Australian Review of Applied Linguistics*, 24(2), 97-112.

5. Holmes, J. (1995), *Women, men and politeness*. London: Longman.

6. Leech, G. N. (1983), *Principles of pragmatics*. London; New York: Longman.

7. Liddicoat, A. J. (2009), *Communication as culturally contextualized practice: A view from intercultural*

communication. *Australian Journal of Linguistics*, 29(1), 115-133.

8. Nguyễn Quang (2002), *Giao tiếp và giao tiếp giao văn hóa*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

9. Nguyễn Thị Lương (2010), *Các hình thức cảm ơn trực tiếp của người Việt*. *Ngôn ngữ*, 250(3), 14-24.

10. Phạm Anh Toàn (2013a), *The influence of social distance on expressions of gratitude in Vietnamese*. *Language, Culture and Society* (36), 88-101.

11. Phạm Anh Toàn (2013b), *Interlanguage pragmatic development: expressions of gratitude under the influence of social distance*. Unpublished PhD, University of South Australia, Australia.

12. Searle, J. R. (1969), *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. London: Cambridge University Press.

13. Soenarso, L. (1988), *Developing social competence in complimenting behaviour among Indonesian learners of English*. Unpublished MA University of Canberra.

14. Tanaka, N. (1986), *An investigation of politeness: Two request situations in English and Japanese*. Unpublished MA field study report, University of Canberra.

15. Trần Đình Huợu (1991), *Traditional families in Vietnam and the influence of confucianism*. In R. Liljestrom & Trương Lai (Eds.), *Sociological studies on the Vietnamese family*. Hà Nội: Social Science Publishing House.

16. Wierzbicka, A. (1991), *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. Berlin; New York: Mouton de Gruyter.

17. Wolfson, N. (1988), *The bulge: A theory of speech behaviour and social distance*. In J. Fine (Ed.), *Second language discourse: A textbook of current research* (pp. 21-38). Norwood N.J.: Ablex.