

## CHIẾN LƯỢC TRONG LỜI XIN LỖI BẰNG NGÔN NGỮ ANH CỦA NGƯỜI MỸ VÀ NGƯỜI VIỆT

**Nguyễn Thùy Trang**  
**Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHQGHN**  
**Email: trangnt1912@gmail.com**

Nghiên cứu này nhằm tìm hiểu hành vi xin lỗi bằng ngôn ngữ Anh của 20 đối tượng khảo sát (ĐTKS) Việt và 20 ĐTKS Mỹ. Các ĐTKS Việt này có kinh nghiệm làm việc với người Mỹ tại Việt Nam, và các ĐTKS Mỹ đang làm việc tại Việt Nam. Dữ liệu được thu thập qua phiếu câu hỏi diễn ngôn gồm ba tình huống chỉ ra một vài tương đồng và khác biệt chủ yếu trong việc lựa chọn và sử dụng các chiến lược xin lỗi (CLXL) của hai nhóm dựa trên danh mục CLXL trong nghiên cứu của Cohen và Olshtain (1993) và Trosborg (1995). Kết quả nghiên cứu hỗ trợ lập luận của các nghiên cứu giao văn hóa trước đây rằng việc sử dụng các CLXL ở các nền văn hóa khác nhau có xu hướng giống về mặt ngôn ngữ bất kể khác biệt về bối cảnh và mức độ nghiêm trọng. Điểm khác biệt cơ bản đó là trong khi người Việt thiên về chiến lược bày tỏ quan tâm đến đồng nghiệp khi xin lỗi thì phần lớn ĐTKS Mỹ ưu tiên giải quyết lỗi theo chiến lược đề nghị đền bù, thông qua đó đặc trưng của một nền văn hóa Việt trọng tình cảm và tính tập thể cao cũng như một nền văn hóa Mỹ thiên về lý trí và trọng cá nhân được phản ánh rõ nét. Nghiên cứu cũng cho thấy việc tiếp xúc với đồng nghiệp khác nền văn hóa khác không có ảnh hưởng đến các CLXL mà nhóm người Việt và người Mỹ sử dụng trong nghiên cứu này.

**Từ khóa:** chiến lược xin lỗi, văn hóa Mỹ, văn hóa Việt, hành vi lời nói