

Lê Hương Giang, Nguyễn Thị Ngọc Diệp, Đoàn Thị Nương
Khoa Sư phạm Tiếng Anh

Những chiến lược phổ biến của người Anh và người Việt Nam khi đáp lại lời phàn nàn

Phàn nàn là một hiện tượng thường xuất hiện trong giao tiếp hàng ngày, đặc biệt trong một môi trường đa văn hóa như ngày nay. Vì thế, việc giúp những người thuộc các nền văn hóa khác nhau có đủ các kiến thức để có thể đáp lại lời phàn nàn một cách uyển chuyển là một điều cần thiết. Với mong muốn mang lại một cách nhìn mới về thói quen đáp lại lời phàn nàn của người Anh và người Việt, nghiên cứu này nhằm tìm ra các chiến lược mà người Anh và người Việt Nam sử dụng bằng lời nói để đáp lại những lời phàn nàn và tìm hiểu sự khác biệt trong cách sử dụng chiến lược đáp lại lời phàn nàn trong các tình huống giao tiếp khác nhau với các đối tượng giao tiếp khác nhau. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có mười ba chiến lược được sử dụng khi người Anh và người Việt Nam đáp lại lời phàn nàn và tồn tại một vài sự khác biệt trong sự lựa chọn chiến lược của họ. Từ đó, nhóm nghiên cứu đã đề xuất một số gợi ý hữu ích cho những người đang sống, học tập và làm việc trong môi trường đa văn hóa Anh-Việt.