

---

# NGHIÊN CỨU

---

## NĂNG LỰC GIAO TIẾP LIÊN VĂN HÓA: MỘT MÔ HÌNH ĐỀ XUẤT

Nguyễn Quang\*

*Trường Đại học Ngoại ngữ, ĐHQGHN, Phạm Văn Đồng, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận bài ngày 01 tháng 09 năm 2017

Chỉnh sửa ngày 18 tháng 09 năm 2017; Chấp nhận đăng ngày 29 tháng 09 năm 2017

**Tóm tắt:** Trong bài viết này, năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) được nhìn nhận như sự kết hợp giữa bình diện tri nhận và bình diện cảm nhận, có quan hệ tương tác động với bình diện hành vi. Các mô hình ICC khác nhau được trình bày, bàn luận một cách có phê phán và mô hình của tác giả được đưa ra giới thiệu.

*Từ khoá:* mô hình, năng lực, giao tiếp liên văn hóa

### 1. Đặt vấn đề

Do quá trình toàn cầu hóa và quốc tế hóa ngày càng mạnh mẽ và trở thành xu hướng không thể đảo ngược đòi hỏi các nền giáo dục phải được quốc tế hóa và hướng tới việc đào tạo các ‘công dân toàn cầu’ (*education of global citizenship*), do nhu cầu và thực tế giao tiếp ngày càng gia tăng giữa các cộng đồng ngôn ngữ-văn hoá đòi hỏi người tương tác liên văn hóa phải có nhận thức, phẩm chất, kiến thức và kỹ năng giao tiếp phù hợp trong môi trường liên văn hóa, do nhận thức ngày càng đầy đủ về vai trò quan trọng của văn hóa trong giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp liên văn hóa, đòi hỏi người tương tác phải có khả năng ‘song văn hóa/đa văn hóa’ (*going bicultural/multicultural*) ở các mức độ khác nhau ... nên việc nghiên cứu năng lực giao tiếp liên văn hoá (*intercultural communicative competence - ICC*) trở thành một nhu cầu bức thiết. Có thể khẳng định rằng việc nghiên cứu phát triển loại năng lực này được đặt ra nhằm đáp ứng các đòi hỏi của quá trình hội nhập, đồng thời chuẩn bị hành trang cho thế hệ trẻ với tư cách là các công dân toàn cầu (*global citizens*).

Lịch sử giảng dạy và nghiên cứu ngôn ngữ nói chung và ngoại ngữ nói riêng đã và đang chứng kiến quá trình chuyển đổi các lưu tâm học thuật và thực hành từ năng lực ngôn ngữ (*linguistic competence*) qua năng lực dụng học (*pragmatic competence*) tới năng lực giao tiếp (*communicative competence*) và, hiện nay, đến năng lực [giao tiếp] liên văn hóa (*intercultural [communicative] competence*). Với bài viết này, chúng tôi nhận diện năng lực giao tiếp liên văn hóa, xem xét một số cách thức tiếp cận và mô hình ICC của các tác giả khác nhau, đồng thời, đưa ra mô hình ý niệm, tổ chức và vận hành ICC theo cách nhìn và góc nhìn của chúng tôi.

### 2. Năng lực giao tiếp liên văn hóa là gì?

Xét theo tầm quan trọng, Bennett (2004), Fantini (2000), Byram (1997), Guo-Ming Chen & Starosta (1996), Wiseman (2002), Thomas (2007), Deardoff (2006), Earley & Ang (2003) ... , với các cách lập luận khác nhau, đều khẳng định rằng ICC là điều kiện tiên quyết cho các tương tác giữa những người thuộc các nền văn hóa khác nhau.

Xét theo khả năng, các tác giả, với các cách diễn giải khác nhau, đều đồng thuận rằng

---

\* ĐT.: 84-936048670

Email: ngukwang@yahoo.com

ICC là khả năng ‘*tương tác hiệu quả và phù hợp với các thành viên thuộc các nền văn hóa khác*’ (Wiseman, 2002), khả năng ‘*dàn xếp các ý nghĩa văn hóa và thực hiện các hành vi giao tiếp hiệu quả, phù hợp*’ (Guo-Ming Chen & Starosta, 1996), khả năng ‘*từ bỏ loại hình văn hóa dựa trên giá trị [...] [để] thích ứng với các chu cảnh văn hóa khác nhau dựa trên các khía cạnh của qui trình nhận thức và siêu nhận thức, của các cơ chế động cơ và của sự thích ứng hành vi*’ (Earley & Ang, 2003).

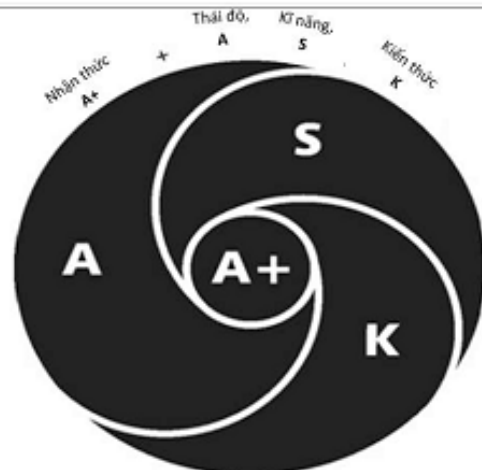
Ở thập niên 70 và 80 của thế kỉ trước, trong khi rất nhiều học giả nhìn nhận năng lực giao tiếp liên văn hóa như là một ý niệm hành vi (*behavioral construct*) thì không ít học giả khác lại coi nó là một ý niệm thái độ hoặc ý niệm tri nhận (*attitudinal or cognitive construct*). Tuy nhiên, hiện nay, các nhà nghiên cứu giao tiếp liên/giao văn hóa có xu hướng nhìn nhận ICC như là sự hòa nhập của ba bình diện tương liên là tri nhận (*cognitive*), cảm xúc (*affective*) và hành vi (*behavioral*) (Xiaodong Dai and Guo-Ming Chen, 2014).

Chúng tôi nhận thấy việc xác định ‘điểm nhận diện’ của hành vi trong hệ hình ‘*năng-hành*’ (*competence-performance paradigm*) là hoàn toàn không đơn giản. Do vậy, ‘*[...] việc xác định điểm trung tính hay ‘biên giới’ của năng-hành cùng mức độ ‘chồng lấn’ của chúng là lí do để một số nhà nghiên cứu [...] cho rằng năng lực [...] đã ‘lấn sâu’ sang cả hành hiện*’ (Nguyễn Quang, 2016). Chúng tôi cho rằng ICC nên được hiểu là sự kết hợp của bình diện tri nhận và bình diện cảm xúc có quan hệ động mang tính tương liên, tương tác chặt chẽ với bình diện hành vi vốn thiên hơn về hành hiện. Với quan niệm đó, chúng tôi nhìn nhận ICC như là khả năng tương tác hiệu quả, phù hợp với những thành viên của (các) nền văn hóa khác trên cơ sở nhận thức đúng đắn, phẩm chất tốt đẹp, thái độ tích cực, kiến thức phong phú và kĩ năng toàn diện.

### 3. Mô hình năng lực giao tiếp liên văn hóa

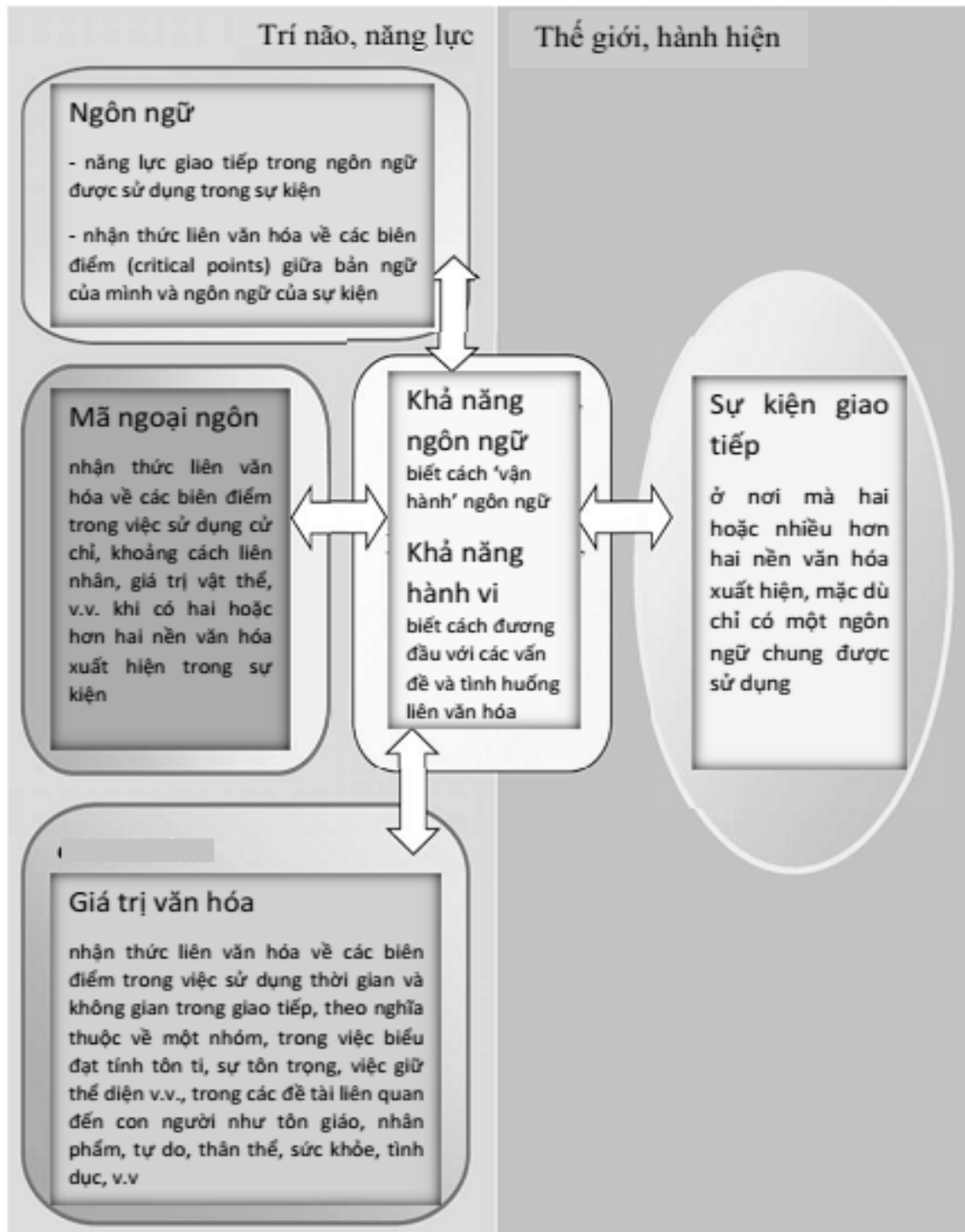
Các nhà liên văn hóa (Interculturalists) khác nhau đã đưa ra các mô hình ICC khác nhau dựa vào các góc độ nhìn nhận khác nhau:

**3.1. Fantini (2000)** cho rằng năng lực giao tiếp và năng lực giao tiếp liên văn hóa đều chia sẻ ba khu vực khả năng là: *a.* khả năng phát triển và duy trì quan hệ, *b.* khả năng giao tiếp hiệu quả và phù hợp với mức độ mát mẻ và sai lệch tối thiểu, *c.* khả năng đạt được sự tương thuận và hợp tác với đối thủ. Tuy nhiên, ở cấp độ liên văn hóa, tình hình phức tạp hơn vì tương đồng giảm đi và dị biệt, đặc biệt là các dị biệt văn hóa và thể giới quan, tăng lên. Do vậy, định dạng của năng lực giao tiếp là tính liên nhân còn định dạng của năng lực giao tiếp liên văn hóa là tính liên văn hóa. Fantini (2011) đưa ra hệ hình KASA (*KASA paradigm*) với trung tâm là ‘Nhận thức’ (*Awareness – A+*) và ba cánh là ‘Thái độ’ hay ‘Cảm xúc’ (*Attitudes or Affect – A*), ‘Kiến thức’ (*Knowledge – K*) và ‘Kĩ năng’ (*Skill – S*). Tất cả các ‘miền’ này đều bao gồm cả ngôn ngữ-văn hóa nguồn và ngôn ngữ-văn hóa đích. Thông qua hành hiện trong các sự kiện giao tiếp liên văn hóa và suy ngẫm, nội quan bằng cách đối sánh ngôn ngữ-văn hóa nguồn và đích, nhận thức sẽ được nâng cao, tạo động cơ và nhu cầu cho việc điều chỉnh thái độ, nâng cao kiến thức và tinh chỉnh kĩ năng.



3.2. *Balboni* và *Caon* (2014) phát triển mô hình năng lực giao tiếp liên văn hóa hướng tới hành hiện (*performance-oriented model of intercultural communicative competence*) trên cơ sở mô hình năng lực giao tiếp của Hymes. Đây là mô hình ý niệm và vận hành động

mang tính tương liên, tương tác cao với ba miền thuộc năng lực (Ngôn ngữ, Mã ngoại ngữ, Giá trị văn hóa), một miền kết nối (Khả năng) và một miền thuộc hành hiện (Sự kiện giao tiếp).



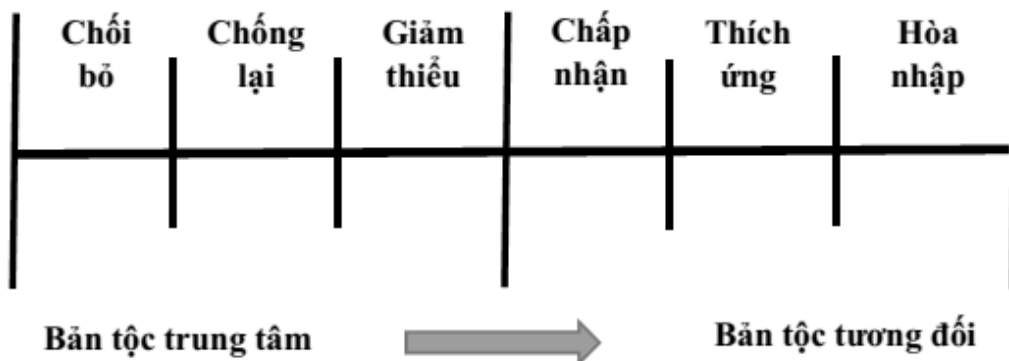
Các miền (trừ miền ‘Khả năng’) được biểu đạt cụ thể như sau:

- Miền ngôn ngữ bao gồm:
  - + giọng điệu, cường độ
  - + các dạng nghi vấn, phủ định, tương lai, mệnh lệnh, so sánh, cấp sánh
  - + chọn lựa từ vựng
  - + cấu trúc văn bản
  - + chuyển động và hành động giao tiếp
- Mã ngoại ngôn được hình thành bởi:
  - + cử chỉ, diện hiện, tư thế, ngôn ngữ thân thể [?]
  - + khoảng cách liên nhân
  - + vật thể, biểu tượng địa vị
  - + quần áo, đồng phục, thức ăn, bia rượu
  - + mùi thân thể và tiếng ồn
- Các giá trị văn hóa được xem xét thông qua:
  - + thời gian: tính đúng giờ, thứ tự, v.v.
  - + không gian: riêng tư/công cộng, sạch/bẩn, v.v.
  - + hội nhóm: gia đình, công ti, nhóm, v.v.
  - + tôn ti: tôn trọng, địa vị

bằng việc biết được cách thức ‘vận hành’ ngôn ngữ và hành vi.

- Các sự kiện giao tiếp thuộc phạm trù hành hiện bao gồm:
  - + các cuộc đàm phán và giao dịch
  - + buổi học, chuyên đề, trình bày
  - + làm việc nhóm
  - + tiệc rượu, tiệc mặn, sự kiện xã hội, v.v.
  - + buổi nhân đàm
  - + cuộc gọi điện thoại, email, chat, v.v.
  - + v.v.

**3.3. Bennett** (1993) đề xuất mô hình phát triển của tính nhạy cảm liên văn hóa (*Developmental model of intercultural sensitivity-DMIS*). Xét một cách hình ảnh, theo chúng tôi, mô hình Bennett được xây dựng như một qui trình chẩn đoán và điều trị cho căn bệnh ‘bản tộc trung tâm’ (*ethnocentrism*) từ trải nghiệm ‘chối bỏ khác biệt’ (*denial of difference*) và ‘chống lại khác biệt’ (*defense against difference*) chuyển qua trải nghiệm ‘giảm thiểu khác biệt’ (*minimization of difference*), rồi ‘chấp nhận khác biệt’ (*acceptance of difference*), và cuối cùng, tiến tới ‘thích ứng khác biệt’ (*adaptation to difference*), rồi ‘hòa nhập khác biệt’ (*integration of difference*).



+ con người: sự trung thành, tôn giáo, thể diện, nhân phẩm, tự do, thân thể, sức khỏe, v.v.

- Việc làm chủ các khả năng được thể hiện

- ‘Chối bỏ khác biệt’: Với trải nghiệm này, người ta không nhận thức được khác biệt văn hóa: Họ coi văn hóa của họ là văn hóa nhân loại. Nếu có một chút nhận thức về khác biệt thì đó là khác biệt giữa ‘đa số’ và ‘thiểu số’.

- ‘Chống lại khác biệt’: Ở trải nghiệm này, sự khác biệt văn hóa được nhìn nhận theo các khuôn mẫu và mang tính phân cực, kiểu như ‘chúng ta’ và ‘họ’. Ở đây cũng xuất hiện sự phân cực trong phán định về khác biệt văn hóa: Nhìn chung, người ta thường phê phán nặng nề các hành vi và biểu đạt văn hóa khác với văn hóa mình. Nhưng ở chiều ngược lại, cũng có những người lại đề cao chúng và phê phán mạnh mẽ những hành vi và biểu đạt tương ứng trong văn hóa của chính họ.

- ‘Giảm thiểu khác biệt’: Với trải nghiệm này, người ta cho rằng các yếu tố tạo ra thế giới quan văn hóa (*cultural worldview*) của chính họ cũng đồng thời là các yếu tố mang tính phổ niệm và/hoặc một số giá trị và đức tin căn bản luôn vượt qua mọi biên giới văn hóa.

- ‘Chấp nhận khác biệt’: Với trải nghiệm này, người ta chấp nhận rằng thế giới quan của họ cũng chỉ là một trong số các thế giới quan đồng phức mà thôi. Họ chấp nhận, tôn trọng và muốn tìm hiểu về dị biệt văn hóa, nhưng chưa đủ hiểu biết về văn hóa đích để thích ứng.

- ‘Thích ứng khác biệt’: Với trải nghiệm này, người ta đã có khả năng tạo ra được những hành vi phù hợp trong các chu cảnh văn hóa đích khác nhau. Ở đây xuất hiện sự thấu cảm liên văn hóa và người ta có thể chuyển tính nhạy cảm liên văn hóa của mình thành năng lực giao tiếp liên văn hóa

- ‘Hòa nhập khác biệt’: Với trải nghiệm này, người ta có thể dễ dàng hòa nhập với các thế giới quan văn hóa khác nhau và trở thành ‘con người song/đa văn hóa’.

Có thể nói DMIS đã giúp ta thấy được quá trình chuyển hóa nội tại từ bản tộc trung tâm (*ethnocentrism*) [văn hóa của ta là trung tâm thực tại/*central to reality*] sang bản tộc tương đối (*ethnorelativism*) [văn hóa của ta là tương đối theo chu cảnh/*relative to context*] trong môi trường tương tác liên văn hóa.

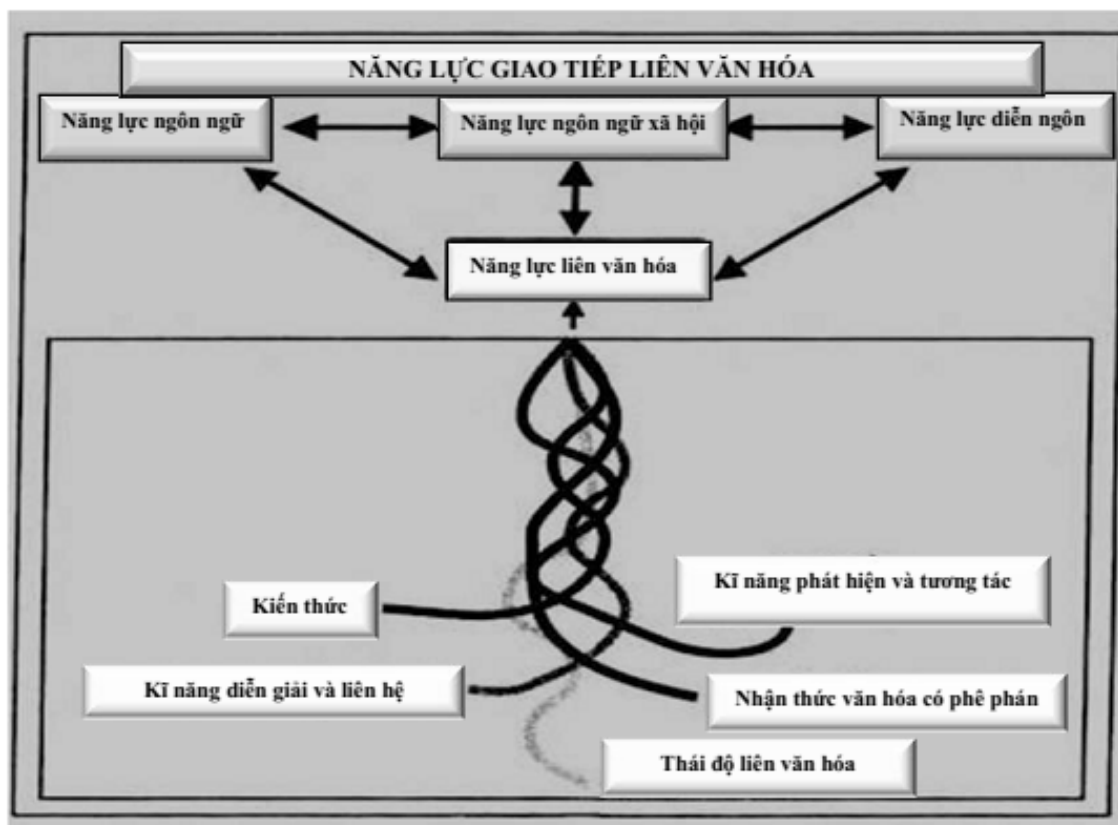
**3.4.** Theo cách nhìn nhận của **Byram** (1997), ‘*Năng lực giao tiếp liên văn hóa là khả năng giao tiếp và tương tác qua biên giới ngôn ngữ và văn hóa một cách phù hợp và hiệu quả*’. Để có được năng lực liên văn hóa, theo tác giả, ta cần tích hợp được năm loại ‘savoir’ (hiểu biết) sau:

- Savoir s’engager (*Critical cultural awareness/ Nhận thức văn hóa có phê phán*): Khả năng đánh giá, một cách có phê phán và trên cơ sở các tiêu chí rõ ràng, các góc độ nhìn nhận, các hành vi cùng các sản phẩm được tạo ra trong văn hóa và tại đất nước của chính mình cũng như trong các văn hóa và tại các nước khác.
- Savoir etre (*Intercultural attitudes/ Thái độ liên văn hóa*): Hiểu kì, cởi mở, sẵn sàng rũ bỏ đức tin sai lệch về các nền văn hóa khác và đức tin về văn hóa của chính mình.
- Savoirs (*Knowledge/ Kiến thức*): Kiến thức về các nhóm xã hội cũng như sản phẩm và qui trình của các nhóm đó tại đất nước của chính mình và tại đất nước của người tương tác với mình, về các qui trình chung của tương tác cá nhân và xã hội.
- Savoir comprendre (*Skills of interpreting and relating/ Kỹ năng diễn giải và liên hệ*): Khả năng diễn giải một văn kiện hay sự kiện từ một nền văn hóa khác, giải thích và liên hệ nó với các văn kiện hay sự kiện từ văn hóa của chính mình.
- Savoir apprendre/ faire (*Skills of discovery and interaction/ Kỹ năng phát hiện và tương tác*): Khả năng thụ đắc kiến thức mới về một nền văn hóa và các hành vi văn hóa cũng như khả năng vận dụng kiến thức, thái độ, kĩ năng dưới áp lực của giao tiếp và tương tác thực tế.

Có thể coi mô hình năng lực liên văn hóa của Byram là mô hình tụ tỏa, với trung tâm là nhận thức:

Tỏa: từ nhận thức hình thành thái độ, từ thái độ thụ đắc kiến thức, từ kiến thức thực hành kĩ năng diễn giải, từ kĩ năng diễn giải phát triển kĩ năng thực hành

Tụ: từ kĩ năng thực hành phát triển kĩ năng diễn giải, từ kĩ năng diễn giải kiểm chứng và làm phong phú kiến thức, từ kiến thức điều chỉnh, củng cố thái độ, từ thái độ điều chỉnh, tăng cường nhận thức.



Nguồn: Byram (1997)

Theo tác giả, năng lực liên văn hóa, khi tương liên, tương tác với năng lực ngôn ngữ (*linguistic competence*), năng lực ngôn ngữ học xã hội (*sociolinguistic competence*) và năng lực diễn ngôn (*discourse competence*) sẽ tạo ra năng lực giao tiếp liên văn hóa. Và đây chính là điểm cần làm bàn bởi:

- Người ta giao tiếp không chỉ bằng các phương tiện ngôn từ mà bằng cả các phương tiện phi ngôn từ. Trong thực tế giao tiếp liên văn hóa, không hiếm trường hợp sốc văn hóa là do các hành vi phi ngôn từ không phù hợp gây ra.

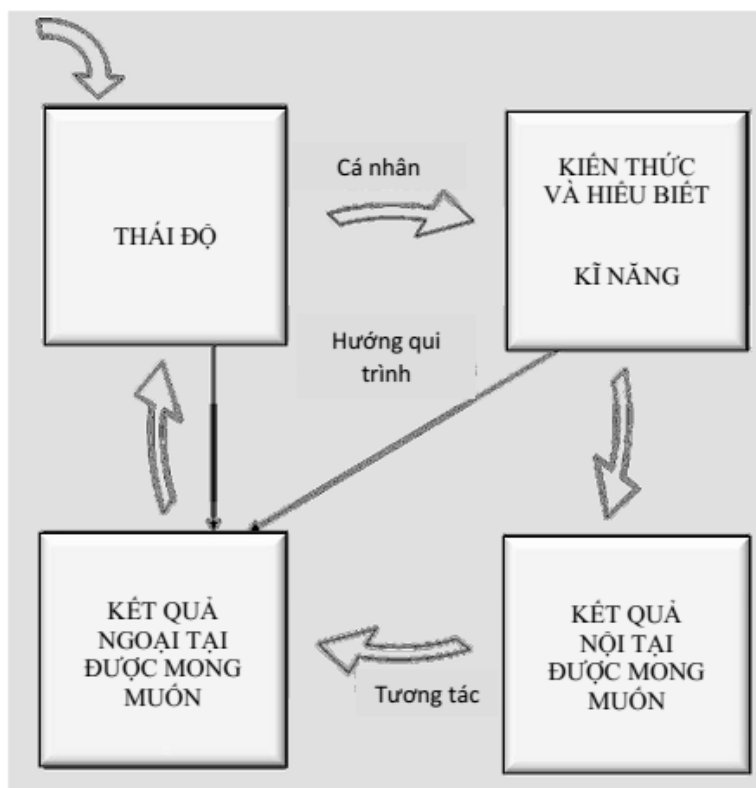
- Các loại năng lực tương liên, tương tác với năng lực liên văn hóa (đặc biệt là năng lực ngôn ngữ xã hội và năng lực diễn ngôn) đều ít nhiều có các ‘savoir’ của năng lực liên văn hóa.

3.5. *Deardorff* (2008) khẳng định rằng

năng lực liên văn hóa là một quá trình suốt đời và không có bất kì thời điểm nào để ta khẳng định rằng mình là người hoàn toàn có năng lực liên văn hóa. Tác giả đề xuất một mô hình ý niệm gồm năm miền và cấu trúc theo hình kim tự tháp. Các miền của mô hình gồm: *a.* Thái độ cần có, *b.* Kiến thức và hiểu biết, *c.* Kĩ năng, *d.* Kết quả nội tại được mong muốn, và *e.* Kết quả ngoại tại được mong muốn.



Khi chuyển sang mô hình vận hành, nó được thiết kế như sau:



Xét mô hình ý niệm và mô hình vận hành của Deardorff, chúng tôi nhận thấy:

- Việc bỏ qua hành hiện khi xem xét vận hành của năng lực liên văn hóa có vẻ không thuyết phục.

- ‘Các kết quả nội tại được mong muốn’ nên được nhìn nhận như các phẩm chất đã có hoặc cần có để tương tác liên văn hóa thành công.

- ‘Tự nhận thức văn hóa’ và ‘nhận thức ngôn ngữ học xã hội’ mà đưa vào miền ‘Kiến thức và hiểu biết’ có lẽ là chưa hợp lí.

- ‘Các kết quả ngoại tại’ đã lấn sang khu vực của hành hiện; và, thậm chí, nếu tác giả coi đó là những kết quả được mong muốn, chứ không phải kết quả của thực tế hành hiện, thì tác động của nó đến thái độ (điều chỉnh, phát huy, thay đổi ...) cũng là điều khó thấy.

- Đây là mô hình *năng lực liên văn hóa* thì đúng hơn là mô hình *năng lực giao tiếp liên văn hóa* vì các yếu tố thuộc khu vực giao tiếp như nội ngôn, cận ngôn, ngoại ngôn ... hầu như không được nhắc đến trong mô hình.

#### 4. Mô hình đề xuất

Từ luận điểm cho rằng các mô hình, chuẩn mực và lí thuyết hiện hành về năng lực giao tiếp liên văn hóa đều phần lớn do các học giả Âu-Mĩ thiết kế, thiết lập và phát triển, Miike (2003) đã khẳng định ‘[...] *hệ hình nổi trội của nghiên cứu năng lực giao tiếp liên văn hóa không thể thoát khỏi các thiên kiến ngôn ngữ, văn hóa, học thuật của tư tưởng Âu châu trung tâm (Eurocentrism)*’.

Chúng tôi quan niệm rằng năng lực liên văn hóa cần được nhìn nhận, trước hết, trong mối tương liên và tương tác với hành hiện liên văn hóa: không chỉ các bình diện của năng lực liên văn hóa tương liên, tương tác nội tại mà, quan trọng hơn, chúng phải được hành hiện hóa trong các sự kiện và tình huống giao tiếp liên văn hóa cụ thể để kiểm chứng, điều chỉnh và củng cố các bình diện của năng lực đó.

Thứ hai, năng lực liên văn hóa cần được nhìn nhận như ‘*một hệ thống, hay chí ít, một*

*ơ chế có tính hệ thống, ở dạng thể năng bao gồm các yếu tố cấu thành [nhận thức, phẩm chất, thái độ, kiến thức, kĩ năng] cùng các dạng thức, cách thức kết nối [quan hệ tương liên, tương tác/quá trình vận hành] hoàn chỉnh và sẵn sàng chuyển sang dạng động năng [khả năng] khi được kích hoạt trong môi trường tương tác liên văn hóa [hành hiện]. Nói một cách hình ảnh, ‘Năng lực’ nói chung nên được ví như một mạng điện (hệ thống) có dòng điện chạy qua (kiến thức, kĩ năng ...) và ở trạng thái sẵn sàng (khả năng) kích hoạt các thiết bị điện (hành hiện)’ (Nguyễn Quang, 2016). Xét theo trục ‘*Tâm-Ý-Hành-Khẩu*’, năng lực thiên về ‘*Tâm-Ý*’ và hành hiện thiên về ‘*Hành-Khẩu*’ hay, nói theo Hymes (1972) và Balboni & Caon (2014), năng lực thuộc về ‘*trí não*’ (mind) và hành hiện thuộc về ‘*thế giới*’ (world).*

Thứ ba, vì con người tiên thiên vốn mang bản chất kép, không chỉ là sinh thể xã hội (phải tương tác) mà còn là sinh thể ý thức (phải tư duy), nên nền tảng của năng lực giao tiếp liên văn hóa phải là nhận thức (nhận thức bản thể, tự nhận thức văn hóa, nhận thức giao văn hóa, nhận thức liên văn hóa, nhận thức nguy cơ). Nhận thức đúng sẽ giúp ta tích tụ các phẩm chất cần có, hình thành các thái độ tích cực, thụ đắc các kiến thức phong phú, phát triển các kĩ năng toàn diện (năng lực giao tiếp liên văn hóa) để tham gia vào các sự kiện giao tiếp cụ thể (hành hiện giao tiếp liên văn hóa). Các trải nghiệm hành hiện, đến lượt chúng, lại góp phần điều chỉnh các kĩ năng, kiểm định các kiến thức, khẳng định các thái độ tích cực, nâng cao các phẩm chất nhân văn và củng cố các nhận định đúng đắn của năng lực liên văn hóa.

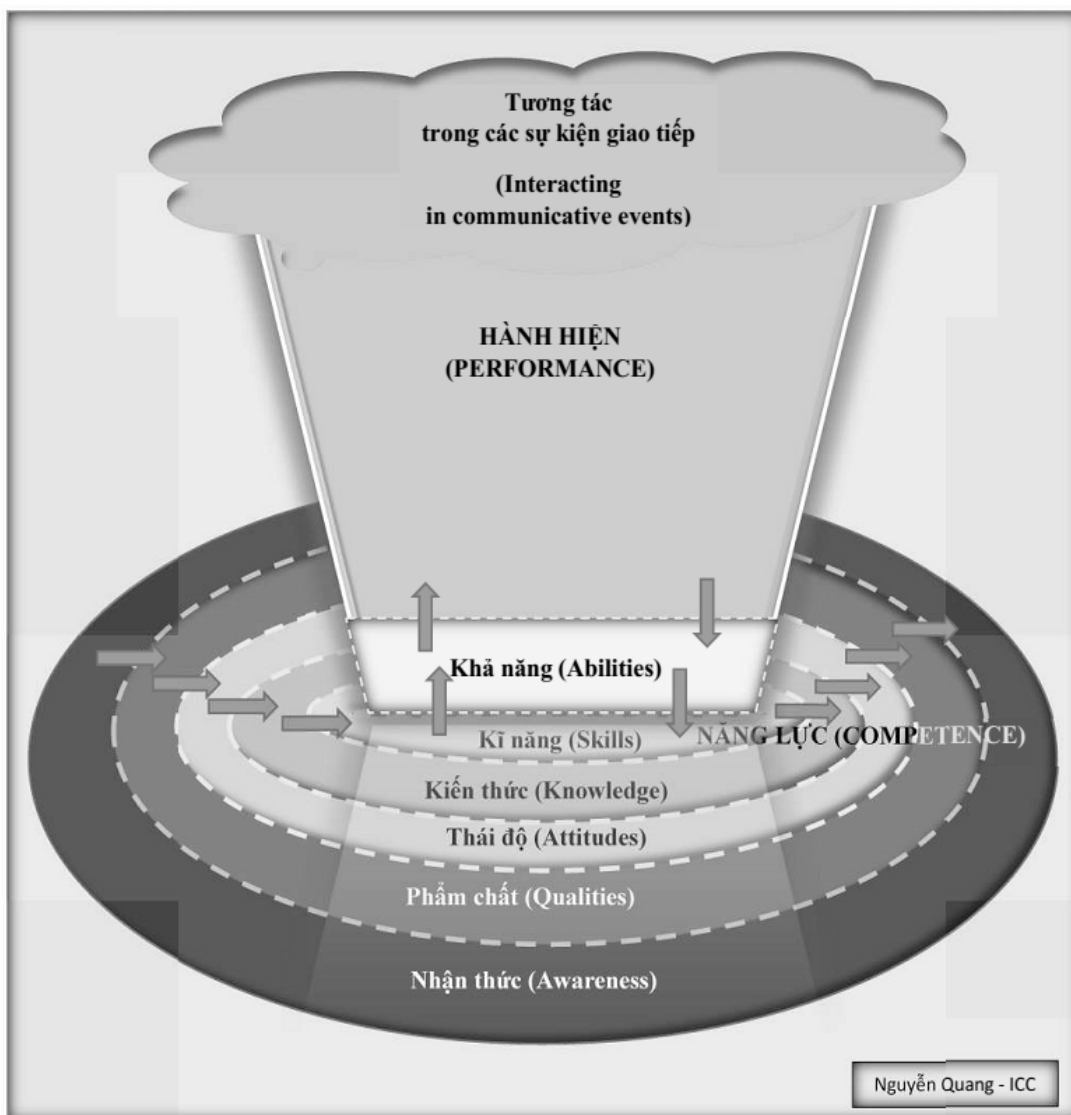
Thứ tư, năng lực giao tiếp liên văn hóa là một khái niệm động. Do vậy, mô hình của nó phải là mô hình động: không chỉ là mô hình ý niệm (*conceptual model*), mô hình tổ chức (*organisational model*) mà còn phải là mô hình vận hành (*operational model*); và nếu



xét đến vận hành, ta không thể tách năng lực (*competence*) ra khỏi hành hiện (*performance*) bởi vì chúng tương sinh, tương liên và tương tác (như đã đề cập ở luận điểm thứ nhất).

Từ những luận điểm trên, chúng tôi xin được đưa ra mô hình năng lực giao tiếp liên văn hóa như sau:

- Nhận thức bản thể (*Ontological awareness*): Con người sinh ra vốn mang bản chất kép (Sinh thể xã hội/*Social beings* và Sinh thể ý thức/*Conscious beings*). Với bản chất xã hội, ta phải tương tác; với bản chất ý thức, ta phải tư duy. Quá trình tương tác và tư duy giúp ta nhận diện bản thân (tự niệm/*self-concept*) và người khác (tha niệm/*other-concept*). Con người sinh ra cũng vốn mang tư cách kép (Tư cách cá nhân/*Individualship* và Tư cách thành viên/*Membership*). Trong tương tác, việc thỏa mãn và hài hòa hai tư cách này của ta và của người khác là điều quan trọng.



Mô hình bao gồm:

**a. Nhận thức (Awareness):** Nhận thức ở đây được hiểu là khả năng nhận biết (cả cảm tính và lí tính) cũng như trạng thái ý thức của ta về một điều gì đó. Chúng tôi cho rằng, với người tương tác liên văn hóa, các nhận thức sau cần được hình thành và phát triển:

*self-concept*) và người khác (tha niệm/*other-concept*). Con người sinh ra cũng vốn mang tư cách kép (Tư cách cá nhân/*Individualship* và Tư cách thành viên/*Membership*). Trong tương tác, việc thỏa mãn và hài hòa hai tư cách này của ta và của người khác là điều quan trọng.

- Tự nhận thức văn hóa (*Cultural self-awareness*): Văn hóa của ta ảnh hưởng đến bản sắc (*identity*) cũng như thế giới quan (*worldview*) của ta. Văn hóa của người khác ảnh hưởng đến bản sắc (*identity*) cũng như thế giới quan (*worldview*) của người ấy. Đó là điều hiển nhiên.

- Nhận thức giao văn hóa (*Cross-cultural awareness*): Các hành vi văn hóa (*Cultural practices*) trong giao tiếp ở các dân tộc khác nhau, với các mức độ khác nhau, đều có sự khác nhau. Tuy nhiên, tất cả các nền văn hóa đều bình đẳng dù khác biệt.

- Nhận thức liên văn hóa (*Intercultural awareness*): Người giao tiếp liên văn hóa muốn thành công trước hết cần nhạy cảm. Việc giao tiếp liên văn hóa muốn thành công trước hết phải phù hợp. Trong giao tiếp liên văn hóa không nên đặt ra vấn đề đúng-sai, phải-trái, mà chỉ nên xem xét tính phù hợp và chưa (không) phù hợp mà thôi.

- Nhận thức nguy cơ (*Awareness of risks*): Nhận thức này giúp người giao tiếp liên văn hóa tránh hoặc giảm thiểu nguy cơ sốc văn hóa (*culture shock*), xung đột văn hóa (*cultural conflict*) và ngừng trệ giao tiếp (*communication breakdown*). Các nguy cơ này thường có căn nguyên từ:

+ Giản đồ văn hóa (*Cultural schemata*): Giản đồ văn hóa được hình thành bởi các ẩn tàng văn hóa như giá trị, quan niệm, đức tin, phong tục, tập quán, trình độ văn minh, thể chế chính trị-xã hội... thông qua giáo dục và tương tác với các thành viên thuộc cùng phong nền văn hóa và với môi trường văn hóa của ta. Giản đồ văn hóa của những người thuộc cùng một nhóm xã hội, một tiểu văn hóa, một văn hóa tộc người hay một nền văn hóa thường là tương đồng ở các mức độ khác nhau. Nó giúp ta diễn giải tính đúng-sai, tốt-xấu của hành vi và sự việc.

Khi tương tác với một/các thành viên thuộc một nền văn hóa khác, ta có xu hướng hành xử và diễn giải hành vi của người ấy/họ theo những chuẩn mực đã được xác lập

trong *giản đồ văn hóa* của mình cũng như theo những *trải nghiệm và kiến thức* được chia sẻ với những người có cùng phong nền văn hóa với mình.

+ Bản tộc trung tâm (*Ethnocentrism*): Trong giao tiếp liên văn hóa, người ta thường có xu hướng cho rằng điều mà ta và những người có cùng phong nền văn hóa với ta tin là đúng chắc chắn sẽ là đúng. Và trong rất nhiều trường hợp, người giao tiếp liên văn hóa không thực sự ý thức rằng điều được coi là đúng/hay/tốt trong văn hóa này chưa chắc đã là đúng/hay/tốt, hoặc thậm chí, có thể là sai/dở/xấu trong văn hóa kia, bởi, nhìn chung, người ta có xu hướng tin rằng cái mà họ có là tốt nhất, cách mà họ nghĩ là hay nhất và hành vi mà họ thực hiện là phù hợp nhất. Do vậy, họ thường đề cao các giá trị, quan niệm, đức tin, hành vi ứng xử, phong cách giao tiếp... trong văn hóa họ và coi những gì khác với những 'chuẩn mực' đó là 'phi chuẩn mực'.

+ Tiền niệm (*Preconceptions*): Tiền niệm (hay 'Dự tưởng') ở đây được hiểu là những ý niệm, quan điểm, cách nhìn nhận mang tính giả tri (*second-hand experience*) mà ta có được về một điều gì đó trước khi ta thực sự có những trải nghiệm chân tri (*first-hand experience*) về điều đó và những trạng thái tâm lý của ta do ảnh hưởng của các giả tri đó. Cần lưu ý một số yếu tố chính yếu sau:

\* Khuôn mẫu (*Stereotypes*): Khuôn mẫu, theo cách nhìn của chúng tôi, là những hình ảnh, ý niệm, quan niệm, đức tin có tính cố hữu và 'phi ngoại lệ' về một loại/nhóm người nào đó. Levine và Adelman (1982: 180) cho rằng '*những đức tin được khái quát hóa một cách thái quá hay 'các khuôn mẫu' thường định hình các quan niệm của mọi người về nhau. [...]. Các khuôn mẫu tạo ra những nhìn nhận thiếu chính xác về các nhóm tôn giáo, chủng tộc và văn hóa. Những đức tin mang tính khuôn mẫu làm chúng ta không thể nhìn nhận mọi người như những cá thể với những nét tính cách riêng biệt. Những khuôn mẫu*

*tiêu cực sẽ dẫn đến định kiến: sự ngờ vực, sự thiếu khoan dung, hay sự thù hận đối với các nhóm văn hóa khác. [...] Nếu sự khắt quắt là cứng nhắc – không cho phép chấp nhận yếu tố cá nhân và thường khuyến khích sự phán xét mang tính phê phán và tiêu cực – nó sẽ trở thành các khuôn mẫu.*

\* Thành kiến (*Prejudices*): Thành kiến là những quan điểm hay tình cảm không đúng mực (*unreasonable*), không công tâm (*unfair*) dành cho một nhóm người nào đó khi ta chưa có đủ hiểu biết về họ hay chưa có nhiều trải nghiệm thực tế với họ. Thành kiến theo hướng có lợi cho đối thể là thiên kiến (*favourable prejudice, prejudice for*), bất lợi cho đối thể là định kiến (*unfavourable prejudice, prejudice against*).

\* Mặc cảm (*Complex*): Mặc cảm, theo ‘Longman Dictionary of English Language’ and Culture’ (1998: 260) là ‘*một tập hợp những ước vọng, sợ hãi, cảm giác ... mang tính vô thức và lẫn lộn có ảnh hưởng đến hành vi của một người, đặc biệt là làm cho nó tồi tệ hơn*’. Mặc cảm bao gồm ‘Mặc cảm tự ti’ (*Inferiority complex*) được hiểu là ‘*một trạng thái tâm lý trong đó người ta tin rằng mình kém quan trọng, thông minh... hơn nhiều so với người khác*’ [Ibid: 675] và ‘Mặc cảm tự tôn’ (*Superiority complex*) được hiểu là ‘*một trạng thái tâm lý trong đó người ta tin rằng mình quan trọng, thông minh... hơn nhiều so với người khác*’ [Ibid: 1357].

+ Đồng hiện và đồng tác (*Co-occurrences and co-actions*): Các bình diện/nhân tố văn hóa (theo cách phân loại của Hofstede, Hall ... hay của chúng tôi), tùy từng trường hợp cụ thể, có thể có các mức độ ‘chồng lấn’ khác nhau; và do vậy, hành hiện (*performance*) của một hành động giao tiếp cụ thể có thể được giải thích dưới ánh sáng của nhiều hơn một bình diện. Chúng tôi gọi hiện tượng này là ‘sự đồng hiện’ (*co-occurrence*). Trong các nền văn hóa khác nhau, sự đồng hiện và/hoặc các bình diện đồng hiện đều ít nhiều khác nhau về mức độ và thành phần.

Các thành tố giao tiếp, với các mức độ khác nhau, cũng hợp lực để chi phối một hành động giao tiếp cụ thể. Người ta có thể sử dụng cách giao tiếp này chứ không phải cách giao tiếp khác, viện dẫn loại dấu hiệu từ vụng-tình thái này chứ không phải loại từ vụng-tình thái khác, sử dụng hình thức/quan hệ xung hô này chứ không phải hình thức/quan hệ xung hô khác..., tất cả những điều đó, trong tuyệt đại đa số các trường hợp, đều do nhiều hơn một thành tố giao tiếp qui định. Chúng tôi gọi hiện tượng này là ‘sự đồng tác’ (*co-action*). Trong các nền văn hóa khác nhau, sự đồng tác và các thành tố giao tiếp đồng tác đều ít nhiều khác nhau về mức độ và thành phần.

#### **b. Phẩm chất (*Qualities*):**

- Nhạy cảm (*Sensitiveness*): Đây là phẩm chất quan trọng nhất trong giao tiếp liên văn hóa. Nó giúp người giao tiếp thấy được tính/sự phù hợp trong các tương tác cụ thể xét theo tất cả các thành tố giao tiếp hoặc tính nổi trội của một/một số thành tố giao tiếp trong các tương tác đó.

- Khoan dung (*Tolerance*): Phẩm chất này giúp người giao tiếp tránh hoặc giảm thiểu được các nguy cơ sốc văn hóa, xung đột văn hóa và ngừng trệ giao tiếp do các hành vi chưa phù hợp của đối thể hoặc do người giao tiếp cho là như vậy.

- Cầu thị (*Receptiveness*): Cầu thị là phẩm chất cần có để tiếp nhận cái mới và để điều chỉnh hành vi phù hợp trong môi trường liên văn hóa.

- Kiên trì (*Patience*): Kiên trì giúp người giao tiếp có được cách nhìn nhận thấu đáo hơn về đối thể và văn hóa đích.

- Công tâm (*Fairness*): Phẩm chất này có vai trò quan trọng trong cách ta nhìn nhận về văn hóa nguồn và văn hóa đích, cũng như trong việc giảm thiểu tính bản tộc trung tâm.

- Đồng cảm (*Empathy*): Đồng cảm (hay ‘Thấu cảm’) giúp người giao tiếp thấu hiểu và chia sẻ với đối thể, tạo dựng tính đồng nhóm (*in-group*) trong quan hệ liên nhân.

- Linh hoạt (*Flexibility*): Linh hoạt giúp ta xử lý các tình huống có vấn đề trong các tương tác liên văn hóa một cách hiệu quả và phù hợp.

### c. Thái độ (*Attitudes*):

Bản chất kép và tư cách kép tiên thiên của con người, đặc biệt là bản chất ý thức và vận hành của nó cũng như tư cách thành viên và ý thức về nó, làm cho việc loại bỏ tính bản tộc trung tâm, việc khuôn mẫu hóa, thành kiến và mặc cảm trở nên cực kì khó khăn, nếu không muốn nói là không thể. Thái độ tích cực cũng như phẩm chất tốt đẹp và nhận thức đúng đắn được hình thành và phát triển sẽ giúp người giao tiếp liên văn hóa giảm thiểu được các hành vi kiểu ‘xét người theo ta’ (*bản tộc trung tâm*), ‘dân X toàn là/làm Y’ (*khuôn mẫu hóa*), ‘ôi dào, ông A là dân B ấy mà’ (*định kiến*), ‘chà chà, ông A đúng là dân B có khác’ (*thiên kiến*), ‘tôi chỉ là Y nên không dám là/làm Z’ (*mặc cảm tự ti*), ‘tôi là A mà lại phải là/làm Z à?’ (*mặc cảm tự tôn*).

Sau đây là một số thái độ chính yếu cần có của người giao tiếp liên văn hóa:

- Tôn trọng (*Respectful*): Tôn trọng là căn cốt để thỏa mãn thể diện của đối thể.

- Chân thành (*Sincere*): Chân thành là điều kiện tiên quyết để xác lập quan hệ tin cậy, lâu bền với đối thể.

- Quan sát (*Observant*): Đầu óc quan sát giúp người giao tiếp có được những diễn giải, nhận xét, hành vi ... phù hợp hơn trong các tương tác liên văn hóa.

- Khách quan (*Unbiased*): Khách quan là thái độ cực kì quan trọng giúp người giao tiếp chuyển đổi từ bản tộc trung tâm sang bản tộc tương đối.

- Lạc quan (*Optimistic*): Lạc quan giúp người giao tiếp có cái nhìn tích cực về hành vi chưa phù hợp của họ và của đối thể, về sốc và xung đột văn hóa cũng như về quá trình điều chỉnh văn hóa (*cultural adjustment*) trong môi trường liên văn hóa.

**d. Kiến thức (*Knowledge*):** Kiến thức mà người giao tiếp liên văn hóa cần có gồm ba

loại: Kiến thức giao tiếp, kiến thức văn hóa và kiến thức giao văn hóa.

Về kiến thức giao tiếp, ta cần có hiểu biết về *các thành tố giao tiếp* ảnh hưởng đến quá trình, cách thức, chọn lựa ... trong giao tiếp như các thông số của chủ thể và đối thể, quan hệ chủ thể-đối thể, quyền lực của chủ thể và đối thể, mục đích giao tiếp, nội dung giao tiếp, tình cảm, thái độ cần biểu hiện ..., về *các yếu tố nội, cận, ngoại ngôn* được sử dụng với tư cách là các phương tiện giao tiếp.

Về kiến thức văn hóa, người giao tiếp liên văn hóa cần có hiểu biết về *các ẩn tàng văn hóa* như: giá trị, quan niệm, đức tin, phong cách giao tiếp, thể chế chính trị-xã hội ... cũng như *các biểu đạt văn hóa* như hoạt động tín ngưỡng, lễ hội truyền thống, thói quen sinh hoạt ... trong văn hóa của mình và của đối thể.

Về kiến thức giao tiếp giao văn hóa, người giao tiếp liên văn hóa cần có hiểu biết về *những tương đồng và, đặc biệt, những dị biệt* trong hoạt động giao tiếp tại cộng đồng văn hóa của mình và của đối thể xét theo việc/cách thức sử dụng phương tiện giao tiếp và ảnh hưởng của các ẩn tàng văn hóa.

**e. Kỹ năng (*Skills*):** Trong mô hình này, chúng tôi phân biệt hai loại kỹ năng: Kỹ năng kỹ thuật (*technical skills*) và kỹ năng liên nhân (*interpersonal skills*).

Kỹ năng kỹ thuật gồm:

- Kỹ năng nội ngôn (*Intralinguistic skills*): Bao gồm các kỹ năng sử dụng các yếu tố ngôn từ-ngôn thanh (*verbal-vocal*) [khẩu ngữ] và ngôn từ-phi ngôn thanh (*verbal-nonvocal*) [bút ngữ].

- Kỹ năng cận ngôn (*Paralinguistic skills*): Bao gồm các kỹ năng sử dụng các yếu tố phi ngôn từ-ngôn thanh (*nonverbal-vocal*) như các đặc tính ngôn thanh, phẩm chất ngôn thanh, các thanh lưu, các yếu tố xen ngôn thanh, các quãng lặng ...’

- Kỹ năng ngoại ngôn (*Extralinguistic skills*): Bao gồm các kỹ năng sử dụng các yếu tố phi ngôn từ- phi ngôn thanh (*nonverbal-nonvocal*) thuộc ngôn ngữ thân thể như nhãn

giao, diện hiện, cử chỉ, tư thế, chuyển động thân thể, động chạm ..., thuộc ngôn ngữ vật thể như phục sức, trang sức, phụ kiện, trang điểm ..., và thuộc ngôn ngữ môi trường như địa điểm và thời gian giao tiếp, khoảng cách tham thoại...

Kĩ năng liên nhân, ở cấp độ cao hơn, được hiểu là khả năng sử dụng, kết hợp các yếu tố thuộc kĩ năng kĩ thuật và thực hiện các chiến lược, phong cách và mục đích giao tiếp khác nhau. Kĩ năng liên nhân bao gồm:

- Khởi thoại tích cực: Mở đầu câu chuyện sao cho đối thể cảm thấy dễ chịu (*Start the talk in such a way that makes other feel good*).

- Lưu ý: Chuyện trò với đối thể về điều mà người ấy quan tâm (*Talk to other about what s/he is interested in*).

- Nói chuyện tích cực: Nói chuyện sinh động và tạo cảm giác thích thú khi được chuyện trò (*Bring more life into what self says*).

- Tạo cảm giác được tôn trọng: Làm cho đối thể cảm thấy quan trọng (*Make other feel important*).

- Nhận diện đối thể: Nhận diện đối thể trong những trường hợp có lợi cho người ấy (*Keep other identified to his/her benefit*).

- Tạo dựng thần thái tích cực: Luôn tạo diện hiện tích cực và phù hợp (*Keep a smiling face*).

- Chú ý lắng nghe: Biết cách lắng nghe và phản hồi phù hợp, tích cực (*Be a good listener*).

- Hoán đổi vị trí: Đặt mình vào vị trí, hoàn cảnh, tình huống của đối thể để thấu hiểu và thấu cảm (*Put self in other's shoes*).

- Chân thành khen ngợi: Tìm điểm tốt của đối thể và chân thành khen ngợi (*Give sincere compliments*).

- Lúc công khai, khi hàm ẩn: Nói trực tiếp, công khai khi có lợi cho thể diện của đối thể và nói gián tiếp, hàm ẩn khi có hại cho thể diện của đối thể (*Go direct/on-record with benefit to other's face and indirect/off-record with loss of his/her face*).

- So sánh tích cực: So sánh đối thể với ta, với những người đồng lứa của đối thể ... theo hướng có lợi hơn, ưu thế hơn, giỏi giang hơn

thuộc về đối thể (*Compare to other to his/her benefit/advantage/superiority*).

- Tránh áp đặt: Tránh ra lệnh và áp đặt; nên gợi ý và úm thử (*Don't order and impose; be suggestive and tentative*).

- Tránh phê phán: Tránh than phiền, phàn nàn và phê phán; nên sử dụng các hành động đền bù nếu buộc phải làm vậy (*Don't blame, complain and criticise; take redressive actions if doing*).

- Chân thành quan tâm: Tỏ ra quan tâm chân thành và phù hợp với đối thể (*Show sincere concern to other*).

- Tôn trọng quan điểm: Tôn trọng quan điểm, ý kiến, cách nhìn nhận ... của đối thể (*Respect other's view*).

- Tránh căng thẳng: Tránh xung đột và tranh cãi; tìm giải pháp (*Avoid conflicts and disputes; find way-out*).

- Chấp nhận và công nhận: Chân thành chấp nhận những sai trái của bản thân và công nhận những ân huệ của đối thể (*Sincerely accept self's wrongs and acknowledge other's favours*).

- Nhìn nhận tích cực: Nhìn nhận sự việc theo hướng tích cực và lạc quan (*Look on the bright side of things*).

**f. Khả năng (Abilities):** Khả năng vận dụng các kiến thức, kĩ năng về ngôn ngữ - văn hóa trên cơ sở nhận thức, phẩm chất và thái độ tích cực trong các sự kiện giao tiếp liên văn hóa. Khả năng đóng vai trò kết nối giữa năng lực và hành hiện, phản ánh sự/mức độ tích tụ của các miền thuộc năng lực.

## 5. Kết luận

Phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa trong giảng dạy ngoại ngữ nói riêng và giáo dục 'công dân toàn cầu' hay giáo dục quốc tế (*international education*) nói chung khi quá trình hội nhập và toàn cầu hóa đang diễn ra mạnh mẽ là một đòi hỏi bức thiết. Đưa ra mô hình phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa là việc làm cần thiết để từ đó đề xuất (hoặc xem xét), phát triển (hoặc điều chỉnh) và triển khai (hoặc vận dụng) các chương trình, nội dung, cách thức giảng dạy và học tập phù hợp giúp cho người học có khả năng tương tác hiệu

quả trong các sự kiện giao tiếp liên văn hóa thực tế trên cơ sở nhận thức đúng đắn, phẩm chất tốt đẹp, thái độ tích cực, kiến thức phong phú và kỹ năng toàn diện. Mô hình mà chúng tôi đề xuất không nằm ngoài mục đích đó.

### Tài liệu tham khảo

#### Tiếng Việt

Nguyễn Quang (2016). Từ năng lực ngôn ngữ đến năng lực liên văn hóa. *Tạp chí Nghiên cứu Nước ngoài*, 32 (3), tr. 1-9. Đại học Quốc gia Hà Nội.

#### Tiếng Anh

- Balboni, P.E. & Caon, F. (2014). A Performance-oriented Model of Intercultural Communicative Competence, *Journal of Intercultural Communication*, ISSN 1404-1634, issue 35, July 2014.
- Bennett, M. (1993). Towards Ethnorelativism: A Developmental Model of Intercultural Sensitivity. In M. Paige (Ed.), *Education for the Intercultural Experience*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Bennett, M. J. (2004). From ethnocentrism to ethnorelativism. In J.S. Wurzel (Ed.) *Toward multiculturalism: A reader in multicultural education*. Newton, MA: Intercultural Resource Corporation.
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. London: Multilingual Matters.
- Deardorff, D. K. (2006). The Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization at Institutions of Higher Education in the United States, *Journal of Studies in International Education* 10. 241-266.
- Deardorff, D.K. (2008). "Intercultural Competence: A Definition, Model and Implications for Education Abroad." In *Developing Intercultural Competence and Transformation: Theory, Research, and Application in International Education*, ed. Victor

- Savicki. pp. 32-52. Sterling, VA: Stylus.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford, CA: Stanford Business Books.
- Fantini, A. E. (2000). A Central Concern: Developing Intercultural Competence. Adapted from 'The 1994 Report by the Intercultural Communicative Competence Task Force', Brattleboro, Brattleboro University, 25/42.
- Fantini, A.E. (2011). *Teaching ESOL as Intercultural Competence*. Article for ESL MiniConference Online. The SIT Graduate Institute.
- Guo-Ming, C. and Starosta, W.J. (2005). *Foundations of Intercultural Communication*. University Press of America.
- Hymes, D.H. (1972). On communicative competence. In J.B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics* (pp. 269-293). London: Penguin.
- Miike, Y. (2003). Toward an alternative megatheory of human communication. In *Journal of Communication*, 43 (4), 105-116.
- Levine, D.R. and Adelman, M.B. (1982). *Beyond Language: Intercultural Communication for English as a Second Language*. Regents/Prentice Hall Inc.
- Longman Dictionary of English Language and Culture* (1998). Longman Publisher.
- Thomas, A. (2007). Cultural standards on behavior. Research into the influence of cultural standards on behavior. In: *Journal of Cross-Cultural Competence & Management*. No.5/2007. (S. 119-160) Frankfurt: IKO-Verlag.o
- Wiseman, R.L. (2002). Intercultural communication competence. In W. B. Gudykunst, & B. Mody (Eds.), *Handbook of international and intercultural communication* (2nd ed.), (pp. 207-224). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Xiaodong Dai and Guo-Ming Chen (ed.). (2014). *Intercultural Communication Competence: Conceptualization and its Development in Cultural Contexts and Interactions*. Cambridge Scholars Publishing.

---

## INTERCULTURAL COMMUNICATIVE COMPETENCE: A PROPOSED MODEL

Nguyen Quang

VNU University of Languages and International Studies,  
Pham Van Dong, Cau Giay, Hanoi, Vietnam

**Abstract:** Intercultural communicative competence (ICC) is, in this article, seen as the combination of cognitive and affective dimensions in dynamically interactive connection with behavioral dimension. Various ICC models are presented and critically discussed and the author's own is introduced.

**Keywords:** model, competence, intercultural communication