

NGOẠI NGỮ VỚI BẢN NGỮ

MỘT SỐ LOẠI CÂU HỎI TIẾNG ANH THƯỜNG DÙNG TRONG GIAO TIẾP HÀNG KHÔNG

SOME TYPES OF ENGLISH QUESTIONS USED
IN CIVIL AVIATION COMMUNICATIONS

NGUYỄN THỊ KIM LOAN

(ThS; Học viện Hàng không Việt Nam)

Abstract: Communication has been an important problem in civil aviation service. How to make the communication between the passengers and the stewardship best? It needs the good combination of communicative principles with language expressions such as: statements, interrogatives, negatives, and exclamations, in communication process. This article, in a restricted scale, studies questions (both in English and in Vietnamese) frequently used in the civil aviation service, especially in passenger services to find out their similarities and the differences in order to make English teaching and learning for Vietnamese flight attendants more interesting and efficient.

Keywords: questions; aviation; communication.

1. Đặt vấn đề

Trong tình hình kinh tế nước ta đang phát triển, nhu cầu đi lại và chuyên chở hàng hóa ngày một tăng lên không ngừng khiến cho ngành giao thông vận tải ngày càng lớn mạnh với sự phát triển nhảy vọt của ngành hàng không. Sự ra đời của các hãng hàng không giá rẻ (VietJet Air, Jetstar Spacific) bên cạnh hãng hàng không truyền thống (Vietnam Airlines) đã đem lại cho khách hàng nhiều sự lựa chọn và đồng thời mở rộng số lượng và đối tượng hành khách đi máy bay. Ngoài việc thu hút khách hàng bằng các yếu tố phương tiện hiện đại, việc thu hút khách hàng bằng yếu tố con người cũng góp phần quan trọng không kém. Nhân viên ngành hàng không phải được huấn luyện chuyên môn nghiệp vụ chuyên nghiệp, khả năng sử dụng tiếng mẹ đẻ (tiếng Việt) và ngoại ngữ (chủ yếu là tiếng Anh) lưu loát, và kỹ năng giao tiếp lịch sự. Phép lịch sự trong giao tiếp xét theo khía cạnh tương tác của hai

nền văn hóa Việt và Anh là vấn đề được quan tâm trong giai đoạn hội nhập quốc tế hiện nay của ngành hàng không. Bài viết này, ở một phạm vi giới hạn, chỉ đề cập đến các loại câu hỏi bằng tiếng Anh thường dùng trong giao tiếp hàng không và phân nào thể hiện tính lịch sự trong giao tiếp hàng không qua các loại câu hỏi đã được nêu, qua việc so sánh, đối chiếu với tiếng Việt.

2. Đặc điểm của giao tiếp hàng không và các loại câu hỏi thường dùng để diễn đạt các hành vi ngôn ngữ trong giao tiếp hàng không

2.1. Đặc điểm của giao tiếp hàng không

1) Xét về mặt chủ thể giao tiếp (trong môi trường kinh doanh) thì giao tiếp hàng không là giao tiếp giữa một bên là những nhân viên của các doanh nghiệp hàng không (gồm các hãng hàng không và các doanh nghiệp phục vụ cảng hàng không) và một bên là hành khách (những người đi lại bằng máy bay với tư cách là khách hàng của những doanh nghiệp đó).

Trong sự giao tiếp nói trên, nhân viên của hãng hàng không (airlines agents) gồm có: nhân viên phục vụ mặt đất (ground services agents) gồm nhân viên bán vé giữ chỗ (reservation and ticketing agents), nhân viên kiểm tra thủ tục trước chuyến bay (check-in agents), nhân viên phục vụ hàng hóa (cargo service agents), nhân viên phục vụ hành khách (passenger service agents); nhân viên phục vụ trên không (in-flight service agents) gồm phi công (pilots) và tiếp viên (flight attendants) v.v. trong đó, tiếp viên là lực lượng trực tiếp giao tiếp với khách hàng trong khoảng thời gian dài hơn so với các nhân viên khác (suốt một chuyến bay); nhân viên của doanh nghiệp phục vụ cảng hàng không (airport terminal service agents) gồm có nhân viên an ninh (security agents), nhân viên hải quan (custom officers), nhân viên hướng dẫn thông tin (information agents), nhân viên nhà hàng (restaurant agents), nhân viên phụ trách gian hàng thương mại và gian hàng miễn thuế (shop and duty-free shop agents), v.v.

Còn về phía hành khách thì có rất nhiều loại, khác nhau về tuổi tác, giới tính, nghề nghiệp, tính cách, tài chính, dân tộc, quốc tịch..., trong đó hành khách quốc tế là quan trọng nhất.

2) Xét về mặt mục đích giao tiếp thì giao tiếp hàng không đối với doanh nghiệp hàng không là giao tiếp kinh doanh, giao tiếp dịch vụ, còn đối với hành khách là giao tiếp để thỏa mãn những nhu cầu tinh thần và vật chất của mình (đi lại, thưởng thức, nghỉ ngơi, giải trí, ...) bằng phương tiện máy bay.

3) Xét về mặt tính chất giao tiếp thì giao tiếp hàng không là:

- Giao tiếp trong một thời gian tương đối ngắn tùy theo thời gian thực hiện các quy trình khác nhau (khoảng thời gian được tính từ khi hành khách mua vé, đến sân bay, làm thủ tục trước chuyến bay, lên máy bay, rời máy bay, lấy hành lý, rời sân bay) trên nhiều địa điểm khác nhau (nơi hành khách làm thủ tục chuyển bay đi, nơi hành khách ngồi trong suốt chuyến

bay, nơi hành khách làm thủ tục cho chuyển bay quá cảnh hoặc nối chuyến, nơi hành khách làm thủ tục cho chuyển bay đến, v.v.).

- Giao lưu văn hóa, giao lưu xã hội, giao lưu quốc tế giữa các hành khách với nhân viên của các doanh nghiệp hàng không và giữa các hành khách với nhau.

- Giao tiếp công khai, giao tiếp ở những nơi công cộng và có tính tập thể (không có tính chất riêng tư giữa hai người với nhau).

2.2. Các loại câu hỏi thường dùng để diễn đạt các hành vi ngôn ngữ trong giao tiếp hàng không

Vì trong quá trình đi lại bằng đường hàng không của hành khách có nhiều cuộc giao tiếp xảy ra giữa hành khách và nhân viên hàng không theo từng giai đoạn nên phạm vi bài viết này chúng tôi giới hạn chỉ nghiên cứu các giao tiếp xảy ra trên không, tức giai đoạn hành khách trên máy bay. Trong tình huống giao tiếp giữa tiếp viên và hành khách trên máy bay của các hãng hàng không Việt Nam, thì ngôn ngữ (tiếng Anh và tiếng Việt) là công cụ giao tiếp quan trọng nhất. Khi sử dụng ngôn ngữ để giao tiếp, không thể bỏ qua các yếu tố liên quan đến con người và xã hội như tâm lý, dân tộc, văn hóa, phong tục... Muốn cho cuộc thoại thành công, mỗi bên phải tôn trọng những nguyên lý hội thoại như nguyên lý cộng tác và nguyên lý tế nhị. Trong phạm vi bài viết này, chúng tôi chỉ trình bày về các loại câu hỏi thường dùng để diễn đạt các hành vi ngôn ngữ trong giao tiếp hàng không trên phương diện lịch sự. Đó là hành vi tìm kiếm thông tin, hành vi mời, hành vi yêu cầu hoặc đề nghị, và hành vi hướng dẫn và các hành vi này được khảo sát qua các dạng thức câu hỏi trong tiếng Anh (có so sánh và đối chiếu với tiếng Việt).

2.2.1. Hành vi hỏi

Nhằm mục đích tìm kiếm thông tin, hành khách hoặc tiếp viên thường sử dụng các dạng thức câu hỏi dưới đây:

- Câu hỏi chuyên biệt (Wh-Questions): là câu hỏi có từ để hỏi (Wh-Question word). Có hai trường hợp:

- Từ để hỏi (Wh-Question word) đứng đầu câu nhưng không làm chủ từ trong câu hỏi:

5/ When will the plane land on? In 10 minutes. (Khi nào máy bay hạ cánh vậy? Trong 10 phút nữa).

6/ Who did the flight attendant warn? (Tiếp viên đã cảnh báo ai?).

The smoker overthere. (Người đang hút thuốc ở đằng kia).

- Trong trường hợp câu hỏi chuyên biệt có từ để hỏi (*Who/ What/ Which*) làm chủ từ trong câu hỏi:

7/ Who called the flight attendant? (Ai đã gọi tiếp viên vậy?)

It's me. (Chính là tôi đây)

8/ What happened to your baby? (Chuyện gì đã xảy ra cho em bé của quý khách vậy?)

She is hungry. (Bé bị đói).

- Câu hỏi đuôi thường có mục đích chính là dùng để xác nhận thông tin. Xét các ví dụ sau:

5a/ You aren't serving me a snack, are you? (Anh không phục vụ bữa phụ cho tôi, phải không?)

5b/ You are serving me a snack, aren't you? (Anh phục vụ bữa phụ cho tôi, phải không?)

Người nghe có thể chọn một trong hai cách sau:

Yes, I am. Vâng, tôi phục vụ.

No, I'm not. Không, tôi không phục vụ.

Trong cấu trúc câu hỏi đuôi, nếu câu trả lời đã được người hỏi biết rõ, câu hỏi có ngữ điệu xuống cuối câu.

6/ *The beefsteak 's hot, isn't it?* (Món thịt beafsteak cay, đúng không?)

Yes, it is. (Vâng, đúng ạ).

Khi chủ từ của câu nghi vấn là một trong các đại từ bất định như *someone, somebody, no one, nobody, everyone*, và *everybody*, đại từ *they* được dùng trong phần đuôi của câu hỏi. Khi chủ từ là *nothing* thì đại từ *it* được dùng trong phần đuôi của câu hỏi.

7/ *Nothing bad happened, did it?* (Không có chuyện gì xấu xảy ra, đúng không?)

Be calm, please. Nothing bad happened. (Xin quý khách bình tĩnh. Không có việc gì xấu xảy ra đâu).

Khi muốn diễn đạt một phản ứng ngạc nhiên, hoặc tỏ vẻ quan tâm thích thú, có thể dùng câu hỏi đuôi có hình thức khẳng định (*affirmative form*) cùng hình thức với câu trần thuật khẳng định đứng trước:

8/ *We 're having silver service, are we?* (Chúng tôi sẽ được hưởng dịch vụ bạc, phải không?)

2.2.2. Hành vi mời

Hành vi mời được thể hiện qua các dạng câu sau đây:

- Câu cầu khiến (*Imperative*)

Dạng câu này rất ngắn gọn, và thể hiện tính lịch sự ở mức độ trung tính. Tiếp viên thường sử dụng khi giao tiếp với những hành khách nhỏ hơn hoặc ngang tuổi với mình, hoặc trong tình huống còn ít thời gian phục vụ (chẳng hạn như phải quay nhanh về khu vực bếp khi máy bay bay qua vùng có nhiễu động không khí mạnh có khả năng gây ra va đập.). Ví dụ: 9/ *Tea, please.* (Xin mời quý khách dùng trà ạ)

- Câu hỏi tổng quát hay còn gọi câu hỏi đóng (Close questions) vì người trả lời dựa trên phương thức xác nhận “đồng ý hay không”. Ví dụ:

10/ *Would you like some tea?* (Xin mời quý khách dùng trà).

11/ *Would you like to purchase tax- free gifts?* (Xin mời quý khách mua quà tặng miễn thuế).

Cả hai hình thức mời vừa nêu trên có thể được trả lời cùng chung một cấu trúc:

Yes, please. (Vâng, rất vui lòng).

No, thanks. (Không, cảm ơn).

Trong tiếng Việt, thể hiện hành vi mời có các từ “mời” hay “xin mời” đứng đầu câu và các tiểu từ tình thái cuối câu trong lời mời như: *nha, nhen, nhen, nhĩ, nhé, ha, đi, đã, ạ, được không ạ, được chứ ạ,...* Nhưng trong

tiếng Anh, động từ “invite” hay danh từ “invitation” không có vị trí đứng đầu câu khi biểu đạt một hành vi mời, nhưng thay vào đó có những từ ngữ, cách nói đặc trưng cho phong cách giao tiếp trang trọng (formal) hay không trang trọng (informal) trong lời mời. Cách diễn đạt lời mời trực tiếp với *want* và *like* thường dùng trong lời mời thân mật, không theo nghi thức, không khách sáo trên thang độ lịch sự. Cách diễn đạt lời mời theo lối gián tiếp với *Would you like...?* thường dùng cho lối nói lịch sự, trang trọng hơn dành cho vai giao tiếp mới quen biết, mang tính khách sáo trong giao tiếp và thể hiện sự tôn trọng, nhất là dành cho người ở vị thế xã hội cao hơn.

- Câu hỏi lựa chọn (*alternative questions*) với tác tử nghi vấn kèm theo là *or* (*hoặc/hay là*) hoặc các kết từ tương đương với *or* để chọn lựa. Câu trả lời cho câu hỏi này không thể dùng *Yes/ No* để trả lời mà phải chọn đáp án là một chọn lựa được đề cập trong câu hỏi.

12/ *Would you like tea or orange juice?*

(Quý khách dùng trà hay cà phê?)

Tea, please. (Vui lòng cho tôi trà nhé).

- Câu hỏi tinh lược (*shorten questions*)

Nếu câu trong tiếng Anh thiếu vắng chủ từ thì tùy theo vị thế của các bên tham gia giao tiếp, hình thức đại từ nhân xưng là người nghe trong tiếng Việt được thêm vào để làm rõ vị thế xã hội của tham thoại đang giao tiếp, và để làm cho câu trong tiếng Việt được rõ nghĩa hơn. Chẳng hạn, xét câu

13/ *Vermouth, please?*

Rõ ràng câu này thiếu vắng từ chỉ xuất xưng hô khi được phát ngôn với hình thức tinh lược đại từ nhân xưng ngôi thứ hai trong câu. Tuy nhiên, trong quá trình chuyển dịch từ tiếng Anh sang tiếng Việt:

“*Quý khách dùng rượu Vermouth nhé?*”

câu nghi vấn trong tiếng Việt đã được bổ sung đại từ *quý khách* để làm rõ vị thế xã hội của tham thoại trong ngữ cảnh trong giao tiếp dựa trên mối quan hệ của các tham thoại trong tình huống đi máy bay. Như vậy, phải xét ngữ cảnh giao tiếp cụ thể và dựa vào tiền giả định của

câu mới có thể hiểu và chuyển dịch những đại từ nhân xưng trung tính trong tiếng Anh sang tiếng Việt.

2.3.3. Hành vi yêu cầu hoặc đề nghị

Thường hành vi yêu cầu hoặc đề nghị được thể hiện qua các dạng thức sau:

- Câu cầu khiến (*Imperative*)

Tương tự như hành vi mời, hành vi yêu cầu hoặc đề nghị cũng được thể hiện qua câu cầu khiến.

14/ *Please fasten your seatbelt / Fasten your seatbelt, please.* (yêu cầu)

Xin vui lòng thắt dây an toàn.

15/ *Excuse me, this is a non- smoking area.*

Please smoke in the smoking area. (đề nghị: Xin lỗi, đây là khu vực không hút thuốc. Xin vui lòng hút thuốc trong khu vực hút thuốc ạ).

Muốn thể hiện tính lịch sự cao hơn thì phải sử dụng đến câu nghi vấn với các cấu trúc: “*Would you mind + (not) verb-ing....., please?*”

“*Do you mind if I + verb....., please?*”

“*May I.....?*”

16/ *Would you mind not putting your feet against the seat back in front of you?* (Quý khách vui lòng không gác chân lên lưng ghế phía trước).

17/ *Do you mind if I dim the cabin lights?*

(Tôi vặn mờ đèn trong khoang khách có làm phiền quý khách không?)

18/ *May I put your overcoat in the wardrobe, please?* (Tôi có thể cất áo khoác của quý khách vào tủ quần áo được không ạ?).

2.3.4. Hành vi hướng dẫn

Tương tự như hành vi yêu cầu và đề nghị, hành vi hướng dẫn ngoài dạng câu hỏi cũng sử dụng dạng câu cầu khiến nhiều nhất.

Thay vì: *Would you please follow this way?* thì sử dụng cách nói:

19/ *This way, please.* (Xin vui lòng đi lối này).

Tương tự như 2 ví dụ sau đây:

20/ *Please proceed forward/ backward/ by the left side/ by the right side.* (Xin vui lòng đi

thẳng về phía trước/ về phía sau/ qua bên trái/ qua bên phải).

21/ *Please put your hand luggage in the overhead compartment.* (Xin vui lòng đặt hành lý xách tay của quý khách lên ngăn hành lý ở phía trên).

Dạng câu trần thuật cũng được sử dụng với cấu trúc câu: “Here + to be +”, cấu trúc này khi dịch sang tiếng Việt có những điểm tương đồng: “Có +”

21/ *Here is a disembarkation card and a customs declaration form* (Đây là thẻ nhập cảnh và tờ khai hải quan).

Còn một dạng cấu trúc nữa cũng được sử dụng trong hành vi hướng dẫn, đó là cấu trúc câu điều kiện loại 1 (Type 1: Real conditions):

If clause, main clause

Simple present, Simple Future/ Simple present

Cấu trúc này diễn tả một điều kiện chắc chắn được thực hiện trong tương lai.

22/ *If you have any questions, you will press the cabin attendants button.* / *If you have any questions, let us know by pressing the cabin attendants button.* (Nếu quý khách có gì thắc mắc, xin quý khách nhấn nút gọi tiếp viên. / Nếu quý khách có gì thắc mắc, quý khách vui lòng cho chúng tôi biết bằng cách nhấn nút gọi tiếp viên).

Certainly (Chắc chắn rồi).

Dạng câu hỏi như sau:

Would you please press the cabin attendants button for a call when you have any questions? được dùng thay cho cấu trúc câu điều kiện loại 1.

Khi sử dụng cấu trúc câu hỏi loại này, phải chú ý đến ngữ điệu mạnh mẽ, dứt khoát để xóa tan sự ngần ngại của hành khách và đem lại sự tin tưởng cho họ khi họ có nhu cầu gọi tiếp viên.

3. Những kinh nghiệm từ thực tiễn giảng dạy các loại câu hỏi diễn đạt các hành vi ngôn ngữ trong giao tiếp hàng không tại Học viện Hàng không Việt Nam

Qua thực tế giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành cho tiếp viên hàng không tại Học viện Hàng không Việt Nam, chúng tôi có những nhận xét sau:

3.1. Những điểm tương đồng của các loại câu hỏi trong tiếng Anh và tiếng Việt từ góc độ lịch sự

- Khi muốn thể hiện hành vi đề nghị, yêu cầu, tìm kiếm thông tin... trong cả hai ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh đều có sự xuất hiện của phần mở đầu mang tính lịch sự. Đó là: *Xin lỗi, Xin vui lòng...* trong tiếng Việt cũng như *Excuse me, I'm sorry, please* ...trong tiếng Anh. Đây là phần lịch sự cơ bản nhất, tạo tiền đề tốt đẹp và thuận lợi cho cuộc giao tiếp tiến triển khả quan.

- Đối với câu hỏi tình lược (câu hỏi thiếu vắng từ chỉ xuất xưng hô) thì không nên khuyến khích học viên sử dụng vì trong mối quan hệ liên nhân giữa tiếp viên và hành khách thì rõ ràng tiếp viên phải ở vị thế thấp hơn hành khách, tức là vị thế của nhân viên phải phục vụ khách hàng. Việc sử dụng cách nói tình lược trong tiếng Anh lẫn tiếng Việt của loại hình giao tiếp này bị đánh giá là không tôn trọng khách hàng. Vì vậy, trong một số tình huống phải sử dụng câu hỏi tình lược thì trong tiếng Anh phải thêm vào từ *please* hoặc trong tiếng Việt phải thêm vào các từ *quý kháchạ*.

23/ *Coffee, please?* (Xin mời quý khách dùng cà phê ạ?)

3.2. Những điểm khác biệt của các loại câu hỏi trong tiếng Anh và tiếng Việt từ góc độ lịch sự

- Phương thức dùng từ kèm để hỏi, thêm các tiểu từ kép và sử dụng các tiểu từ tình thái cuối câu là một trong những phương thức đặc thù của câu nghi vấn trong tiếng Việt. Trong khi tiếng Anh lại dựa vào phương thức từ vựng - cú pháp hoặc hình thái - cú pháp để tạo thức nghi vấn. Các trợ động từ (*Auxiliary verbs: do, does, did, ...*) và các động từ tình thái (*Modal verbs: can, may, must, will, shall...* thể hiện tính lịch sự) đứng trước chủ

ngữ làm tác tử nghi vấn chỉ ra dấu hiệu của loại câu nghi vấn. Việc chuyển trợ động từ (*Auxiliary verbs*) hoặc các động từ tình thái (*Modal verbs*) hay còn gọi là động từ khiếm khuyết (*Defective verbs*) ra trước chủ ngữ trong câu trần thuật (*Declarative sentences*) để tạo câu nghi vấn có thể làm cho học viên người Việt học tiếng Anh dễ nhầm lẫn bởi vì câu nghi vấn trong tiếng Việt không có hình thức trật tự từ: “*trợ động từ đứng trước chủ từ*”. Chẳng hạn như câu trúc “*Would you mind + Verb-ing+.....?*” được dùng để yêu cầu ai làm một chuyện gì đó một cách lịch sự thì khi được dịch sang tiếng Việt phải thêm từ *vui lòng* và tiểu từ tình thái *ạ* cuối câu mới thể hiện được tính lịch sự của cấu trúc này:

24/ *Would you mind putting your cigarette out?* (Quý khách vui lòng tắt thuốc giùm ạ?).

- Trong câu tiếng Anh có sự xuất hiện các đại từ nhân xưng theo các ngôi thứ nhất, thứ hai, và thứ ba ở hình thức số ít và số nhiều (*I/ You/ He/ She/ It/ We/They*). So với tiếng Việt, các đại từ này thể hiện nét nghĩa trung tính, không diễn đạt rõ mối quan hệ về tôn ti trong giao tiếp và không mang sắc thái biểu cảm. Vì vậy, khi chuyển dịch từ *you* từ tiếng Anh sang tiếng Việt cần phải xem xét toàn diện mối quan hệ của các tham thoại và cân nhắc thật kĩ khi lựa chọn từ tương ứng sao cho phù hợp với đời sống văn hóa và tinh thần của người Việt. Hoàn cảnh giao tiếp có ảnh hưởng rất nhiều đến việc chuyển dịch câu hỏi từ tiếng Anh sang tiếng Việt. Theo tác giả Đỗ Hữu Châu & Bùi Minh Toán [1, tr. 63]: “*Tùy theo tình huống giao tiếp cụ thể và tùy theo mối quan hệ giữa những người tham gia hoạt động giao tiếp mà câu có những ý nghĩa khác nhau*”. Thông qua việc so sánh các hành vi ngôn ngữ qua các ví dụ trên có thể thấy rằng các từ ngữ chỉ xuất xưng hô của từng vai giao tiếp trong tiếng Việt và tiếng Anh rất khác nhau. Mối quan hệ về tuổi tác, xã hội và công việc của các

vai giao tiếp chính là nguyên nhân đã tạo nên những cách xưng hô khác nhau. Cùng một đối tượng, nhưng hoàn cảnh giao tiếp và nhất là chênh lệch tuổi tác so với đối tượng còn lại trong ngữ cảnh giao tiếp khác nhau thì cách dùng từ xưng hô cũng thay đổi theo. Chính vì vậy, tùy theo người phát ngôn ở vị thế nào đối với người thụ ngôn trong một bối cảnh giao tiếp cụ thể mà từ *you* trong tiếng Anh được hiểu là *anh, chị, em, cô, dì, chú, bác, cháu, quý khách...* trong tiếng Việt. Trong tình huống giao tiếp trên máy bay giữa tiếp viên hàng không và hành khách thì từ *you* thường được dịch đơn giản là *quý khách* hoặc là *cô (chú, anh, chị, em, cháu...)* tiếp viên.

Trong các câu nghi vấn tiếng Việt, đại từ xưng hô có thể được thêm vào hoặc có thể lược bỏ khi dịch từ tiếng Anh sang tiếng Việt như trong câu:

25/ *Could you pass this tray to the passenger by the window?*

vì chủ ngữ là người đang nghe trực tiếp trong ngữ cảnh cụ thể cho nên có thể lược bỏ chủ ngữ trong câu nghi vấn tiếng Việt:

Vui lòng chuyển giùm khay này cho người ngồi cạnh cửa sổ nhé?

3.3. Những tình huống giao tiếp hàng không mà các câu hỏi mang tính lịch sự không được sử dụng

- Trong tình huống khẩn cấp (*urgent situation*) tính lịch sự không còn phù hợp nữa vì mục đích giao tiếp trong trường hợp này là phải làm sao cho tất cả hành khách đều hiểu được tình huống đang đe dọa sự an toàn và phải tuân theo mọi mệnh lệnh mà tiếp viên đưa ra. Trong trường hợp bắt buộc hạ khẩn (*forced landing*), tất cả hành khách phải trong tư thế an toàn. Mệnh lệnh lúc này sẽ khác hẳn mệnh lệnh lúc hạ cánh bình thường:

Hạ cánh bình thường:

26/ *Excuse me, would you please turn your seat upright, stow your table, and*

fasten your seatbelt? (Xin lỗi, xin quý khách vui lòng dựng lưng ghế thẳng đứng, xếp gọn bàn ăn, và cài dây an toàn à?)

Hạ cánh khẩn cấp:

27/ *Brace for impact. Brace for impact.*

(Tur thể an toàn. Tur thể an toàn). Một số hãng hàng không dùng cụm từ “*Heads down*” thay vì “*Brace for impact.*”)

- Trong tình huống khẩn nguy (*emergency situation*) tính lịch sự cũng không được sử dụng vì lúc này tính an toàn được đặt lên vị trí cao nhất. Đa số các nhà sản xuất máy bay khuyến cáo khi có sự cố uy hiếp an toàn bay thì mất khoảng 90 giây tai nạn sẽ xảy ra. Nhưng trong thực tế thì khác, trung bình khoảng giây thứ 40 thì đã xảy ra tai nạn. Thời gian để hành khách sơ tán khỏi máy bay chỉ được phép trong khoảng chưa đầy 30 giây. Trong tình huống này, những cấu trúc lịch sự thể hiện hành vi đề nghị, yêu cầu, hướng dẫn đều phải nhường cho cấu trúc câu mệnh lệnh ngắn gọn và dễ hiểu. Ví dụ, khi hướng dẫn hành khách nhanh chóng thoát ra khỏi máy bay, nhằm tránh ùn tắc lối đi trên máy bay, tùy theo cấu trúc máy bay (loại máy bay có hai hàng ghế một lối đi hoặc ba hàng ghế hai lối đi) mà tiếp viên ra mệnh lệnh:

28/ *Single file.* (Hàng chiếc).

29/ *Double file.* (Hàng đôi)

Thay vì :

30/ *Would you queue in single file, please?*

31/ *Would you queue in double file, please?*

Tâm lý hành khách lúc này rất sợ hãi và hoảng loạn, và theo phản xạ tự nhiên, họ sẽ la hét, kêu gào và nhanh chóng tìm cách thoát thân. Lúc này sự giao tiếp xảy ra chủ yếu chỉ có một chiều là từ tiếp viên đến hành khách với mục đích sao cho tất cả mọi người

đều hiểu và làm theo hướng dẫn mà thôi, không cần phải sử dụng các cấu trúc thể hiện tính lịch sự.

4. Kết luận

Việc thể hiện một cách lịch sự các hành vi như hỏi, xin phép, mời, yêu cầu, và đề nghị qua các loại câu hỏi thường dùng trong tiếng Anh và tiếng Việt trong giao tiếp hàng không là một nhu cầu cấp thiết đối với ngành hàng không – một ngành nghề mũi nhọn trong xã hội hiện đại. Miêu tả và đối chiếu những dạng thức khác nhau của câu hỏi thường dùng trong giao tiếp hàng không trong hai ngôn ngữ góp phần làm sáng tỏ những nét đặc thù của từng hành vi ngôn ngữ trong hai ngôn ngữ đang xét. Hơn nữa, điều này cũng đóng góp vào việc hình thành năng lực giao tiếp bằng tiếng Anh và tiếng Việt cho tiếp viên hàng không qua quá trình dạy và học tiếng Anh chuyên ngành, tạo điều kiện cho họ nắm vững cách thức mà ngôn ngữ đó hành chức và áp dụng các cách thức ấy vào công việc thường ngày.

Tài liệu tham khảo

1. Đỗ Hữu Châu & Bùi Minh Toán (2007), *Đại cương Ngôn ngữ học (tập 1)*, Giáo dục, HN.
2. Austin.J.L (1962), *How to do things with words*, Oxford, OUP.
3. Betty Schramper Azar, Donald A.Azar. (1990), *Understanding and using English Grammar (Workbook)*, Prentice Hall Regents, New Jersey.
4. John. G. Beech. (1990), *Thank you for flying with us*, Prentice Hall.
5. Lakoff. R. (1977), *What you can do with words: Politeness, pragmatics, and performatives*, Washington, DC.
6. Leech. N.G. (1981), *Semantics – The study of meaning*, Penguin Books.

(Ban Biên tập nhận bài ngày 13-06-2013)