

**NGHIÊN CỨU CÁC CHIẾN LƯỢC GIAO TIẾP
NGÔN TỪ GIỮA NGƯỜI NÓI TIẾNG ANH
BẢN NGỮ VÀ PHI BẢN NGỮ TẠI NƠI LÀM VIỆC**
A STUDY ON STRATEGIES USED IN VERBAL COMMUNICATION BETWEEN
NATIVE ENGLISH AND NON-NATIVE SPEAKERS IN THE WORKPLACE
VŨ THỊ BÍCH HIỆP
(ThS; Đại học FPT)

Abstract: The study is divided into three main parts: theoretical content; the practical study with all the analysis of the data recorded and taken, based on the model of analysis leading to a discovery of verbal adjustments and summaries, then some findings chiefly found by comparing the realization of verbal strategies by native English and non-native speakers.

Some recommendations are also made to teaching and learning foreign languages as a preparation for a business life and it ends with suggestions for further study into the matter.

Key words: Strategies; verbal communication; English native and non-native speakers; workplace; communication; conversation; information.

1. Mở đầu

1.1. Hiện nay, Việt Nam có rất nhiều các công ty liên doanh, liên kết với các công ty nước ngoài ở nhiều hình thức, do vậy sự tương tác, giao tiếp giữa người bản địa và người nước ngoài diễn ra thường xuyên. Sự khác biệt về trình độ tiếng Anh, về văn hóa, đa dạng, hoàn cảnh giao tiếp... luôn là những rào cản cho những người tham gia giao tiếp. Đây chính là giao tiếp giao thoa văn hóa “giữa những người đến từ những nền văn hóa khác nhau” (Richards et al., 1992:92).

1.2. Người bản ngữ trong khi giao tiếp với người phi bản ngữ thường phải điều chỉnh ngôn ngữ của mình, sử dụng cái mà các nhà nghiên cứu gọi là “Foreigner talk” (Kaye Malcom, 1994:145). Người phi bản ngữ cũng gặp rất nhiều khó khăn giao tiếp kiểu này. Chiến lược giao tiếp ở đây được hiểu là sự “điều chỉnh có chiến lược”, là “kế hoạch có tính chủ động nhằm giải quyết những vấn đề mà người giao tiếp gặp phải nhằm đạt mục đích giao tiếp” (Faerch & Kasper, 1986: 36). Những chiến lược này khác nhau trong những hoàn cảnh khác nhau.

1.3. Tư liệu khảo sát của bài viết này được ghi chép, ghi âm, quan sát từ những tình huống giao tiếp công việc tại Ngân hàng ANZ, văn phòng Viện Đại học Mở Hà Nội, Đại học Ngoại thương. Những người tham gia thường là những người có vị thế xã hội khác nhau, không có mối quan hệ thân thiết, hoặc đôi khi là người hoàn toàn lạ mặt, lần đầu gặp gỡ.

2. Những khảo sát cụ thể đối người Việt nói tiếng Anh (tiếng Anh phi bản ngữ)

2.1. Khi nói

1) Người nói thường loại bỏ những thành phần câu không quan trọng khi giao tiếp, do vậy họ thường không dùng những câu đầy đủ, thường thiếu chủ ngữ, và bắt đầu bằng động từ, hoặc đơn giản chỉ là cụm danh từ. Ví dụ:

NS (Native speaker): What about the meeting this afternoon, sir?

NNS (Non-native speaker): Got a report here. Oh, at 3.

NS: Do I have to submit the report on last year investment?

NNS: Of course. Do it as I told.

Việc giản lược như vậy trong tiếng Anh nói, theo R. Carter và M.McCarthy (1997:14) thì chủ yếu mang tính tình huống. Những người sử dụng phương pháp này thường có vị thế xã hội ngang nhau, hay đơn thuần chỉ là đồng nghiệp.

2) Người nói giảm tải thông tin. Ví dụ:

NNS1: Good morning, have a good day everyone.

NNS2: Good morning.

NS: Hi.

NNS3: Hi.

NNS1: Have you heard anything in the newspaper today?. Well, I'm wondering whether it is true. Hmm, people are talking about our company.

NNS3: Oh, really. What is it? Tell us now. Tea?

NNS1: Already, thanks. Do you that our budget is losing, and there is now an investigation into the cause. Many of our clients refuse to lend their money here, but worst of all

is that some are trying to withdraw the money and transfer to other banks.

NNS2: Oh, my god. I've heard that the board is trying to solve problem, and there is a meeting this afternoon. But I don't want to go far into it. It's not my business.

NNS1: How about you? You keep silent. (laugh to the NS)

NS: I have no idea. It is interesting for tea after work, I think, but I have to go to take my copy now. Go out.

NNS3: I think the press is making fuss about us. (To the NNS1), have you phoned Mrs. Miller yet? She phoned you late yesterday afternoon.

NNS1: Oh, thanks. I'll phone her now.

Ví dụ trên cho thấy, mọi người không hứng thú lắm với chủ đề đang được nói tới, và cố gắng tìm cách kết thúc nó. Vì thế, có các chiến lược được áp dụng trong đoạn thoại này như: thay đổi chủ đề, tránh thảo luận, tâng lờ các câu hỏi, từ chối trả lời. Do khả năng ngoại ngữ của người nói trong đoạn thoại này còn hạn chế, nên họ có xu hướng cắt giảm thông tin, tránh bàn luận sâu, thậm chí bỏ mặc thông tin hoặc chuyển sang truy vấn người khác. (“*But I don't care, I don't want to go far into it. It's not my business*”, or “*How about you?*”)

3) *Người nói sử dụng chiến lược diễn giải:* Đối với một số người Việt khi phải dùng tiếng Anh giao tiếp, rất khó để diễn đạt rõ ràng ngay điều gì đó, mà họ phải dùng biện pháp lặp đi, lặp lại, hoặc diễn giải theo cách khác. Phương pháp này cũng được sử dụng khi người nói gặp khó khăn trong việc sử dụng từ vựng, hoặc không có từ vựng thích hợp để diễn đạt, bắt buộc họ phải diễn giải. Ví dụ:

NS: Excessive?

NNS: Large movement, excessive movement.

2.2. Khi hỏi đáp

Khi hỏi đáp, do khó khăn về việc sử dụng ngôn từ nên người ta thường chọn chiến lược né tránh, bằng cách trả lời như né tránh, sử dụng cách trả lời tối giản, nói loanh quanh,...

a. Để trả lời những câu hỏi, yêu cầu khó, người nghe tự hiểu rằng họ sẽ không thể đưa ra một câu trả lời thỏa mãn, nên tìm cách thoát ra khỏi áp lực đó bằng cách nói dối, nhưng là *white lie* (nói dối vô hại) và đôi khi cũng mang lại cả tiếng cười. Ví dụ dưới đây là một cuộc thoại ngắn giữa một quản lý công trường và một kỹ sư đã tình cờ được ghi lại trong khi họ đang kiểm tra tiến trình xây dựng tại công trường:

NS: I am pleased with the current process of cementing and forming the base. It is OK, isn't it? Really. Oh, what about the project of maintaining and repairing after the completion?

NNS: Well, of course, I've already thought of and finished. (In fact he has not finished the project). However, I need a little bit more time to consider more carefully the expenses. (In fact, he needs more time to complete the project).

Cách dùng “*Well*”, “*Of course*” giúp cho người nói có thêm thời gian để nghĩ ra lời nói dối hợp lý nhất.

b. Chỉ dùng những “từ khóa” (Key Words) với lượng thông tin đưa ra đủ không thừa, không lặp. Vì vậy, họ sẽ không gặp rắc rối trong việc bị hỏi lại. Do vậy cuộc thoại ngắn, luôn được kiểm soát, và cũng cho thấy là người nghe đang nghe, khuyến khích người nói tiếp tục nói. Ví dụ:

NS (customer): Can I have a second class stamp, please?

NNS (Assistant): You can ... There we are.

NS: Thank you.

NNS: One penny. Thank you.

NS: That's for me to spend, is it?

NNS: That's right.

NS: I bought a new book of ten first class when I was in town today and I've left them at home in my shopping bag.

NNS: Have you?

NS: And I've got one left.

NNS: Oh. (Laughing)

NS: Bye.

Có khi chỉ là *Yes/No*. Ví dụ:

NS: *Come and sit down, please*

NNS: *Good morning. Thank you, sir.*

NS: *My name is James Goodman. I'm the manager of the bank. Nice to meet you. Are you Tran Quang Anh?*

NNS: *Yes. My name's Tran Quang Anh*

NS: *I have your CV here. Did you graduate from Banking University in Hanoi in 2001?*

NNS: *Yes, that's right*

NS: *Where are you working now?*

NNS: *I'm...working for Contrexim 1, a construction company, I work in the accounting department of the company.*

NS: *Why do you want to leave your company?*

NNS: *I want to work in a bank. It's my dream*

NS: *Well, (laughing) working here involves in some business trips at any time of the year and you must be always ready to go if requested. Do you mind travelling?*

NNS: *No, I don't.*

NS: *.....*

Dùng câu trả lời *Yes/No* để xác nhận hoặc phủ nhận thông tin. Đôi khi nó được dùng trong trường hợp người trả lời không hiểu được ý của người nói, họ thường trả lời *"Yeah"* hoặc là *"Yes"* hạ thấp giọng, thể hiện sự không chắc chắn về nội dung. Bằng cách này người nói sẽ có cảm giác phải nhắc lại những gì vừa nói.

c. Cũng có rất nhiều những dấu hiệu diễn ngôn được sử dụng như *"Right"*, *"Ok"*, *"I see"* như là ranh giới giữa chủ đề này và chủ đề khác, giúp người nói điều chỉnh cách nói, quyết định có nên tiếp tục hay kết thúc, cho họ thấy được giữa người nghe và người nói có cùng quan điểm hay không. Các dấu hiệu này hoàn toàn không mang nội dung cụ thể nào, tuy nhiên chúng lại rất quan trọng trong việc lôi kéo sự quan tâm của cả người nghe và người nói. Ví dụ:

NNS: *I have boredom in sorting document*

NS: *Do you really mean that?*

NNS: *Well, what I mean is I don't think I am perfectly happy with sorting document all day long. Sometimes it is really boring, you know.*

NS: *Oh, I see.*

d. Trong trường hợp, người nghe không hiểu người nói hỏi gì, họ thường đưa ra những câu trả lời mơ hồ, nước đôi như *"Maybe"*, *"Perhaps"*, *"Well, that all depends"*. Người trả lời cũng sử dụng các cấu trúc như: *"something"*, *"anything"*, *"whatever"*, *"sort of"*, *"kind of"*, *"or so"*, *"around"* để tránh mắc lỗi đưa thông tin sai trong những tình huống cụ thể. Người nghe cũng có được câu trả lời, tuy nhiên, họ cũng tự hiểu là *"I have to find it myself"*. Việc này sẽ không ảnh hưởng đến quan hệ giao tiếp và cũng giữ thể diện cho người nghe.

e. Trong trường hợp người nghe không tập trung, do vậy sẽ không tiếp nhận đủ thông tin, tuy nhiên để không phật lòng người nói, họ thường nói: *"Mmm"*, *"I'm thinking"*, hoặc *"I'm listening"*, giúp họ không phải trả lời ngay và người nói ngầm hiểu là *"Just go on speaking"*.

Giữ im lặng cũng là một phương thức tốt, khi có khoảng lặng trong giao tiếp người tham gia giao tiếp luôn cảm thấy phải có trách nhiệm vượt qua khoảng lặng đó, thường họ nói *"ah"*, *"er"*, *"uhm"*. Những âm này hoàn toàn không mang nghĩa nhưng hàm ý *"Hold on. There's more to come"*.

2.3. Chiến lược giúp người nói tiếng Anh phi bản ngữ hiểu thông tin

Một là, giải thích và tóm tắt: Giải thích những gì mình vừa nghe thấy với người nói giúp xác nhận và đưa ra phản hồi rằng người nghe có hiểu thông tin hay không. Việc tóm tắt lại ý của người nói cũng có chức năng tương tự. Với những người nói tiếng Anh phi bản ngữ, bằng hai cách này, họ có thể cho người nói thấy rằng họ đã nắm bắt những thông tin quan trọng chưa, giúp cho hội thoại rõ ràng và thông suốt.

Hai là, đặt câu hỏi: Đưa ra những câu hỏi mở giúp người nghe người nói chia sẻ cảm xúc và suy nghĩ tốt hơn, giúp người nói chia sẻ

thông tin chi tiết hơn. Người nghe thường tránh câu hỏi “Why?”, vì câu hỏi này có ý kém đồng tình, có thể hơi xúc phạm người nói.

Ba là, yêu cầu nhắc lại và đánh vần: Đây là chiến lược thường dùng trong hội thoại, khi người nghe không hiểu ý của người nói, hoặc khi họ muốn có thông tin chi tiết hơn. Việc đoán ý của người nói nhiều khi không đáng tin cậy, đặc biệt trong những tình huống trao đổi những thông tin quan trọng. Tuy nhiên, việc đưa ra yêu cầu nhắc lại và đánh vần không được khuyến khích sử dụng quá thường xuyên tại nơi làm việc, do có thể gây nhàm chán cho người nói.

3. Những khảo sát cụ thể đối người nói tiếng Anh bản ngữ

3.1. Khi nói

Trong giao tiếp với người nói tiếng Anh phi bản ngữ, người nói tiếng Anh bản ngữ sử dụng tiếng Anh linh hoạt và chủ động hơn. Họ thường sử dụng các chiến lược điều chỉnh để phù hợp với người nghe.

Thứ nhất, giảm lược ngữ âm, ngữ pháp, ngữ nghĩa: Người nói thường tránh nói tắt, luyện âm, giảm sự phức tạp trong phát âm, hoặc giảm tốc độ nói để giảm khó khăn cho người nghe với trình độ nghe và khả năng phân biệt các âm kém có thể gây hiểu nhầm. Ví dụ:

(...) NNS: *I see*

NS: *If I'm not wrong, your price reduction stops at only ten thousand orders. Then you're gonna lower it to seventy-five pence per each item. I wanna say that's not cheap when you consider transport, custom duty, and a whole variety of different taxes.*

NNS: *Oh.....(silence)....., come Mr. Richards. But.....there is a huge demand for it.*

Người bản ngữ cũng có xu hướng đơn giản hóa cú pháp. Ví dụ:

NNS (Customer): *Excuse me*

NS (Shopkeeper): *Can I help you?*

NNS: *Can I have a film for my camera?*

NS: *How many exposures?*

NSS: *Pardon?*

NS: *How many exposures?*

NNS: *What does “exposures” mean?*

NS: *How many pictures? 24? 36? 40?*

NNS: *Ah, now. I understand. 40, please.*

Người nói dùng những cấu trúc tương đương giải thích, cùng các câu ngắn, đơn giản giúp người nghe dễ hiểu.

Người bản ngữ cũng dùng rất ít hoặc không dùng thành ngữ, động từ cấu trúc khi nói, họ cũng giảm việc sử dụng các dấu hiệu biểu lộ cảm xúc (“*Auch*”, “*Hmm*”...) nhằm tránh những âm thừa gây khó hiểu cho người nghe.

Thứ hai, giảm lược mục đích giao tiếp: Trong khi giao tiếp người đặt vấn đề thường xuyên phải điều chỉnh mục tiêu giao tiếp, có thể là giảm tải nội dung truyền đạt, giúp người nghe tập trung vào nội dung cốt lõi. Sử dụng những dấu hiệu tóm tắt, kết luận giúp cắt ngắn vấn đề, tạo tập trung.

Thứ ba, điều chỉnh trong hội thoại: Nhằm mục đích giúp người nghe hiểu thông điệp muốn truyền tải, người nói tránh dùng câu dài, nội dung chính được tập trung, nhấn mạnh, hoặc lặp lại. Người bản ngữ cũng dùng phương pháp diễn giải, và liên tục hỏi lại nhằm kiểm tra người nghe có hiểu vấn đề hay không? (“*It is OK, isn't it?*”, “*Is that clear?*”).

Đây có lẽ là sự khác biệt về văn hóa của người tham gia giao tiếp đòi hỏi phải có sự rõ ràng, thông suốt về trao đổi thông tin, việc này giúp cải thiện sự hiểu biết lẫn nhau.

3.2. Khi nghe

1) *Lảng tránh:* Người bản ngữ thường chấp nhận việc thay đổi chủ đề nói của người phi bản ngữ, đồng thời họ tỏ ra rất rộng lượng trong trường hợp chủ đề bị chuyển đột ngột bằng “*Right on*”, “*Yes*”, nhằm khuyến khích người nói tiếp tục nói. Ngoài ra họ cũng sử dụng các phương pháp khác tương tự như người phi bản ngữ trong tiếp nhận thông tin.

2) *Yêu cầu giải thích:* Người bản ngữ cũng thường đưa ra những yêu cầu giải thích lại những thông tin mà họ chưa nghe hiểu, hoặc trình bày chưa rõ. Dùng các câu như: “*I*

wonder why ...”, “Why do you ...”, “ Don’t you think...”... để lấy thêm thông tin, hoặc giải thích rõ hơn.

Người bản ngữ sử dụng những chiến lược giao tiếp này thể hiện sự hỗ trợ và cảm thông của họ trong hội thoại nhằm đạt mục đích giao tiếp và tạo không khí giao tiếp thoải mái, dễ chịu.

4. Kết luận

Giao tiếp ở nơi làm việc diễn ra do những lí do trực tiếp hay gián tiếp, chủ yếu là để trao đổi thông tin và tạo dựng các mối quan hệ làm việc. Khả năng giao tiếp được thể hiện trong chất lượng và các kĩ năng giao tiếp.

Các chiến lược nêu ra ở trên cho thấy sự sáng tạo và linh hoạt trong giao tiếp thời mở cửa của người Việt. Việc hòa nhập vào môi trường lao động quốc tế hóa giúp con người linh hoạt hơn, kĩ năng giao tiếp tốt hơn và khả năng thích nghi cao hơn.

Qua đó, nghiên cứu này cũng đưa ra những gợi ý trong cách dạy và học tiếng Anh nhằm phục vụ mục đích làm việc sau này. Thứ nhất là nên tăng cường việc luyện nói giữa người bản ngữ và sinh viên Việt, giúp cho sinh viên có phản xạ tốt, tự hình thành các chiến lược giao tiếp trong khi học. Thứ hai, người dạy cũng không nên cứng nhắc trong cách giảng dạy, luôn thể hiện cho sinh viên thấy rằng, trong giao tiếp thực tế không có khuôn mẫu cứng nhắc nào, mà đòi hỏi người giao tiếp phải linh hoạt trong mọi tình huống mới đạt mục đích giao tiếp. Thứ ba, người dạy cũng cần nêu ra những áp lực, khó khăn có thể gặp phải trong giao tiếp, giúp sinh viên có thể chuẩn bị tốt cho những khó khăn hoặc tình huống bất ngờ. Hơn nữa,

đồng thời với việc giảng dạy ngôn ngữ, người dạy cũng nên giúp sinh viên có cơ hội tiếp cận các kiến thức văn hóa của đất nước có ngôn ngữ mà họ đang học, giúp họ có kiến thức về giao thoa văn hóa, một kiến thức rất quan trọng cho môi trường làm việc tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO CHÍNH

1. Tom.H and Alan.W (1987), *English for specific purposes*, Cambridge University Press.
2. Allan D.Frank (1982), *Communication on the job*, U.S.A. Scott. Foresman and Company .
3. Rnadolp H. Hudson (1983), *Business communication*, U.S.A, Roxbury Publishing Company.
4. Frederick Williams (1989), *The new communication*, U.S.A, Wadsworth.
5. Nguyen Quang (2004), *Một số vấn đề giao tiếp nội văn hóa và giao văn hóa*, Nxb Đại Học Quốc Gia.
6. Adrian Holiday, et.al. (2004), *Intercultural communication*, Routledge.
7. Judith Dwyer (2000), *The business communication handbook*, Prentice Hall.
8. Micheal McCarthy (1994), *Spoken language and applied linguistics*, Cambridge University Press.
9. Micheal Clyne (1994), *Inter-cultural communication at work*, Cambridge University Press.
10. Ho-Dac Tuc (2003), *Vietnamese-English bilingualism*, Routledge Curzon.
11. Carmel Cloran, et.al.(1996), *Ways of saying: Ways of meaning*, Cassell.