

# YẾU TỐ VĂN HOÁ TRONG DẠY HỌC NGHI THỨC GIAO TIẾP CHO HỌC SINH LỚP 1

Phạm Hồng Anh

Trường Tiểu học Tân Sơn Nhì, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh

---

## **Thông tin chung:**

Ngày nhận bài: 15/04/2024

Ngày phản biện:  
25/04/2024

Ngày duyệt đăng:  
03/05/2024

\*Tác giả chính:  
honganhtsn@gmail.com

## **Title:**

*Cultural factors in teaching  
communication etiquette  
For first grade students*

## **Từ khóa:**

*dạy học nghi thức giao tiếp cho  
học sinh lớp 1, nghi thức giao  
tiếp, văn hóa trong nghi thức giao  
tiếp, văn hóa và giao tiếp.*

## **Keywords:**

*teaching communication etiquette  
for first grade students,  
communication etiquette, culture  
in communication etiquette,  
culture and communication.*

**TÓM TẮT:** Trong dạy học nghi thức giao tiếp, yếu tố văn hóa đóng vai trò quan trọng trong việc xác định các quy tắc mà mọi người cần tuân thủ trong giao tiếp. Trẻ nhỏ khi thực hiện nghi thức giao tiếp chủ yếu xuất phát từ kinh nghiệm cá nhân, điều mà các em quan sát được, học được từ người thân. Hành động giao tiếp thường mang tính bộc phát, phản xạ tự nhiên. Bước vào lớp 1, khi được dạy học về các nghi thức giao tiếp, các em có thể thực hiện nó một cách chuẩn mực, phù hợp với văn hóa xã hội. Biết cách lựa chọn ngôn ngữ cùng các yếu tố phi ngôn ngữ phù hợp với văn hóa giao tiếp trong xã hội sẽ giúp các em thực hiện nghi thức giao tiếp hiệu quả, xây dựng được các mối quan hệ tốt đẹp.

**ABSTRACT:** In teaching communication etiquette, cultural factors play an important role in determining the rules that people need to follow in communication. When young children perform communication rituals, they mainly come from personal experience, what they observe and learn from relatives. Communicative actions are often spontaneous and natural reflexes. Entering first grade, when taught about communication etiquette, children can perform it in a standard way, consistent with social culture. Knowing how to choose language and non-verbal elements appropriate to the culture of communication in society will help children carry out effective communication rituals and build good relationships.

---

## **1. Giới thiệu vấn đề nghiên cứu**

Giao tiếp là hoạt động không thể thiếu của xã hội nên nghi thức giao tiếp cũng mang những đặc trưng văn hóa của xã hội. Ta có thể thấy rõ được điều đó qua các từ xưng hô và các yếu tố phi ngôn ngữ được sử dụng trong ngôn ngữ giao tiếp. Khác với tiếng Anh thường sử dụng “you” để chỉ tất cả mọi người thì trong tiếng Việt, người ta thường sử dụng các từ xưng hô như “anh”, “chị”, “em”, “ông”, “bà” để chỉ sự tôn trọng, mối quan hệ gia đình, tuổi tác hoặc địa vị xã hội. Sự tương đồng về văn hóa sẽ giúp ngôn ngữ truyền đạt được rõ ràng,

mạch lạc hơn, sự tiếp nhận dễ dàng hơn tạo ra sự tương tác tích cực hơn. Mỗi ngày, dù ở trường hay ở nhà, học sinh lớp 1 đều phải đối diện với các tình huống giao tiếp khác nhau đòi hỏi các em phải thực hiện các nghi thức giao tiếp đúng với chuẩn mực để đạt hiệu quả giao tiếp cao nhất. Trong một tình huống thực tế, các em cần phải nói làm sao cho đúng, cử chỉ làm sao cho phù hợp với đối tượng và hoàn cảnh, giúp giải quyết được vấn đề có trong tình huống. Điều này không phải tự nhiên các em làm được mà phải trải qua cả một quá trình học tập và trải nghiệm.

## 2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

### 2.1. Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1. Văn hóa

Văn hóa là một khái niệm rộng lớn và đa chiều, bao gồm tập hợp các giá trị, niềm tin, kiến thức, thể hiện nghệ thuật, phong tục, tập quán, ngôn ngữ và hành vi của một nhóm, cộng đồng hoặc quốc gia cụ thể. Nó là một hình thức tổ chức và truyền thông xã hội, định hình cách mọi người sống, tương tác và hiểu về thế giới xung quanh. Văn hóa không chỉ dừng lại ở cách ứng xử theo một khuôn mẫu, lễ nghi cứng nhắc [4, tr.5]. Văn hóa Việt Nam ngày nay, bên cạnh chất lọc được những nét tinh túy của văn hóa truyền thống còn tiếp nhận những ưu điểm của văn hóa Hoa và văn hóa phương Tây phù hợp với sự phát triển làm tăng sức mạnh của văn hóa vật chất và tinh thần [8, tr.13].

#### 2.1.2. Chức năng giao tiếp của văn hóa

Văn hóa luôn tiềm ẩn trong sự diễn đạt của ngôn ngữ. Vì vậy khi giao tiếp người nói hay viết cũng như người tiếp nhận không thể không có vốn kiến thức nền về văn hóa của cộng đồng bản ngữ. Người giao tiếp càng có nhiều kiến thức và kinh nghiệm sống cũng như trình độ văn hóa, giáo dục cao thì càng có năng lực diễn đạt ngôn ngữ cao. Bên cạnh đó, kiến thức văn hóa nền cũng giúp kiến tạo sự mạch lạc của cách diễn đạt ngôn ngữ [5, tr.25].

#### 2.1.3. Nghi thức giao tiếp

Nghi thức giao tiếp là tập hợp các quy tắc, hành động và thể thức được sử dụng trong quá trình trao đổi thông tin giữa các cá nhân hoặc nhóm người. Nó là một hệ thống được thiết lập từ một cộng đồng có chung văn hóa để đảm bảo sự hiểu biết, tương tác và trao đổi thông tin hiệu quả giữa các bên tham gia.

Nghi thức giao tiếp có thể bao gồm các yếu tố như ngôn ngữ, cử chỉ, biểu cảm khuôn mặt, giọng điệu, hình thức trang phục và các quy tắc xã hội khác. Nó không chỉ nhằm truyền đạt thông tin một cách rõ ràng, mà còn nhằm tạo ra một môi trường giao tiếp tôn

trọng, lịch sự và hiệu quả phù hợp với văn hóa xã hội.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

#### 2.2.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Nghiên cứu tài liệu là phương pháp đọc và phân tích các nguồn tài liệu để xây dựng tổng quan cơ sở lý luận của yếu tố văn hóa trong dạy học nghi thức giao tiếp cho học sinh lớp 1. Tiếp cận các nguồn tài liệu trong thư viện, tài liệu điện tử, bài báo, luận văn và tập chí trực tuyến, tham khảo các tài liệu tham chiếu bằng cách kiểm tra trong danh mục tham khảo để tìm kiếm thêm các tài liệu khác có liên quan. Xác định tính tin cậy của các tài liệu, thu thập các thông tin quan trọng và cần thiết cho nghiên cứu. Sắp xếp, tổ chức thông tin một cách có logic, có cấu trúc hợp lý để dễ dàng tham khảo trong quá trình nghiên cứu.

#### 2.2.2. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Xây dựng bảng hỏi nhằm khảo sát thực trạng dạy học nghi thức giao tiếp cho học sinh lớp 1 theo chương trình Giáo dục phổ thông 2018 đưa bảng hỏi đến người tham gia và thu thập lại dữ liệu với sự đồng ý của người tham gia. Tiến hành xử lý và phân tích dữ liệu. Cuối cùng là đánh giá và báo cáo kết quả từ phương pháp điều tra bằng bảng hỏi.

#### 2.2.3. Phương pháp xử lý thông tin, số liệu

Thu thập thông tin số liệu và tiến hành xử lý thông tin số liệu để từ đó đưa ra các kết luận liên quan. Trực quan hóa dữ liệu bằng cách biểu diễn dữ liệu số thành hình ảnh, biểu đồ hay đồ thị để tạo ra một cái nhìn trực quan và dễ hiểu về dữ liệu.

## 3. Kết quả và thảo luận

### 3.1. Yêu cầu cần đạt trong dạy học nghi thức giao tiếp ở lớp 1

Trong chương trình Giáo dục phổ thông 2018, nội dung dạy học nghi thức giao tiếp được quy định trong môn Ngữ văn ngay từ lớp

1. Nghi thức giao tiếp nằm trong năng lực nói và nghe cần được phát triển cho học sinh. Nội dung dạy học được quy định cụ thể, chiếm khoảng 10% nội dung toàn chương trình.

Bước vào lớp 1, học sinh bắt đầu chính thức được học và phát triển kỹ năng ngôn ngữ. Trong chương trình Tiếng Việt 1, học sinh được học một số nghi thức giao tiếp thông dụng ở nhà và ở trường như chào hỏi, giới thiệu, cảm ơn, xin lỗi, xin phép. Trong nghi thức giao tiếp cử chỉ, cách nghe cũng là một phần không thể thiếu bên cạnh ngôn ngữ nói. Vì vậy, học sinh sau khi học cần đạt các yêu cầu về năng lực nói và năng lực nghe, cụ thể:

Nói: nói rõ ràng, thành câu. Biết nhìn vào người nghe khi nói. Nói và đáp lại được lời chào hỏi, xin phép, cảm ơn, xin lỗi, phù hợp với đối tượng người nghe. Biết giới thiệu ngắn về bản thân, gia đình, đồ vật yêu thích dựa trên gợi ý.

Nghe: có thói quen và thái độ chú ý nghe người khác nói (nhìn vào người nói, có tư thế nghe phù hợp). Nghe hiểu các thông báo, hướng dẫn, yêu cầu, nội quy trong lớp học.

Nói nghe tương tác: biết trao đổi trong nhóm để chia sẻ những ý nghĩ và thông tin đơn giản.

Các nội dung dạy học nghi thức giao tiếp và yêu cầu cần đạt sẽ được nâng cao dần ở các lớp học sau.

### ***3.2. Nội dung dạy học nghi thức giao tiếp cho học sinh lớp 1 theo chương trình Giáo dục phổ thông 2018 (trong Bộ sách Cánh Diều, Chân trời sáng tạo và Vì sự bình đẳng và dân chủ trong giáo dục)***

Các bộ sách hiện nay đều bám sát nội dung chương trình Giáo dục phổ thông 2018 yêu cầu về dạy học nghi thức giao tiếp. Tuy nhiên, ở mỗi bộ sách lại có sự triển khai khác nhau.

Ở bộ sách Cánh Diều, một số học liệu dạy học nghi thức giao tiếp tương ứng với bài đọc là những câu chuyện, một số khác lại gắn với văn bản thông tin. Trong quá trình tìm hiểu bài đọc Món quà quý nhất, các em được yêu cầu thay câu “Cháu ngoan quá!” bằng lời

cảm ơn của bà [7, tr.85]. Trong bài Kiến em đi học, các em sẽ nói lời kiến em xin phép mẹ cho chuyển sang lớp của thầy kiến [7, tr.94]. Khi đọc văn bản thông tin Đọc sách báo ở thư viện các em đồng thời được yêu cầu thực hiện kỹ năng giao tiếp hỏi mượn sách và trả sách [7, tr.144 - 145]. Học sinh được luyện tập thực hành những tình huống sát với thực tế cuộc sống của các em hơn. Bên cạnh là chính mình, các em được trải nghiệm nhiều vai giao tiếp khác nhau như vai con (kiến em), vai bà,... Tùy vào đặc điểm từng vai mà học sinh phải lựa chọn ngôn từ, cách diễn đạt, cử chỉ phù hợp.

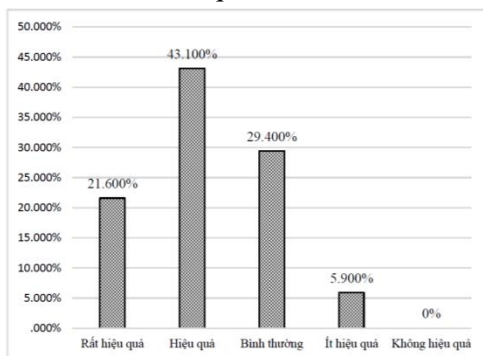
Ở bộ sách Chân trời sáng tạo, học sinh làm quen với nghi thức giao tiếp theo từng bước mở đầu ở học kì I là làm quen với các yếu tố thuộc về nghi thức lời nói như nhận diện từ xưng hô thích hợp với đối tượng giao tiếp, nhận biết sự luân phiên lượt lời, chờ đợi đến lượt, có thái độ và hành vi ứng xử phù hợp với ngữ cảnh, biết kết hợp các yếu tố phi ngôn ngữ để hỗ trợ giao tiếp... Các dạng bài tập chủ yếu gồm: nói đáp theo tranh gợi ý (chủ đề 7, chủ đề 8), đóng vai nhân vật để nói đáp theo yêu cầu (chủ đề 13, chủ đề 14, chủ đề 15) [1, tr.75 - 115]. Đến học kì II học sinh được thực hành các yếu tố thuộc về nghi thức lời nói. Học sinh sẽ nói – đáp lời chào hỏi, chào tạm biệt, lời cảm ơn, lời xin lỗi, lời xin phép phù hợp với đối tượng bằng vai và không bằng vai, trong những ngữ cảnh khác nhau (ở nhà và ở trường). Học sinh được luyện tập thực hành liên tục cả kỹ năng nói và kỹ năng nghe, giúp hình thành nên thói quen thực hiện nghi thức giao tiếp phù hợp với văn hóa xã hội.

Ở bộ sách Vì sự bình đẳng và dân chủ trong giáo dục, các dạng bài tập chủ yếu gồm: Đóng vai nhân vật trong bài đọc để nói và đáp theo tình huống trong văn bản; Nói và đáp theo các tình huống giao tiếp cho sẵn – tình huống gần gũi với đời sống, kinh nghiệm của học sinh. Ở tuần 25, sau khi đọc và tìm hiểu nội dung bài đọc Mặt trăng tìm bạn, học sinh sẽ đóng vai mặt trăng và cú chào hỏi nhau [3, tr.66 - 67]. Hay ở tuần 32, Mặt trời thức giấc, học sinh sẽ đóng vai bông hoa nói

lời cảm ơn mặt trời [3, tr.130 - 131]. Dạng bài tập này tạo cho hoạt động dạy học nghi thức giao tiếp thêm thú vị, thu hút học sinh tham gia, tuy nhiên, đòi hỏi học sinh phải có sự liên tưởng, kết nối giữa văn hóa giao tiếp của thực vật, con vật, hiện tượng thiên nhiên mà các em đóng vai với văn hóa giao tiếp trong xã hội con người.

### 3.3. Thực trạng dạy học nghi thức giao tiếp cho học sinh lớp 1 theo chương trình Giáo dục phổ thông 2018

Trong đợt khảo sát đại trà thông qua đường link trực tuyến đối với giáo viên và cán bộ quản lý đang công tác tại một số trường Tiểu học thì có tới 25,5% số lượng giáo viên xác định không đúng mạch kiến thức của nghi thức giao tiếp trong chương trình Giáo dục phổ thông 2018 cho thấy một ít bộ phận giáo viên chưa có sự quan tâm, nghiên cứu. Bên cạnh đó, chỉ có 21,6% giáo viên cho rằng hoạt động dạy học nghi thức giao tiếp cho học sinh lớp 1 đang rất hiệu quả, 43,1% giáo viên cho rằng hiệu quả, 29,4% giáo viên đánh giá bình thường và 5,9% giáo viên đánh giá ít hiệu quả cho thấy phương pháp mà giáo viên đang áp dụng vẫn chưa đạt được hiệu quả tối ưu.



Mô tả mức độ hiệu quả của việc dạy học Nghi thức giao tiếp cho học sinh lớp 1

### 3.4. Đánh giá thực trạng dạy học nghi thức giao tiếp cho học sinh lớp 1 theo chương trình Giáo dục phổ thông 2018

Dạy học nghi thức giao tiếp được quy định rõ ràng về nội dung và yêu cầu cần đạt trong chương trình Giáo dục phổ thông 2018 thể hiện

tầm quan trọng của việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho học sinh. Một học sinh khi nắm và thực hiện được các nghi thức giao tiếp cơ bản luôn cho thấy sự tự tin và lịch sự trong giao tiếp. Bản thân các em cũng tạo dựng được các mối quan hệ tốt đẹp trong xã hội. Giao tiếp không đơn giản chỉ là việc trao đổi thông tin thông thường mà thông qua ngôn ngữ và hành động còn đánh giá được tính cách, phẩm chất văn hóa của một con người.

Mỗi bộ sách đều có đưa ra các dạng bài tập, gợi ý nội dung và cách thực hiện để học sinh có cơ hội luyện tập và thực hành nghi thức giao tiếp. Mỗi ngày, giáo viên đều lấy đó làm ngữ liệu dạy học. Không ít giáo viên khi dạy nội dung chào hỏi, cảm ơn, xin lỗi,... lại không biết rằng mình đang dạy nghi thức giao tiếp cho học sinh. Việc giáo viên hướng dẫn học sinh cách lựa chọn cặp từ xưng hô, từ cảm thán, cách sắp xếp từ, cách diễn đạt, ... chính là giáo viên đang giáo dục văn hóa giao tiếp cho học sinh của mình.

Trong văn hóa giao tiếp ở Việt Nam, nếu đối tượng giao tiếp là “ông, bà” thì chủ thể giao tiếp là “cháu”, nếu là “ba, mẹ” thì chủ thể giao tiếp là “con”,... Từ đó tạo nên các cặp từ xưng hô mà khi giao tiếp, học sinh phải biết lựa chọn cho đúng. Tùy vào đối tượng giao tiếp mà có thể lựa chọn từ xưng hô và các từ ngữ kết thúc câu như “ạ”, “nhé” [6, tr.49 - 50]. Nếu từ “ạ” mang ý nghĩa lễ phép, thường được sử dụng trong giao tiếp đối với người lớn (đối tượng giao tiếp không bằng vai), thì từ “nhé” lại mang ý nghĩa thân thiện và nhẹ nhàng, tạo sự gần gũi trong giao tiếp hàng ngày nên thường được sử dụng khi đối tượng giao tiếp là bạn bè, người cùng tuổi (đối tượng giao tiếp bằng vai).

Học sinh cần thực hiện các bước nhận diện, phân tích tình huống, đề xuất hướng giải quyết,... để xác định đúng mục đích giao

tiếp chủ thể, đối tượng giao tiếp, nội dung và từ ngữ giao tiếp [2, tr.5 - 6].

**Bảng 1. Cặp từ xung hô và cách sắp xếp từ, cụm từ trong nghi thức giao tiếp**

Chủ thể giao tiếp	Mục đích	Đối tượng giao tiếp	Nội dung	Từ ngữ kết thúc câu
Cháu	chào (xin)	ông/bà	(tùy thuộc vào nội dung tình huống cụ thể được đưa ra)	
Con	giới thiệu (với)	thầy/cô cô/chú em		a/nhé
Anh/Chị	cảm ơn	em		
Mình	xin lỗi	bạn		
Em	xin phép	anh/chị		

Yếu tố phi ngôn ngữ trong dạy học nghi thức giao tiếp đóng vai trò quan trọng trong việc truyền đạt thông điệp và tạo ra hiệu ứng giao tiếp hiệu quả. Tùy vào tình huống hay nội dung giao tiếp mà giọng nói, cử chỉ và thái độ cần được thể hiện cho phù hợp. Khi nói chuyện với người lớn hơn, chủ thể giao tiếp luôn phải thể hiện thái độ lịch sự, với người nhỏ tuổi hơn thì nhẹ nhàng, với bạn bè thì tôn trọng, vui vẻ. Đó luôn là quy ước trong văn hóa giao tiếp của xã hội ta. Khi dạy học cho học sinh lớp 1, giáo viên cần khai thác vốn sống, sự hiểu biết vốn có của học sinh rồi từ đó đưa ra thêm một số gợi ý yếu tố phi ngôn ngữ phù hợp với nội dung giao tiếp để các em thực hiện kết hợp với ngôn ngữ khi giao tiếp. Các yếu tố phi ngôn ngữ này chính là những chuẩn mực chung của xã hội thể hiện đặc trưng văn hóa giao tiếp của xã hội đó.

**Bảng 2. Yếu tố phi ngôn ngữ trong nghi thức giao tiếp**

Nội dung	Tình huống	Yếu tố phi ngôn ngữ
Lời chào, lời tự giới thiệu	Khi gặp gỡ thầy cô giáo, bạn bè hoặc những người khác trong môi trường	Lời nói lịch sự, ngắn gọn nhưng thể hiện sự tự tin.

	học tập.	
Lời cảm ơn	Khi được giúp đỡ hoặc nhận được sự hỗ trợ từ người khác.	Giọng nói nhẹ nhàng, lịch sự; thái độ thể hiện sự tôn trọng, biết ơn.
Lời xin lỗi	Khi làm sai hoặc gây ra sự phiền toái cho người khác.	Giọng nói nhẹ nhàng, lịch sự; thể hiện thái độ chân thành.
Lời xin phép	Khi muốn yêu cầu hoặc xin phép làm điều gì đó.	Lời nói nhẹ nhàng, rõ ràng, thái độ lịch sự dù được người khác đồng ý hay không đồng ý.

#### 4. Kết luận

Dạy học nghi thức giao tiếp cũng chính là dạy học về văn hóa - văn hóa trong giao tiếp. Dạy học nghi thức giao tiếp hiệu quả sẽ giúp học sinh hình thành và phát triển các kỹ năng giao tiếp cơ bản nói và nghe, phát triển năng lực ngôn ngữ, có thêm sự tự tin và các mối quan hệ tốt phù hợp với các chuẩn mực văn hóa trong xã hội. Đối với học sinh lớp 1, dạy học nghi thức giao tiếp hiệu quả sẽ giúp tạo nền tảng vững chắc để học sinh tiếp tục phát triển ở các lớp trên. Trong nghi thức giao tiếp có nhiều cặp từ xung hô, thể hiện một phần của truyền thống xã hội và phong tục tập quán của người Việt Nam. Việc sử dụng từ xung hô đúng cách sẽ giúp các em thể hiện sự tôn trọng và tình cảm trong giao tiếp xã hội của người Việt. Bên cạnh đó, khi thực hiện nghi thức giao tiếp, học sinh nên thể hiện thái độ tôn trọng, lịch sự và tử tế trong tất cả các tình huống. Điều này giúp xây dựng một môi trường giao tiếp tích cực, tạo điều kiện tốt cho sự hợp tác và phát triển. Nghi thức giao tiếp không chỉ là một nội dung dạy học mà còn

là thước đo đánh giá phẩm chất của một con người trong xã hội. Do đó, cần có sự quan tâm nhiều hơn nữa từ thầy cô giáo đang trực tiếp đứng lớp giảng dạy.

---

### Tài liệu tham khảo

1. Bùi Mạnh Hùng (Tổng chủ biên), Nguyễn Thị Ly Kha (Chủ biên), Phạm Vĩnh Lộc – Nguyễn Lương Hải Như, Phạm Thị Kim Oanh – Vũ Minh Tâm, Nguyễn Xuân Tùng, (2020), *Tiếng Việt 1, tập một, tập hai*. NXB Giáo dục Việt Nam.
2. Đặng Thị Lệ Tâm, (2012), *Dạy học nghi thức lời nói cho học sinh Tiểu học trong môn Tiếng Việt*, Luận án tiến sĩ, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
3. Đỗ Việt Hùng (Tổng chủ biên), Lê Phương Nga (Chủ biên), Thạch Thị Lan Anh, Lương Thị Hiền, (2022), *Tiếng Việt 1, tập một, tập hai*, NXB Giáo dục Việt Nam.
4. Hoàng Sơn Cường, (2017), *Bàn thêm về khái niệm văn hóa*, Tạp chí Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, (20), 5-9.
5. Ngô Hữu Hoàng, (2012), *Vai trò của văn hóa và kiến thức văn hóa nền trong việc hình thành và tiếp nhận diễn ngôn*, Tạp chí Khoa học, Ngoại Ngữ 28, 25-32.
6. Nguyễn Thị Ly Kha (Chủ biên), Nguyễn Lương Hải Như, Phạm Hải Lê, (2023), *Cơ sở môn Tiếng Việt ở Tiểu học*, NXB Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Nguyễn Thị Thuyết (Tổng chủ biên kiêm Chủ biên), Hoàng Thị Minh Hương, Trần Mạnh Hùng, Đặng Kim Nga, (2022), *Tiếng Việt 1, tập một, tập hai*, NXB Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh.
8. Trần Ngọc Thêm, (2013), *Giao lưu văn hóa ở Nam Bộ và vai trò của nó trong sự phát triển văn hóa Việt Nam*, Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ, 18 (X1), 5-12.