

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHIẾN LƯỢC LỊCH SỰ TRONG HÀNH VI NGÔN NGỮ PHÀN NÀN

ĐÀO THI THANH HUYỀN¹

Abstract: Complaining is a common speech act frequently encountered in everyday communication; however, it is also highly face-threatening for both interlocutors. Therefore, politeness is considered a necessary strategy for establishing and maintaining harmonious relationships in communication between speakers and the listeners. This article analyzes three important factors that significantly influence the selection and use of politeness strategies in the speech act of complaining: relative power, social distance, and rank of imposition.

Keywords: *speech act of complaint, politeness strategies, relative power, social distance, rank of imposition*

1. Đặt vấn đề

Như chúng ta đã biết, nền văn minh nông nghiệp lúa nước đã tạo nên tính cộng đồng rất rõ nét trong xã hội Việt Nam, “chính tính cộng đồng này là nguyên nhân khiến người Việt Nam đặc biệt coi trọng việc giao tiếp” [10, tr.277] bởi giao tiếp tạo ra các mối quan hệ và góp phần củng cố tình thân giữa mọi người trong một cộng đồng. Và cũng chính tính cộng đồng với nguồn gốc văn hoá nông nghiệp này đã tạo nên đặc trưng văn hoá giao tiếp của người Việt là “trọng tình” (lấy tình cảm làm nguyên tắc ứng xử), “trọng danh dự” (“tốt danh hơn lành áo” - tôn trọng danh dự của mình và của người khác), “ưa sự tế nhị, ý tứ và trọng sự hoà thuận” (ưa chuộng sự êm ái, hoà thuận, không có xích mích, mâu thuẫn giữa các thành viên trong gia đình và xã hội). Và do đó, trong giao tiếp hàng ngày, người Việt thường có thói quen đắn đo, cân nhắc kĩ càng khi nói năng để tránh làm mất lòng người khác và duy trì sự hài hoà trong các mối quan hệ cá nhân và xã hội. Đặc biệt, khi thực hiện những hành vi ngôn ngữ có tính đe dọa thể diện cao và dễ gây xung đột như phàn nàn thì vấn đề lịch sự, tế nhị trong giao tiếp luôn được quan tâm. Để làm giảm mức độ căng thẳng và ít làm tổn thương đến thể diện của đối phương (đôi khi là cả thể diện của bản thân) thì hành vi ngôn ngữ phàn nàn cần được thực hiện một cách khéo léo và tế nhị. Chính vì thế, người Việt thường viện đến các chiến lược lịch sự để đảm bảo rằng đích ở lời phàn nàn được truyền tải một cách hiệu quả mà vẫn giữ được cái danh, cái tình và hoà khí trong giao tiếp, phù hợp với văn hoá ứng xử “mềm như nước” của người Việt. Để tìm hiểu các chiến lược lịch sự trong hành vi ngôn ngữ phàn nàn, trước hết chúng ta cần tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến chiến lược lịch sự trong hành vi ngôn ngữ này.

2. Cơ sở lý luận của bài viết

2.1. Hành vi ngôn ngữ phàn nàn

Có thể nói, cha đẻ của lý thuyết hành vi ngôn ngữ (Speech act theory) chính là John Langshaw Austin (1911 - 1960), một nhà triết học người Anh. Ông cho rằng ngôn ngữ không chỉ được dùng để thông báo hay miêu tả, biểu thị điều gì đó mà còn được dùng để làm cái gì đó, để thực hiện các hành động cụ thể. Tất cả lời nói và mọi phát ngôn đều là việc làm một cái gì đó bằng lời nói và dấu hiệu. Nói cách khác, hành vi ngôn ngữ chính là “các hành động được thực hiện bằng lời” [3, tr.39]. Ví dụ: chào, cảm ơn, xin lỗi, khen, chê, cam kết, phàn nàn, ... J. Searle, một nhà triết học người Mỹ, đã tiếp tục kế thừa và phát triển lý thuyết hành vi ngôn ngữ của Austin. Ông đã phân loại các hành vi ngôn ngữ ở lời thành 05 nhóm như sau: tái hiện/xác tín (representatives); điều khiển (directives); cam kết

¹ Trường Đại học Hà Nội; Email: huyendtt@hanu.edu.vn

(commissives); biểu cảm (expressives); tuyên bố (declarations). Theo cách phân loại này, hành vi phàn nàn thuộc nhóm biểu cảm.

Về mặt ngữ nghĩa, trong một số từ điển tiếng Việt, phàn nàn được định nghĩa như sau:

- Phàn nàn (đgt) là “nói ra điều không hài lòng, buồn bực của mình” [15, tr.1315];
- Phàn nàn (đgt) là “biểu thị bằng lời điều làm cho mình bực bội [8 tr.477];
- Phàn nàn (đgt) là “nói ra nỗi buồn bực, không vừa ý để mong có sự đồng cảm, đồng tình” [11, tr.985];
- Phàn nàn (đgt) là “nói ra để tỏ ý không hài lòng, trách cứ” [4, tr.435];
- Phàn nàn “là một hành động ngôn ngữ mà người nói sử dụng để thể hiện nỗi phiền muộn, buồn bực, không hài lòng hoặc không thoả mãn của mình trước sự tác động của một sự vật hoặc sự kiện nào đó đã, đang hoặc sắp xảy ra” [9, tr.33].

Căn cứ vào bản chất và sự thể hiện của hành vi phàn nàn trong thực tế đời sống, các tiêu chí phân loại (đích ở lời, định hướng và hướng khớp ghép, trạng thái tâm lí, nội dung mệnh đề) và điều kiện sử dụng hành vi phàn nàn (điều kiện nội dung mệnh đề, điều kiện chuẩn bị, điều kiện chân thành, điều kiện căn bản) theo quan niệm của Searle kết hợp với các nét nghĩa của động từ phàn nàn trong các từ điển, chúng tôi xin đưa ra khái niệm hành vi ngôn ngữ phàn nàn (gọi tắt là hành vi phàn nàn) như sau: *Phàn nàn là hành vi ngôn ngữ thể hiện sự không bằng lòng, buồn bực của người nói đối với một sự vật, sự việc, hiện tượng, hành động hoặc người nào đó mà người nói cho là không tốt, không đúng, không phù hợp hoặc chưa thoả đáng nhằm mục tiêu giải bày, giải tỏa cảm xúc, có được sự thông cảm từ phía người nghe hoặc mong muốn có giải pháp hợp lí, có sự thay đổi theo chiều hướng tích cực.*

Ví dụ (1): *Tính nét bó mày cũng đồng bóng thế nào. Lúc thì làm, lúc thì không làm, rồi lại làm, như trò trẻ con.* [NL 5, tr.124] (Người mẹ phàn nàn với Biền về tính nét không ổn định của bố Biền).

Ví dụ (2): *Rõ đẹp mặt con gái chưa kìa! Chửa về đến nhà đã hục vào buồng, cạo nôi xoèn xoẹt. Cứ bảo sao tao lảm điều...* [NL 9, tr.273] (Bà mẹ không ưng ý, phàn nàn về cô con gái là Bớt có thói ăn rất xấu).

2.2. Vấn đề lịch sự trong giao tiếp

2.2.1. Khái niệm lịch sự

Theo *Từ điển tiếng Việt*, lịch sự (t) là “có thái độ nhã nhặn, phù hợp với quan niệm và phép tắc chung của xã hội” [11, tr.729]. Trong các quan hệ xã hội, lịch sự là yếu tố rất quan trọng được đề duy trì trật tự xã hội và thúc đẩy quan hệ tương tác xã hội. Trong giao tiếp, cùng với cộng tác thì lịch sự được coi như một nguyên tắc không thể thiếu, có ảnh hưởng lớn đến cả quá trình cũng như hiệu quả của các cuộc giao tiếp. Nguyễn Thiện Giáp cho rằng, “lịch sự là những nguyên tắc chung trong tương tác xã hội của một nền văn hoá. Những nguyên tắc đó có thể bao gồm sự tế nhị, sự khoan dung, sự khiêm tốn, sự cảm thông đối với người khác” [3, tr.102].

Tuy nhiên, để hiểu về phép lịch sự trong giao tiếp thì chúng ta cần đề cập đến khái niệm “thể diện” (face): Người đầu tiên đề cập đến khái niệm thể diện là E. Goffman (1973), sau đó khái niệm này được P. Brown và S. Levinson phát triển và mở rộng. “Thể diện là hình ảnh bản thân trước công chúng của một cá nhân. Nó có liên quan đến ý thức xã hội và tình cảm mà mỗi cá nhân có và mong muốn người khác tri nhận. Trong giao tiếp, phép lịch sự có thể được định nghĩa là phương tiện được dùng để thể hiện sự hiểu biết về thể diện của người khác” [3, tr.104].

Trong giao tiếp, cả người nói và người nghe đều muốn giữ thể diện của mình. Vì thế, chúng ta cần chú ý để không làm mất thể diện của người khác, kể cả thể diện của chính mình. Khái niệm “thể diện” có liên quan mật thiết đến khái niệm “vị thế xã hội”, nhất là những nơi có phân biệt đẳng cấp và tôn ti xã hội. Những người có vị thế xã hội càng cao thì thể diện càng lớn. Trong thực tế, vì nhiều lí

do, nhiều khi chúng ta nói cái gì đó xúc phạm, làm tổn hại hay có biểu hiện đe dọa sự mong đợi của đối phương về mặt thể diện thì đó là những *hành vi đe dọa thể diện* (face threatening act: FTA). Các hành vi như *mắng mỏ, chửi bới, kết tội, chế giễu, phê bình hay phàn nàn, ...* đều là những hành vi đe dọa thể diện. Ngược lại, nếu người nói có cách nói làm giảm khả năng đe dọa thể diện thì hành vi đó gọi là *hành vi giữ thể diện* (face saving act: FSA). Chúng ta cũng cần phân biệt *thể diện âm tính* (negative face) và *thể diện dương tính* (positive face). Theo Nguyễn Thiện Giáp, “thể diện âm tính của một người là nhu cầu được độc lập, được tự do hành động và không bị người khác áp đặt” [3, tr.106]. Như vậy, phép lịch sự âm tính là một hành động giữ thể diện hướng đến thể diện âm tính của một người nào đó. Nó giảm thiểu sự áp đặt lên người nghe, thể hiện sự tôn trọng, khiêm nhường đối với họ, đặc biệt là khi khoảng cách xã hội hoặc quyền lực quan hệ lớn. Còn “thể diện dương tính của một người là nhu cầu được người khác chấp nhận, thậm chí được người khác yêu mến đối xử như người cùng nhóm” [3, tr.106]. Theo đó, một hành động giữ thể diện hướng đến thể diện dương tính của một người được gọi là phép lịch sự dương tính. Nó thể hiện sự đoàn kết, hoà đồng, khẳng định mối quan hệ xã hội thân thiết giữa người nói và người nghe. Phép lịch sự dương tính thường được dùng trong các trường hợp không có nhiều khoảng cách trong địa vị xã hội hay quyền lực. Và để giao tiếp thành công, mỗi người sẽ có một chiến lược giao tiếp riêng. Vì thế, chiến lược giao tiếp được hiểu “là phương châm và các biện pháp sử dụng các hành vi ngôn ngữ trong giao tiếp nhằm giữ thể diện và tránh đe dọa thể diện của người tham gia giao tiếp” [3, tr.107].

2.2.2. Chiến lược lịch sự theo quan điểm của Brown và Levinson (1987)

Để tiếp cận phạm trù lịch sự trong giao tiếp nói chung, các nhà nghiên cứu như Lakoff (1977), Grimshaw (1980), Rosaldo (1982), Leech (1983), Brown và Levinson (1987) đã dựa vào ba nhân tố xã hội học là: *Quyền lực* (P: Relative Power), *Khoảng cách* (D: Social Distance) và *Mức độ áp đặt* (R: Imposition Rank). Hai tác giả Brown và Levinson cho rằng “Nhìn chung, các nghiên cứu hình như ủng hộ quan điểm của chúng tôi là có ba nhân tố xã hội học đóng vai trò quyết định mức độ lịch sự mà người nói (S) sẽ sử dụng với người nghe (H): Đó là *quyền lực quan hệ* (P) của người nghe đối với người nói, *khoảng cách xã hội* (D) giữa người nói và người nghe và *mức độ áp đặt* (R) của việc sử dụng hành động đe dọa thể diện” [13, tr.16]. Mức độ của hành vi đe dọa thể diện cũng phụ thuộc vào ba nhân tố này theo công thức sau: $FTA = D + P + R$. Cần lưu ý rằng ba nhân tố này càng cao thì mức độ lịch sự càng phải cao. Đây cũng chính là “tiêu điểm quy chiếu” (focus of reference) khi xem xét mức độ lịch sự của các hành vi ngôn ngữ nói chung.

Theo Brown và Levison, “lịch sự là sự biểu đạt giảm nhẹ một số hành vi nào đó do ý đồ đe dọa gây ra cho thể diện của người nghe và bản thân” [7, tr.244]. Vì thế, có thể coi lịch sự là một loại chiến lược trong giao tiếp. Hai tác giả đã đưa ra các nhóm chiến lược của lịch sự như sau:

(1) Hành vi không làm đe dọa thể diện: Người nói không thực hiện hành vi đe dọa thể diện. Đây là chiến lược lịch sự có tầm hiệu chỉnh mạnh nhất.

(2) Hành vi đe dọa thể diện không công khai (chiến lược né tránh): Sự mơ hồ trong lời nói sẽ có thể làm cho người nghe lí giải từ một góc độ khác. Chiến lược này có tầm hiệu chỉnh tương đối cao và được áp dụng khi người nói muốn giảm thiểu tối đa sự áp đặt.

(3) Chiến lược lịch sự tiêu cực: Chiến lược này được dùng trong hoàn cảnh đe dọa thể diện tương đối lớn, khi người nghe có quyền cao hơn hoặc khoảng cách xã hội lớn. Vì thế, người nói tỏ ra tôn trọng quyền tự do cá nhân và chú trọng dùng các cách nói rào đón, gián tiếp.

(4) Chiến lược lịch sự tích cực: Chiến lược này được dùng trong hoàn cảnh đe dọa thể diện tương đối nhỏ, khi người nói và người nghe có quan hệ tương đối thân, quyền lực không quá chênh lệch. Đặc điểm của chiến lược này là tạo được sự thân thiết, gần gũi.

(5) Hành vi đe dọa thể diện công khai (nói thẳng, không lịch sự): Chiến lược này thường được

dùng trong trường hợp không tồn tại đe dọa thể diện, khi người nói có quyền lực cao, quan hệ thân thiết hay trong tình huống khẩn cấp.

Thời gian gần đây, mối quan hệ giữa ba yếu tố xã hội học P, D, R và lịch sự được nhiều tác giả tại Việt Nam quan tâm nghiên cứu và ứng dụng vào trong thực tiễn giao tiếp như Nguyễn Đức Dân (1998), Nguyễn Văn Khang (1999), Vũ Thị Thanh Hương (1999), Đỗ Hữu Châu (2012), Nguyễn Thiện Giáp (2000), Trần Ngọc Thêm (2001), Nguyễn Quang (2004), Lê Thị Kim Đính (2006), ... Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng: (Liên quan đến P - quyền lực) tuổi tác, chức vụ, vị trí xã hội, vai vế trong gia đình, ... đều có tác động và quan hệ chặt chẽ với yếu tố quyền lực P. Khi giao tiếp với người có quyền lực cao hơn, người nói thường chú trọng sử dụng các cách nói gián tiếp, khiêm nhường để đảm bảo tính lịch sự, phù hợp với đặc trưng văn hoá giao tiếp của người Việt là trọng tình, trọng thể diện, ứng xử theo vai vế, tôn ti; (Liên quan đến D - khoảng cách xã hội) đối với những người càng xa lạ thì người nói càng dùng nhiều các chiến lược lịch sự, các cách nói gián tiếp, đưa đẩy, các đại từ nhân xưng trang trọng để duy trì giao tiếp và mối quan hệ giữa người nói và người nghe; (Liên quan đến R - mức độ áp đặt) mức độ đe dọa thể diện của một hành vi ngôn ngữ tỉ lệ thuận với các chiến lược lịch sự, có nghĩa là mức độ đe dọa càng cao thì người nói càng sử dụng nhiều các chiến lược lịch sự để tránh làm tổn hại đến thể diện của người tham gia giao tiếp. Như vậy, ba yếu tố xã hội học là P - quyền lực, D - khoảng cách xã hội và R - mức độ áp đặt có ảnh hưởng trực tiếp đến việc lựa chọn các chiến lược lịch sự trong giao tiếp của người Việt.

2.3. Đối tượng nghiên cứu và tư liệu nghiên cứu

2.3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của bài viết là hành vi ngôn ngữ phân nân trong tiếng Việt. Hành vi ngôn ngữ phân nân trong tiếng Việt có thể nghiên cứu ở nhiều phương diện khác nhau. Trong khuôn khổ bài viết này, chúng tôi nghiên cứu hành vi ngôn ngữ phân nân trong tiếng Việt chủ yếu ở góc độ lịch sự thông qua các phương tiện giao tiếp ngôn từ (*verbal communication*). Về vấn đề giao tiếp phi ngôn từ (*nonverbal communication*) như ngữ điệu, các yếu tố xen ngôn, ngôn ngữ cử chỉ, ngôn ngữ vật thể, ... không được xem xét trong nghiên cứu này do tính phức tạp của việc thu thập và mã hoá ngữ liệu.

2.3.2. Tư liệu nghiên cứu

Tư liệu nghiên cứu của bài viết gồm 1.272 phát ngôn có chứa hành vi ngôn ngữ phân nân (HVNNPN) trong tiếng Việt, được thu thập từ ba nguồn chính sau đây:

- *Văn bản*: Gồm 531 phát ngôn có chứa HVNNPN được thu thập từ 39 tác phẩm văn học hiện đại tiêu biểu giai đoạn từ năm 1930 đến nay.

- *Phát thanh và truyền hình*: Gồm 630 phát ngôn có chứa HVNNPN, trong đó, 443 phát ngôn có chứa HVNNPN được trích từ 13 chương trình truyền hình thực tế, talkshow và chương trình phát thanh trong khoảng thời gian từ năm 2000 đến nay và 187 phát ngôn có chứa HVNNPN được chọn lọc từ 15 bộ phim điện ảnh và truyền hình từ năm 2000 đến nay.

- *Ngôn ngữ đời thường*: Gồm 111 phát ngôn có chứa HVNNPN được thu thập và ghi chép trong đời sống thực tế hàng ngày. Để có được khối tư liệu này, chúng tôi đã tiến hành quan sát, ghi chép và chọn lọc tư liệu thực tế dựa trên các tiêu chí như tính phổ biến và tính đại diện của các ngữ cảnh giao tiếp. Các ví dụ trong bài viết thuộc khối ngữ liệu ngôn ngữ đời thường chúng tôi sẽ chú thích là “KN” (khẩu ngữ), đặt trong ngoặc vuông.

2.3.3. Quy ước trình bày

SP1 (Speaker 1): Người nói/ chủ thể của hành vi phân nân

SP2 (Speaker 2): Người nghe/ người tiếp nhận hành vi phân nân

SP3 (Speaker 3): Người thứ 3 được nói đến trong mệnh đề phân nân

SP1>SP2: Người nói trên vai người nghe
 SP1<SP2: Người nói dưới vai người nghe
 SP1=SP2: Người nói bằng vai người nghe
 NL: Ngữ liệu

KN: Khẩu ngữ/ Ngữ liệu tự nhiên trong đời sống được ghi chép lại

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chiến lược lịch sự trong hành vi ngôn ngữ phân nân

Như phần 2.2.2 đã trình bày, ba nhân tố xã hội học là: Quyền lực (P: Relative Power), Khoảng cách (D: Social Distance) và Mức độ áp đặt (R: Imposition Rank) có ảnh hưởng và tác động trực tiếp đến chiến lược lịch sự trong hành vi ngôn ngữ nói chung và hành vi ngôn ngữ phân nân nói riêng. Cụ thể như sau:

3.1. Quyền lực quan hệ P (Relative Power) trong hành vi ngôn ngữ phân nân

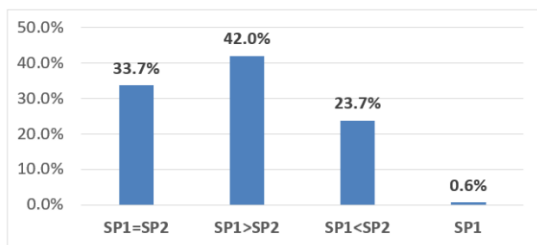
Trong lĩnh vực ngữ dụng học, quyền lực quan hệ của người nói với người nghe gắn liền với vấn đề vai giao tiếp và phép lịch sự. Vì thế, quyền lực quan hệ giữa hai đối tác giao tiếp sẽ chi phối rất nhiều đến cách mà họ nói chuyện với nhau, đến việc sử dụng các phương tiện biểu đạt lịch sự trong phát ngôn như cách xưng hô, việc sử dụng các thán từ, tình thái từ hay các biểu thức rào đón, đến yếu tố cận ngôn (đặc tính ngôn thanh, yếu tố xen ngôn) và yếu tố ngoại ngôn (ngôn ngữ cơ thể, ngôn ngữ vật thể, ...). Trong bài viết này, chúng tôi chưa có điều kiện nghiên cứu các yếu tố cận ngôn và ngoại ngôn trong hành vi phân nân.

Thông qua khảo sát, chúng tôi thu được kết quả như sau:

Bảng 1. Vai giao tiếp thể hiện quyền lực quan hệ trong hành vi phân nân

Vai giao tiếp	Số lượng	Tỉ lệ
SP1=SP2	428	33,7
SP1>SP2	534	42,0
SP1<SP2	302	23,7
SP1 (Trường hợp SP1 phân nân một mình)	8	0,6
Tổng	1272	100%

Số liệu ở bảng 1 được chúng tôi mã hoá thông qua biểu đồ 1 sau đây:



Biểu đồ 1. Quyền lực quan hệ (P) trong hành vi ngôn ngữ phân nân

Nhìn vào bảng và biểu đồ 1 ta thấy, khi phân nân về một vấn đề nào đó thì người nói SP1 thường trên quyền hoặc đồng quyền với SP2 (lần lượt chiếm 42 % và 33,7%), trường hợp người nói SP1 dưới quyền SP2 thì họ ít phân nân về các vấn đề hơn (chiếm 23,7%). Theo số liệu khảo sát của chúng tôi, có 8 phát ngôn dạng đặc biệt là người nói SP1 lảm bảm phân nân một mình, không có người nghe (chiếm 0,6%).

Không phải ngẫu nhiên mà khi phân nân về một sự vật, sự việc, hiện tượng, hành động hay người nào đó thì người nói SP1 thường có vai giao tiếp cao hơn SP2 (SP1>SP2). Trong giao tiếp, điều này cũng hoàn toàn phù hợp bởi trên thực tế thì cấp trên thường phân nân về cấp dưới, ông bà, bố mẹ thường phân nân về con cái, thầy cô giáo thường phân nân về học sinh, ... Do ảnh hưởng của tính tôn ti, trật tự nên trong gia đình và xã hội, những người vai trên cũng thường cho mình cái “quyền” phân nân về người vai dưới. Ví dụ:

Ví dụ (3): Bà Nghị nói: - *Vợ mày nó lười lắm, cả ngày chỉ hát, chứ không làm, tao không bằng lòng cho mày với nó làm một chỗ.* [NL 2, tr.165] (Bà Nghị phân nân chuyện vợ anh Pha sức khỏe yếu, lại lười làm, cả ngày chỉ hát chứ không lo làm ruộng cho bà). Bà Nghị bực bội, nói thẳng tuột ra là do chị Pha yếu ớt, lại lười làm nên bà không cho hai anh chị làm chung một chỗ và bà cũng lấy cớ đó để trả tiền công cho nhà anh Pha thấp hơn những người khác. Rõ ràng, hiệu lực đe dọa thể diện dương

tính của hành vi phản nản sẽ tăng lên khi SP1 phản nản về/ với người vai dưới.

Trái lại, khi phản nản, nếu người nói SP1 bằng vai với SP2 (SP1=SP2) thì hiệu lực đe dọa thể diện dương tính của hành vi phản nản sẽ giảm đi. Ví dụ:

Ví dụ (4): Ông Nghị gắt, nói với bà nghị: - *Sao bà cứ gọi bằng cái lối xách mé như vậy? Tôi đã dặn bà phải gọi là mợ... Bây giờ nhà các quan, con gái đều được kêu là mợ tất cả...* [NL 8, tr.42] (Ông Nghị phản nản việc bà nghị cứ gọi con gái là “cái”. Giờ ông Nghị cũng danh giá như ông quan nên bà không được gọi con cái theo kiểu tục tằn (như kiểu bố cu, bố dĩ) mà phải gọi con gái là “mợ” hay “cô” thì sang hơn). Trong trường hợp này, do vai giao tiếp là đồng quyền (vợ - chồng) nên ông Nghị phản nản, chê trách bà Nghị rất nhẹ nhàng, khiến bà không mất mặt hay cấu giạng gì chồng.

Còn trong trường hợp người nói SP1 là vai dưới và phản nản về/ với người vai trên thì SP1 sẽ sử dụng nhiều các chiến lược lịch sự, các yếu tố bù đắp để hiệu lực đe dọa thể diện dương tính giảm xuống tối đa. Đây cũng là đặc trưng văn hoá giao tiếp có tính tôn ti, trật tự, “kính trên nhường dưới” của người Việt Nam. Ví dụ:

Ví dụ (5): Anh Pha nói với ông nghị Lại: - *Nhưng thưa quan, con cơm chả có mà ăn, áo chả có mà mặc, đến bữa chiều này, nhà con phải đi chạy gạo, thì làm gì có tiền mà lễ quan một cách vô lí* [NL 2, tr.94]. (Anh Pha không đồng tình với gợi ý phải đi tạ tiền cho quan huyện của ông nghị Lại. Anh Pha cho rằng nhà anh quá nghèo, cơm không đủ ăn, áo không đủ mặc và nhà anh không nhờ quan kiện nhà Trương Thi nữa thì không việc gì phải tạ quan). Mặc dù không đồng tình với ý kiến phải tạ tiền quan trên vô lí của nghị Lại và cũng đã phát hiện ra bản chất đều giả, nham hiểm của nghị Lại nhưng anh Pha vẫn thừa bầm, dạ vâng đúng phép tắc, thể hiện sự tôn trọng bề trên.

Đối với trường hợp người phản nản SP1 tự nói một mình, không có người nghe thì yếu tố quyền lực dường như ít chi phối bởi không có sự tương tác với người nghe/người tiếp nhận hành vi phản nản.

Ví dụ (6): Hùng đang ăn một mình, bỗng buong chén đũa xuống đất và thở dài mấy hơi: - *Cay quá! Tự nhiên ăn trúng miếng ớt nên cay mắt quá!* [NL 1] (Hùng đang ăn thì bực mình phản nản vì vô tình ăn phải miếng ớt cay).

Hoặc ví dụ (7) *Và cũng từ đấy, mỗi khi trông thấy những tay thiện xạ có hổ, báo, hươu, nai sau ô tô hay giỡn ở tay lái xe bình bịch, tôi chẳng ngại lắm bầm như một nhà triết học ghét sự tàn sát:*

- *Chà! Rõ đồ dã man!* [NL 7, tr.305] (Nhân vật “tôi” lắm bầm, phản nản một mình mỗi khi nhìn thấy những người khác đi săn bắn động vật hoang dã).

Như vậy, yếu tố quyền lực quan hệ trong hành vi phản nản có tỉ lệ thuận với hiệu lực đe dọa thể diện dương tính của người tham gia giao tiếp và tỉ lệ nghịch với các chiến lược lịch sự, các yếu tố bù đắp đối với hành vi này. Điều đó có nghĩa là quyền lực quan hệ càng cao thì hiệu lực đe dọa thể diện dương tính càng nhiều và điều đó đồng nghĩa với việc người nói không chú ý nhiều đến các yếu tố lịch sự nhằm làm giảm sự mất thể diện cho người tiếp nhận hành vi phản nản.

Tựu trung lại, quyền lực quan hệ có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo những điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện hành vi phản nản, đảm bảo tính lịch sự trong quá trình giao tiếp và đưa ra được những chiến lược giao tiếp phù hợp. Tùy vào vai giao tiếp khác nhau (hay quyền lực quan hệ khác nhau) mà người phản nản SP1 sẽ có cách nói chuyện và các chiến lược giao tiếp khác nhau nhằm đạt được mục đích giao tiếp của mình.

3.2. Khoảng cách xã hội D (Social Distance) trong hành vi ngôn ngữ phản nản

Cũng giống như “quyền lực quan hệ”, “khoảng cách xã hội” cũng là yếu tố chi phối nhiều đến

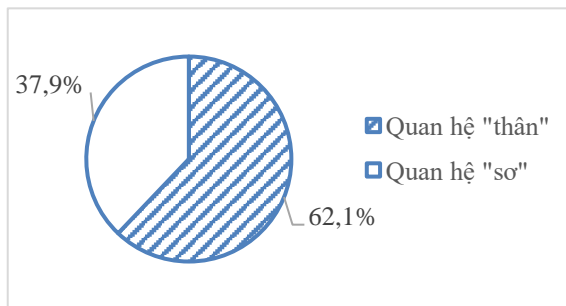
việc sử dụng các chiến lược lịch sự trong hành vi ngôn ngữ phần này. Khoảng cách xã hội D trong hành vi phần này được hiểu là khoảng cách xã hội giữa người nói SP1 và người nghe SP2. Cụ thể, đó là mức độ gần gũi, thân thiết (quan hệ “thân”) hay mức độ xa cách về mặt xã hội (quan hệ “sơ”) giữa người nói và người nghe. Khoảng cách xã hội hay quan hệ thân - sơ của người nói và người nghe trong hành vi phần này phụ thuộc vào nhiều yếu tố như quan hệ cá nhân (là người trong gia đình, bạn bè thân thiết hay là cấp trên, người lạ...), địa vị xã hội (có địa vị xã hội giống nhau hay là cấp trên - cấp dưới, là thầy - trò, là giám đốc - nhân viên, ...).

Sau đây là thống kê về yếu tố khoảng cách xã hội D trong hành vi phần này của bài viết:

Bảng 2. Khoảng cách xã hội D trong hành vi phần này

Khoảng cách xã hội	Số lượng	Tỉ lệ
Quan hệ thân (Khoảng cách xã hội giữa SP1 và SP2 nhỏ)	790	62,1%
Quan hệ sơ (Khoảng cách xã hội giữa SP1 và SP2 lớn)	482	37,9%
Tổng	1.272	100%

Các số liệu ở bảng 2 được chúng tôi mã hoá qua biểu đồ 2 sau đây:



Biểu đồ 2. Khoảng cách xã hội D trong hành vi phần này

Nhìn vào bảng và biểu đồ 2 ta nhận thấy, có tới 790/1.272 phát ngôn phần này mà SP1 và SP2 có quan hệ thân thiết (chiếm 62,1%). Chúng tôi cho rằng, điều đó có nghĩa là người nói SP1 và người nghe SP2 càng thân thiết thì càng hay phần này với nhau/về nhau. Người Việt thường phần này, giải bày nỗi niềm với người thân chứ ít khi nói với người lạ hay cấp trên của mình về những vấn đề không hay, không tốt nào đó. Kết quả khảo sát của chúng tôi chỉ ra rằng, khoảng cách xã hội thường tỉ lệ thuận với các chiến lược lịch sự trong phát ngôn. Có nghĩa là, khoảng cách xã hội càng nhỏ thì các chiến lược lịch sự và cách nói trực tiếp càng được sử dụng ít. Đối với người có quan hệ thân thiết thì khi phần này, người nói thường có thái độ thẳng thừng, trực tiếp và thoải mái hơn. Chính vì gần nên người nói không cần “giữ kẽ” nhiều. Vì thế, việc sử dụng ngôn ngữ cũng ít hơn và không cần cầu kì.

Ngược lại, khoảng cách xã hội giữa người nói và người nghe càng lớn thì các chiến lược lịch sự, cách nói gián tiếp và các “biện pháp dụ hoá” được đưa vào trong các hành vi ngôn ngữ phần này càng nhiều nhằm giảm thiểu sự đe dọa thể diện đối với người tiếp nhận. Nếu người nghe/đối tượng phần này là lãnh đạo, cấp trên, là người lạ hay chỉ là đối tượng xã giao thì đương nhiên khi phần này, người nói sẽ chú ý đến việc sử dụng từ ngữ, các chiến lược lịch sự sao cho phù hợp, hài hoà, không làm “mất mặt” đối phương. Điều này cũng hoàn toàn phù hợp với truyền thống văn hoá “dĩ hoà vi quý”, “khiêm tốn lễ phép” của người Việt và nguyên tắc lịch sự trong giao tiếp nói chung.

Cùng một tình huống giao tiếp, hoàn cảnh giao tiếp như nhau nhưng do khoảng cách xã hội khác nhau nên cách thức nói chuyện của người nói và người nghe cũng không giống nhau. Ví dụ: Người nói phần này về đồ ăn của nhà hàng trên chiếc du thuyền trên sông.

* Với một người bạn thân thiết (khoảng cách xã hội nhỏ) thì SP1 sẽ phần này suông sã như sau mà không lo vi phạm nguyên tắc “thể diện”:

Ví dụ (8): - *Đắt mà đồ ăn như dờ hơi nhí!* [KN]

Ví dụ (9): - *Đồ ăn như này mà mày cũng ăn được à?* [KN]

Nếu khoảng cách xã hội nhỏ thì người nói thường phàn nàn thẳng thừng, công khai, không dùng đến các chiến lược lịch sự và các yếu tố bù đắp khác.

* Với một người quen sơ, mới gặp lần đầu (khoảng cách xã hội lớn) thì SP1 sẽ nói:

Ví dụ (10): - *Đồ ăn ở đây không hợp khẩu vị của em, có lẽ em hơi khó tính, anh ạ.* [KN]

Ví dụ (11): - *Chắc là anh cũng không hợp khẩu vị với đồ ăn ở đây giống em nhi!* [KN]

Nếu khoảng cách xã hội lớn thì ngoài các chiến lược lịch sự ra, người nói còn dùng đến các dấu hiệu hạ ngôn, uyên thanh, thỉnh đồng, ... để bảo đảm tính lịch sự trong giao tiếp.

Hai yếu tố *quyền lực quan hệ* (Relative power) và *khoảng cách xã hội* (Social distance) nói trên liên quan nhiều đến các đối tượng giao tiếp khi thực hiện hành vi ngôn ngữ phàn nàn, còn yếu tố *mức độ áp đặt* (Imposition Rank) lại nghiêng về nội dung mệnh đề phàn nàn.

3.3. Mức độ áp đặt R (Imposition Rank) trong hành vi ngôn ngữ phàn nàn

“Mức độ áp đặt” trong hành vi ngôn ngữ phàn nàn là mức độ áp đặt của hành động ở lời lên đối tượng giao tiếp nhằm đạt tới đích ở lời của hành vi phàn nàn. Nếu yếu tố *quyền lực quan hệ*, *khoảng cách xã hội* của người nói với người nghe gắn liền với vấn đề vai giao tiếp và phép lịch sự thì *mức độ áp đặt* đi đôi với khái niệm “hành động đe dọa thể diện” (FTA - Face Threatening Acts) và khái niệm “tính có lợi” (Beneficiality) của chủ thể phàn nàn SP1 hay của đối tượng phàn nàn SP2, SP3. Căn cứ vào khái niệm hành vi phàn nàn và đích ở lời của hành vi phàn nàn mà bài viết đã đưa ra (- *Giải bày nỗi niềm, có được sự đồng tình của người nghe, - Có sự thay đổi, cải thiện/có giải pháp thoả đáng từ phía người nghe để khắc phục và giải quyết tình trạng tiêu cực, mang lại lợi ích cho người nói/ người nghe hay người khác; - Không nhất thiết quy trách nhiệm cho một đối tượng cụ thể*), chúng tôi cho rằng, khi xét yếu tố mức độ áp đặt trong hành vi phàn nàn nhất thiết cần quan tâm đến “tính có lợi” cho các đối tượng có mặt trong các phát ngôn phàn nàn. “Lợi ích” của hành vi phàn nàn có thể theo hai hướng là “có lợi” hoặc “bất lợi” đối với người nói SP1, người nghe/người tiếp nhận hành vi phàn nàn SP2 hoặc người thứ 3 SP3 được nhắc đến trong phát ngôn phàn nàn.

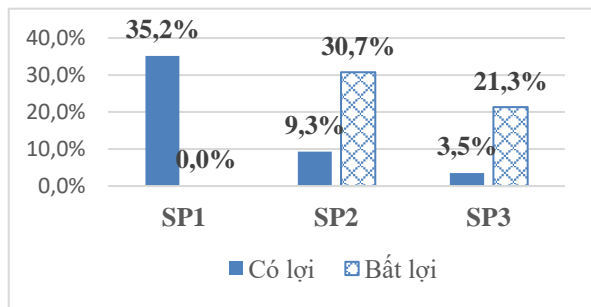
Sau khi khảo sát, chúng tôi thu được kết quả như sau:

Bảng 3. Hướng lợi ích thể hiện mức độ áp đặt R của hành vi phàn nàn

Hướng lợi ích		Số lượng	Tỉ lệ %
Đối với SP1	Có lợi	447	35,2
	Bất lợi	0	0
Đối với SP2	Có lợi	118	9,3
	Bất lợi	391	30,7
Đối với SP3	Có lợi	45	3,5
	Bất lợi	271	21,3
Tổng		1272	100

Hướng lợi ích của hành vi phàn nàn được thể hiện bằng biểu đồ 3 dưới đây:

Nhìn vào bảng 3 và biểu đồ 3 ta thấy, nếu theo hướng có lợi thì hành vi phàn nàn mang lại lợi ích chủ yếu cho người nói SP1 (35,2%). Hành vi phàn nàn cũng có thể mang lại lợi ích cho SP2 và SP3 nhưng tỉ lệ thấp hơn (lần lượt là 9,3% và 3,5%). Theo hướng bất lợi thì hành vi phàn nàn có xu hướng bất lợi đối với người nghe/đối tượng phàn nàn SP2 nhiều nhất (30,7%), sau đó là đối tượng SP3 được nhắc đến trong phát ngôn phàn nàn (21,3%).



Biểu đồ 3. Hướng lợi ích thể hiện mức độ áp đặt R trong hành vi phản nản

Người nói không thực hiện hành vi phản nản theo hướng bất lợi cho chính bản thân mình (0%). Điều này hoàn toàn phù hợp với thực tế giao tiếp và đích ở lời của hành vi phản nản. Đối với người nghe SP2 và người thứ 3 SP3 trong phát ngôn, hành vi phản nản tác động đến họ theo hướng bất lợi nhiều hơn là có lợi, còn đối với người nói, hành vi phản nản chỉ tác động đến họ theo hướng có lợi. Điều này cũng ảnh hưởng đến việc lựa chọn và sử dụng chiến lược lịch sự trong các phát ngôn phản nản.

Thông thường, nếu chủ thể phản nản SP1 thực hiện hành động đe dọa thể diện với SP2 càng nhiều và hành động đó lại có lợi (mang lại lợi ích) cho SP1 thì chắc chắn SP1 sẽ viện đến nhiều chiến lược lịch sự, các cách nói gián tiếp hay các phương tiện biểu thị lịch sự cho phát ngôn để làm giảm FTA và đạt được mục đích giao tiếp. Ví dụ:

Ví dụ (12): - *Em ơi, hàng bên em chị mua cái máy sấy này ở đây tuần trước thế mà về nhà không thể dùng được, cứ chạy một lúc là tự ngắt. Em biết đấy, mùa này gội đầu xong mà không sấy tóc thì dễ cảm lạnh lắm. À, chị vẫn còn bảo hành đây. Em đổi cái mới cho chị nhé!* [KN] (Khách hàng không bằng lòng về chất lượng của máy sấy và muốn đổi sang cái máy sấy mới chất lượng tốt hơn).

Ngược lại, nếu FTA cao nhưng hành vi phản nản lại có lợi cho đối tượng phản nản SP2 thì SP1 không cần dùng nhiều các chiến lược lịch sự và các yếu tố bù đắp khác. Thậm chí, SP1 có thể nói thẳng, nói thẳng và công khai nội dung phản nản cũng không sợ SP2 bị mất thể diện bởi hành động này đang có lợi cho SP2. Vì thế, mức độ áp đặt có ảnh hưởng nhiều đến phép lịch sự trong các hành vi ngôn ngữ nói chung, các hành vi ngôn ngữ phản nản nói riêng. Ví dụ:

Ví dụ (13): - *Cậu phải giữ gìn sức khỏe chứ! Sao lại lao lực như vậy?* [NL 10] (Người vợ phản nản khi chồng thức khuya, không chịu giữ gìn sức khỏe).

Ví dụ (14): - *Trễ rồi con, ăn khuya giờ này mập chết. Con có biết ăn mấy món đó giờ này rồi đi ngủ mai lên mấy kg không? Tập thể dục cả tuần không biết có xuống được không? Con cứ cầm đầu làm hoài, không lo cho sức khỏe gì hết* [NL 1]. (Người mẹ phản nản chuyện con gái mãi làm việc, toàn ăn lúc đêm hôm khuya khoắt. Bà phản nản rất gay gắt, thẳng thừng, không cần viện đến các yếu tố lịch sự nhằm giữ thể diện cho con gái vì việc bà đang phản nản là tốt cho con bà).

Ví dụ (15): - *Uống cà phê hoài là không tốt cho da mặt đâu. Coi kìa, da vừa khô, vừa sần sùi nữa. Tuần sau đi Hàn Quốc với mẹ đi, mẹ sẽ mua mặt nạ và kem dưỡng da cho con* [NL 1]. (Người mẹ phản nản gián tiếp về thói quen của con gái thông qua hành vi chê da mặt con xấu xí. Qua đó, bà cũng khuyên con đừng uống cà phê nhiều để cho da đẹp hơn. Bà phản nản là tốt cho con, là muốn con gái xinh đẹp và khỏe mạnh hơn, vì thế, bà phản nản trực diện với con mà không quan tâm đến nguyên tắc vi phạm thể diện trong giao tiếp, không sợ bị con gái giận dữ).

Trong trường hợp hành vi phản nản theo hướng bất lợi cho người thứ 3 trong phát ngôn thì người nói SP1 cũng chú ý đến việc dùng những chiến lược lịch sự, các cách nói gián tiếp để làm giảm mức độ đe dọa thể diện đối với người thứ 3 bởi SP3 thường không phải là người nào đó xa lạ mà là những

người quen biết của SP2 hoặc SP1. Ví dụ: Bà Phương nói với Thanh, con trai của mình trong bộ phim “Sống chung với mẹ chồng”:

Ví dụ (16): - *Vân nó bận nhi! Thấy có điện thoại suốt!* [NL 6] (Bà Phương phàn nàn và bày tỏ sự không bằng lòng về Vân, người yêu của con trai mình. Tuy nhiên, do hành động này theo hướng bất lợi cho Vân (SP3) mà Vân lại là người yêu của Thanh (SP2) - vợ sắp cưới của con trai mình nên bà Thanh đã chọn cách phàn nàn gián tiếp thông qua hành vi nhận xét “Vân nó bận nhi!”. Dù không bằng lòng về Vân nhưng bà không nói thẳng ra suy nghĩ của mình mà phàn nàn rất ý tứ, nhẹ nhàng, mang tính thăm dò ý của con trai mình.

Tương tự như vậy, người chồng trong chương trình “Vợ chồng son” trên HTV7 đã chọn cách phàn nàn gián tiếp về người vợ của mình thông qua hành vi miêu tả, kể lại:

Ví dụ (17): - *Em có cái mảnh vườn, nhiều khi cuối tuần muốn xả stress thì mình làm vườn. Thứ bảy, chủ nhật về, kêu vợ ra phụ làm cùng mà vợ cứ ngồi trong nhà không chịu ra.* [NL 3]. (Dù rất không bằng lòng về vợ nhưng người chồng đã chọn cách phàn nàn gián tiếp để không làm tổn hại nhiều đến thể diện của vợ mình).

Với trường hợp hành vi phàn nàn theo hướng có lợi cho người thứ 3 trong phát ngôn thì người nói SP1 thường có cách phàn nàn trực diện và rõ ràng hơn mà không sợ SP3 sẽ trách móc, giận dữ hay bị xúc phạm thể diện. Ví dụ: Người chồng (SP1) nói với MC của chương trình “Vợ chồng son” (SP2) về vợ mình (SP3) như sau:

Ví dụ (18): - *Con muốn vợ con giao tiếp với nhiều người hơn, đừng như kiểu tự kỉ, hãy mở lòng mình ra. Và phải cố gắng, mình vất vả nhiều rồi, bây giờ mình có một tí thì mình nên hưởng thụ sống cho nó vui vẻ hơn* [NL 3]. (Từ khi lấy nhau, người vợ chỉ lao vào làm việc, làm nhiều đến nỗi không hề có cuối tuần. Cô cắt hết các mối quan hệ bạn bè, chỉ chơi với mấy anh chị em trong nhà và sống thu mình lại. Điều đó làm cho người chồng không bằng lòng. Anh phàn nàn thẳng thắn về vợ nhưng thực ra là đang muốn giúp vợ thay đổi để có cuộc sống tốt hơn). Người vợ khi nghe những lời phàn nàn này chắc chắn sẽ vui và cảm động chứ không hề cảm thấy bị tổn thương hay mất thể diện.

Trường hợp người bạn trai phàn nàn về bạn gái của mình trong phát ngôn sau đây trên chương trình “Yêu là cưới” HTV7 cũng theo hướng có lợi cho SP3.

Ví dụ (19): - *Bạn em khá nóng tính thì cần bớt nóng tính một xíu. Bạn cũng hay ép bản thân giảm cân, công việc bạn có khi tới 9h rưỡi mới về mà ăn theo chế độ giảm cân thì em thấy ... Mình thấy thế thì mình xót, chị ạ* [NL 4]. Khi nghe những lời phàn nàn trực tiếp về mình nhưng là “vì yêu mà phàn nàn” như trên thì người bạn gái sẽ vui nhiều hơn là buồn, sẽ yêu nhiều hơn là giận.

4. Kết luận

Trong bài viết này, chúng tôi đã lựa chọn ba “tiêu điểm quy chiếu” là quyền lực quan hệ P, khoảng cách xã hội D, mức độ áp đặt R và lí thuyết lịch sự của P. Brown và S. Levinson làm kim chỉ nam để tiếp cận và nghiên cứu về vấn đề lịch sự với hành vi ngôn ngữ phàn nàn trong tiếng Việt. Ba “tiêu điểm quy chiếu” này rất quan trọng, quyết định việc người nói sẽ lựa chọn và sử dụng những chiến lược lịch sự và phương tiện biểu đạt lịch sự nào cho “đúng” và “trúng” trong quá trình giao tiếp. Tuy nhiên, mỗi một hành vi ngôn ngữ lại có mức độ đe dọa thể diện khác nhau nên người tham gia giao tiếp cần rất linh hoạt khi sử dụng tất cả các “thủ thuật” giao tiếp này.

NGUỒN NGŨ LIỆU

1. Charlie Nguyễn (đạo diễn). Phim *Chàng vợ của em*. 2018.
2. Nguyễn Công Hoan. *Bước đường cùng*. NXB Văn học. 2017.
3. HTV7. Talk show *Vợ chồng son*. 2022.
4. HTV7. Talk show *Yêu là cưới*. 2019.
5. Nguyễn Khải. *Tuyển tập truyện ngắn*. NXB Hội nhà văn. 2002.
6. Vũ Trường Khoa. Phim *Sống chung với mẹ chồng*. 2017.
7. Vũ Trọng Phụng. *Truyện ngắn Vũ Trọng Phụng*. NXB Văn học. 2023.
8. Ngô Tất Tố. *Tắt đèn*. NXB Văn học. 1998.
9. Vũ Thị Thường. *Hai chị em*. NXB Hội nhà văn. 2014.
10. Victor Vũ (đạo diễn). Phim *Người bắt tử*. 2018.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Đỗ Hữu Châu. *Đại cương ngôn ngữ học, tập 2*. NXB Giáo dục Việt Nam. 2012.
2. Lê Thị Kim Đính. *Lịch sử trong hành động cầu khiến tiếng Việt*. Luận văn ThS. Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh. 2006.
3. Nguyễn Thiện Giáp. *Dụng học Việt ngữ*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội. 2000.
4. Hoàng Văn Hành. *Từ điển từ láy tiếng Việt*. NXB Giáo dục. 1995.
5. Vũ Thị Thanh Hương. *Gián tiếp và lịch sử trong lời cầu khiến tiếng Việt*. Tạp chí Ngôn ngữ, số 1.1999.
6. Vũ Thị Thanh Hương. *Giới tính và lịch sử*. Tạp chí Ngôn ngữ, số 8.1999
7. Nguyễn Văn Khang. *Ngôn ngữ học xã hội*. NXB Khoa học xã hội. 1999.
8. Quý Long, Kim Thư. *Từ điển tiếng Việt*. NXB Lao động. 2009.
9. Dương Quỳnh Nga. *Hành động phàn nàn trong tiếng Việt và tiếng Nhật*. Luận án TS. Trường Đại học Sư phạm Đà Nẵng. 2024.
10. Trần Ngọc Thêm. *Tìm về bản sắc văn hoá Việt Nam*. NXB Thành phố Hồ Chí Minh. 2001.
11. Hoàng Phê (chủ biên). *Từ điển tiếng Việt*. NXB Đà Nẵng và Trung tâm từ điển học. 2013.
12. Đào Nguyên Phúc. *Lịch sử trong đoạn thoại xin phép của tiếng Việt*. Luận án TS. Viện Ngôn ngữ học. 2007.
13. Nguyễn Quang. *Một số vấn đề giao tiếp nội văn hoá và giao văn hoá*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội. 2002.
14. Võ Đại Quang. *Lịch sử - những nội dung cần biết trong dạy - học ngoại ngữ*. Tạp chí Khoa học Ngoại ngữ. 2021.
15. Nguyễn Như Ý (chủ biên), Nguyễn Văn Khang, Vũ Quang Hào, Phan Xuân Thành. *Đại từ điển tiếng Việt*. NXB Văn hoá thông tin. 1999.

Tiếng Anh

16. Austin, V.I. *How to do things with words*. Oxford University Press. 1962.
17. Brown, P. and Levinson, S. *Politeness: Some Universals in language Usage*. CUP. 1987.
18. Searle, J.R. *Speech acts - An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press. 1969.