

# Vận dụng hiệu quả các chiến lược lịch sự trong giao tiếp

Đào Thị Phương\*

\*Khoa Tiếng Anh - Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQGHN

Received: 13/04/2024; Accepted: 26/04/2024; Published: 19/05/2024

**Abstract:** Politeness is one of the issues of increasing concern in pragmatics and sociolinguistics. In communication activities, speech rituals are often not only responsible for providing information, but also play a role in attracting, establishing, maintaining, and strengthening relationships between participants. In order to communicate effectively, communicators need to consider and pay attention to the choice of politeness strategies. This article presents some basic theories of politeness, some popular politeness strategies and proposes some ways to apply politeness strategies in the communication.

**Keywords:** Politeness, politeness strategies, ways to apply strategies

## 1. Đặt vấn đề

Lịch sự là một trong những vấn đề ngày càng được quan tâm trong ngữ dụng học và ngôn ngữ học xã hội. Trong các hoạt động giao tiếp, các nghi thức lời nói thường không chỉ có nhiệm vụ cung cấp thông tin, mà còn có vai trò trong việc thu hút, thiết lập, duy trì, củng cố mối quan hệ giữa những người tham thoại, có vai trò quan trọng có vai trò điều hòa các mối quan hệ liên nhân. Để hoạt động giao tiếp đạt được hiệu quả, những người tham gia giao tiếp cần xem xét, quan tâm đến việc lựa chọn ngôn ngữ, chiến lược giao tiếp đặc biệt là chiến lược lịch sự. Bài viết trình bày một số lý thuyết cơ sở của chiến lược lịch sự, một số chiến lược lịch sự phổ biến và đề xuất một số cách thức vận dụng chiến lược giao tiếp lịch sự trong quá trình giao tiếp.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Lý thuyết lịch sự của Brown & Levinson

“Lịch sự chủ yếu là cách xử sự đặc biệt giữa người với người, khi nói và làm điều gì phải xét đến thái độ của người khác”, Brown & Levinson. Brown & Levinson cũng đưa ra khái niệm về thể diện (face), gồm: thể diện dương tính (positive face) và thể diện âm tính (negative face). Thể diện âm tính nhấn mạnh ý muốn độc lập, không bị áp đặt, trong khi đó thể diện dương tính nhấn mạnh ý muốn hòa đồng của các đối tượng tham gia giao tiếp. Brown & Levinson cũng cho rằng trong sự giao tiếp của con người, hoặc nói hoặc viết, con người có xu hướng duy trì thể diện của một cá nhân khác một cách liên tục và xu hướng này còn làm tăng tính lịch sự. Một số hành động lời nói theo Brown & Levinson được xem là có nguy cơ đe dọa thể diện, chẳng hạn như hành động yêu cầu, nhờ vả và giúp đỡ bởi chúng có thể phương hại đến quyền tự do hành động của người nghe; do đó được gọi là hành động đe dọa thể diện (Face-threatening Act). Brown & Levinson đưa ra 4 chiến lược lịch sự để đối phó

với FTAs: “nói thẳng thừng, lịch sự âm tính, lịch sự dương tính và nói bóng gió gián tiếp”. Chiến lược nói thẳng thừng tập trung vào sự rõ ràng và hiệu quả và không làm bất cứ điều gì để giảm thiểu các mối đe dọa đối với “thể diện” của người nghe (ví dụ: Tôi muốn uống nước/ I want some water). Những chiến lược này tương tự như các phương châm hội thoại của Grice, đó là: “phương châm về chất (chân thật), phương châm về lượng (không nói ít hoặc nhiều hơn qui định), phương châm về tính quan yếu (có liên quan) và phương châm về cách thức (tránh sự mơ hồ)”. Chiến lược lịch sự dương tính đưa ra tầm quan trọng đối với thể diện của người nghe, giảm thiểu mối đe dọa tiềm tàng của một FTA và tăng cường sự thân thiết của mối quan hệ giữa người nói và người nghe. Lịch sự dương tính là một sự đền bù cho thể diện dương tính của người nghe.. Chiến lược lịch sự âm tính cũng nhận diện thể diện của người nghe, nhưng nó cũng thừa nhận rằng người nói đang áp đặt lên người nghe ở một vài cách nào đó. Tuy nhiên, một vài học giả khác như Ho, Lavandera, Má rquez Reiter, Nwoye và Wagner không ủng hộ giả thuyết này. Theo các học giả này, lịch sự âm tính không có giá trị hơn lịch sự dương tính

### 2.2. Một số chiến lược lịch sự

Việc nghiên cứu về lịch sự trong giao tiếp đã được rất nhiều nhà nghiên cứu đề xuất. Ở Việt Nam trong một công trình nghiên cứu về chiến lược lịch sự Nguyễn Văn Hiệp dựa trên những tổng kết về lịch sự của hai tác giả P. Brown và S. Levinson đã đưa ra 17 nguyên tắc lịch sự, tác giả gọi là 17 “chiến lược lịch sự” trong giao tiếp. Sau đây là các chiến lược lịch sự:

*Chiến lược 1:* Đề ý đến người nghe: quan tâm chú ý đến nhu cầu, mong muốn, hứng thú của người nghe, tán dương người nghe. Chiến lược này thường được hiện thực hóa bằng lời khen mà người nói dành cho người nghe với chức năng bao quát là hài hòa các

quan hệ liên nhân (interpersonal relations) và với các đích giao tiếp (communicative point) đa dạng.

**Chiến lược 2:** Nói phóng đại: cường điệu, phóng đại sự đồng thuận, sự thông cảm, sự quan tâm đến người nghe.

**Chiến lược 3:** Tăng cường hứng thú cho người nghe: dùng các câu chuyện hay, đa dạng yếu tố thời của động từ, sử dụng lối nói trực tiếp thay vì gián tiếp, sử dụng từ tình thái ở cấp độ liên nhân.

**Chiến lược 4:** Sử dụng các dấu hiệu nhận diện đồng nhóm (in-group identity markers): sử dụng hình thức quan hệ xưng hô, sử dụng phương ngữ hoặc ngôn ngữ đồng nhóm, sử dụng biệt ngữ hay tiếng lóng, sử dụng nói tắt, nói rút gọn

**Chiến lược 5:** Tìm kiếm sự đồng ý, đồng tính từ phía người nghe: sử dụng những đề tài an toàn, nhắc lại một phần hoặc toàn những những điều mà đối tác vừa nói, sử dụng các yếu tố khích lệ tối thiểu.

**Chiến lược 6:** Tránh sự bất đồng với người nghe: bằng cách đồng ý hình thức, đồng ý giả, nói dối vô hại, sử dụng lối nói rào đón.

**Chiến lược 7:** Cho rằng, tỏ ra rằng hay khẳng định rằng người nói và người nghe có cùng quan điểm.

**Chiến lược 8:** Nói đùa để làm vừa lòng người nghe và tỏ ra hợp tác.

**Chiến lược 9:** Tỏ ra lạc quan: Người nói nói như thể người nghe cũng muốn vậy, hoặc như thể mối quan hệ giữa hai người đã gần gũi, thân mật.

**Chiến lược 10:** Dùng các lối nói gián tiếp có tính quy ước.

**Chiến lược 11:** Rào đón (hedge).

**Chiến lược 12:** Không ép buộc người nghe.

**Chiến lược 13:** Tỏ ra bi quan: thể hiện sự buồn bã thất vọng của mình để tác động vào tình cảm của người nghe, để người nghe thấy động lòng mà tự nguyện hành động theo cảm xúc của mình.

**Chiến lược 14:** Giảm thiểu thiệt hại của người nghe.

**Chiến lược 15:** Tỏ ra đề cao, quý trọng người nghe.

**Chiến lược 16:** Biết xin lỗi.

**Chiến lược 17:** Dùng cách nói bóng gió, xa xôi, tế nhị.

Việc đưa ra các nguyên tắc trong giao tiếp bằng tiếng Việt này là một điều rất cần thiết và hữu ích bởi vì các hành vi tại lời luôn có nguy cơ bị đe dọa thể diện. Để giữ thể diện cho cả người nhận và người nói, người nói luôn phải tìm cách làm dịu nguy cơ đe dọa thể diện bằng các hành vi giữ thể diện. Trong tương tác, người nói phải tính toán các mức độ đe dọa thể diện của hành động tại lời được dự định thực hiện để tìm cách làm giảm nhẹ mức độ đe dọa thể diện.

Trên đây là một số chiến lược chủ yếu được dùng trong hành động giao tiếp. Thực tế cho thấy rằng một chiến lược có thể được sử dụng trong nhiều hành động giao tiếp và với một mục đích giao tiếp người ta có thể sử dụng nhiều hơn một chiến lược. Việc lựa chọn và ưu tiên lựa chọn chiến lược nào phụ thuộc vào thành tố giao tiếp đặc biệt là các thành tố liên quan đến các đối tác giao tiếp và các đặc điểm văn hóa, xã hội như giá trị, quan niệm, đức tin, phong cách giao tiếp.

## **2.2. Đề xuất một số cách thức vận dụng chiến lược giao tiếp lịch sự**

Các nhà nghiên cứu đã đưa ra những chiến lược lịch sự trong giao tiếp. Tuy nhiên trong thực tế, người tham gia giao tiếp cần vận dụng linh hoạt, hiệu quả các chiến lược giao tiếp đã được trình bày ở bên trên. Chúng tôi xin đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của quá trình giao tiếp.

### **2.2.1. Lựa chọn và vận dụng chiến lược giao tiếp phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp, đối tượng giao tiếp cụ thể**

*Ví dụ 1:* Anh Lâm là người miền Trung, sau khi ra Hà Nội sống và làm việc được khá lâu nên đã chuyển giọng điệu và sử dụng các từ ngữ theo kiểu Hà Nội. Nga, người em họ của anh ra Hà Nội chơi với anh, anh muốn mời Nga đi ăn ở nhà hàng cùng với hai người bạn của anh, anh Lâm và anh Tín. Hai người bạn của anh đã đến nhà, ngồi chơi, uống nước được 15 phút nhưng Nga vẫn chưa trang điểm xong. Anh cần nhắc với anh Lâm và anh Tín bằng giọng Hà Nội:

Cái con bé này làm gì mà lâu thế không biết?

Rồi anh hỏi với vào trong bằng giọng miền Trung:

- Mần chi mà lâu rứa, Nga ơi?

Như vậy trong tình huống này người tham gia giao tiếp đã sử dụng chiến lược giao tiếp số bốn: sử dụng các dấu hiệu nhận diện đồng nhóm, sử dụng ngôn ngữ khác nhau khi giao tiếp với với từng đối tượng khác nhau nhằm tăng hiệu quả giao tiếp.

### **2.2.2. Áp dụng chiến thuật tránh bất đồng, lời nói gián tiếp có tính chất quy ước trong nhiều hoàn cảnh khác nhau**

Các chiến thuật tránh bất đồng, lời nói gián tiếp có tính chất quy ước có thể được vận dụng trong nhiều hoàn cảnh khác nhau. Người tham thoại có thể vận dụng để thay thế những hành động có nguy cơ làm ảnh hưởng đến thể diện của người nói và người nghe, khiến cho lời nói của mình vừa sâu sắc, thâm thúy lại vừa rất tinh tế, tế nhị.

*Ví dụ 1:* sử dụng lời nói gián tiếp

Trường hợp một học sinh/ sinh viên đi học quá trễ giờ để thay thế cho những phát ngôn ở lời thể hiện thái độ trách móc, tức giận, nặng nề, giáo viên có thể sử dụng lối nói gián tiếp, “*Bây giờ là mấy giờ rồi hả*

em?”.

Ví dụ 2: sử dụng chiến thuật tránh bắt đồng (lời nói dối vô hại)

Giữa đám bạn:

**Tâm:** *Này Diệp, điểm số các môn của cậu đợt này có vẻ hơi thấp đấy.*

**Diệp:** *Tớ cũng không biết nữa.*

**Huyền:** *Điểm số như vậy cũng khá nhiều bạn mong muốn đấy. (Mặc dù điểm số của Diệp không cao lắm.)*

### 2.2.3. Linh hoạt phối hợp một số chiến lược cùng nhau để đạt được hiệu quả giao tiếp

Trong nhiều hoàn cảnh giao tiếp, việc linh hoạt phối hợp một số chiến lược giao tiếp cùng nhau giúp sẽ góp phần tăng hiệu quả giao tiếp lên rất nhiều.

Kết hợp chiến lược lời nói gián tiếp, xin lỗi và giảm thiệt hại cho người nghe trong trường hợp muốn từ chối đề xuất, mong muốn của người nói. Trong thực tế, không phải lúc nào chúng ta cũng đồng ý với những mong muốn, yêu cầu từ phía người nói. Đôi khi chúng ta phải từ chối. Tuy nhiên, từ chối là hành động mà người nghe không mong đợi nhất, bởi nó sẽ làm cho người nghe thất vọng. Vì vậy việc nói lời từ chối cũng nên cân trọng để tránh người nghe thất vọng cho người nói.

Chẳng hạn khi được mời đến nhà dùng cơm, thay vì từ chối thẳng thừng là *“Tôi không đến nhà ăn cơm với nhà anh được đâu.”* Chúng ta có thể nói rằng: *“Thật lòng xin lỗi anh, đợt này em bận quá. Hẹn anh dịp khác gần nhất nhé!”* Như vậy bằng việc kết hợp giữa chiến lược dùng lời nói gián tiếp, kết hợp với xin lỗi và giảm thiểu thiệt hại của người nghe giúp cho việc từ chối mang tính lịch sự hơn, không làm cho người nghe bị tổn thương.

Kết hợp nguyên tắc tỏ ra bi quan phối hợp với dùng các lời nói gián tiếp có tính quy ước và không ép buộc người nghe có thể điều chỉnh hành động của người nghe theo ý muốn của chủ thể phát ngôn. Trong thực tế, việc sử dụng các câu cầu khiến, mệnh lệnh thường đem lại tác động tiêu cực tới người nghe tức là người nghe bị thiệt, và tác động tích cực tới người nói, tức người nói được lợi.

Chẳng hạn như phát ngôn: *“Kiểu gì bạn chẳng phải giúp mình việc này!”*

Phát ngôn trên mang tính áp đặt, vi phạm phương châm khéo léo vì nó đem lợi cho người nói nhưng gây thiệt cho người nghe. Tuy nhiên cũng nội dung mệnh đề đó, nếu được truyền báo bằng một hành vi ngôn ngữ gián tiếp, kết hợp với tỏ ra bi quan và không ép buộc người nghe: *“Vấn đề này đã làm mình mệt mỏi và tuyệt vọng nên đành tìm đến cậu. Tuy nhiên, nếu làm khó cho cậu, thì cứ xem như mình chưa nói gì*

*nhé!”* Sự kết hợp này sẽ khiến cho người nghe cảm thấy xúc động và tự nguyện, vui vẻ giúp đỡ người nói.

### 2.2.4. Sử dụng ngữ điệu, giọng nói và thái độ phù hợp

Tính lịch sự trong giao tiếp còn phụ thuộc rất nhiều vào ngữ điệu, giọng nói và thái độ phù hợp đặc biệt là khi đưa ra những câu mệnh lệnh. Trong thực tế một câu mệnh lệnh mà được phát ngôn một cách nhẹ nhàng có thể lịch sự hơn nhiều một câu tuyên bố lớn tiếng. Ngoài ra những người tham thoại có thể sử dụng một số phương tiện điều biến tổ giảm ngôn và khiêm ngôn “làm ơn”, “xin phiền”, “giúp đỡ”. Việc sử dụng những phương tiện trên cùng với việc điều chỉnh giọng nói biểu lộ tình cảm thân mật, gần gũi làm cho người nghe cảm thấy thoải mái, được tôn trọng trong giao tiếp.

### 3. Kết luận

Lịch sự là chiến lược giao tiếp của cá nhân tuân thủ theo những chuẩn mực xã hội, chiến lược giao tiếp hiệu quả nhất trong các chiến lược giao tiếp của xã hội văn minh, hiện đại. Tính lịch sự trong giao tiếp bằng ngôn ngữ có được là nhờ vào việc sử dụng các phương tiện, biện pháp xác định với mục đích điều chỉnh, gia tăng giá trị nhân văn của những người tham gia giao tiếp, đặc biệt là trong giao tiếp đối thoại. Lịch sự trong giao tiếp bằng ngôn ngữ là sự tuân thủ những chuẩn mực ngôn ngữ của xã hội. Vì vậy, ứng xử lịch sự không hoàn toàn là sự sử dụng các chiến lược giao tiếp của cá nhân mà trực tiếp bị tác động bởi các chuẩn mực xã hội. Việc lựa chọn, kết hợp, sử dụng linh hoạt và sáng tạo các chiến lược giao tiếp trong từng hoàn cảnh, từng đối tượng cụ thể sẽ giúp quá trình giao tiếp được hiệu quả, góp phần xây dựng và phát triển các mối quan hệ giữa những người tham gia giao tiếp.

### Tài liệu tham khảo

1. R. Lakoff, *Language and Woman's Place*. New York: Harper & Row, 1975.
2. G. N. Leech, *Principles of Pragmatics*. London: Longman, 1983.
3. P. Brown and S. Levinson, *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge University Press, 1987.
4. P. Grice, “Logic and Conversation,” in *Syntax and Semantics*, P. Cole (eds), vol. 3, pp 41-58, 1975.
5. Nguyễn Đức Dân (1998), *Ngữ dụng học*, T.I, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
6. Nguyễn Văn Hiệp (2005), *Các tiểu từ tình thái cuối câu tiếng Việt và chiến lược lịch sự*, Hội thảo quốc tế ngôn ngữ học liên Á lần thứ VI, Nxb Khoa học xã hội, Hà Nội.
7. Nguyễn Quang (2003), *Intracultural and Cross-cultural Communication*, Nxb Đại học Quốc Gia Hà Nội