

Politeness strategies in the speech act of complaining by students in a university in central Vietnam

ABSTRACT

This study investigates pragma-linguistic strategies in the categorical dimension of positive politeness and negative politeness employed by university students when performing the speech act of complaining in their everyday communicative situations. Data were collected using a discourse completion task (DCT) administered to 30 first-year non-English majors at a university in central Vietnam (QNU). The findings reveal the use of both politeness strategy systems, with positive politeness strategies being more prominent in order to maintain harmony and resolve complaint issues. The distribution of politeness strategies reflects the participants' sensitivity to contextual factors. The study provides empirical evidence of the uneven distribution in the choice of politeness strategies for a particular speech act, highlighting the influence of communicative factors such as topic, power relations, and social distance between interlocutors on strategy selection. In addition, the findings carry implications for the training and development of pragmatic competence in language/ foreign language teaching and learning.

Keywords: *communication, speech act, complaining, strategies, politeness.*

Chiến lược lịch sự trong hành động lời nói than phiền của sinh viên tại một trường đại học ở miền Trung Việt Nam

TÓM TẮT

Nghiên cứu khảo sát các chiến lược trên bình diện phạm trù lịch sự dương tính - lịch sự âm tính được sinh viên đại học sử dụng khi thực hiện hành động lời nói than phiền trong các ngữ cảnh giao tiếp thường ngày. Dữ liệu được thu thập bằng công cụ bảng hỏi hoàn thành diễn ngôn (DCT) trên 30 sinh viên năm nhất không chuyên ngữ tại một trường đại học ở miền Trung của Việt Nam (QNU). Kết quả nghiên cứu ghi nhận sự xuất hiện của cả hai hệ chiến lược lịch sự, nổi trội là các chiến lược lịch sự dương tính nhằm duy trì hoà khí và giải quyết vấn đề than phiền. Việc phân bổ các chiến lược lịch sự thể hiện được sự nhạy về cảm bối cảnh của chủ thể giao tiếp. Nghiên cứu cung cấp bằng chứng thực nghiệm về sự phân bổ không đồng đều trong lựa chọn chiến lược lịch sự theo hành động lời nói, nhấn mạnh sự tác động của các yếu tố trong giao tiếp như đề tài, quan hệ quyền lực và khoảng cách xã hội giữa chủ thể và đối thể giao tiếp đến sự lựa chọn chiến lược lịch sự. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng dẫn đến hàm ý về việc rèn luyện, phát triển năng lực dụng học cho trong dạy học ngôn ngữ/ ngoại ngữ.

Từ khoá: *giao tiếp, hành động lời nói, than phiền, chiến lược, lịch sự.*

1. MỞ ĐẦU

Năng lực giao tiếp (Communicative competence) có thể được hiểu là khả năng của người học được thể hiện qua việc sử dụng ngôn ngữ để thực hiện giao tiếp thành công. Năng lực giao tiếp, theo định nghĩa, gồm bốn thành tố¹, đó là (1) từ vựng và quy tắc (words and rules), (2) mức độ phù hợp (appropriacy), (3) sự liên kết và mạch lạc (cohesion and coherence), và (4) việc sử dụng các chiến lược giao tiếp (use of communication strategies). Mục đích của việc giảng dạy ngôn ngữ/ ngoại ngữ không nằm ngoài việc phát triển năng lực giao tiếp cho người học.

Nhìn vào bốn yếu tố của năng lực giao tiếp, có thể nhận thấy, dạy và học ngôn ngữ không chỉ là cung cấp cho người học vốn từ vựng và cấu trúc ngữ pháp, mà còn bao hàm việc tạo cơ hội để người học đánh giá và phát triển kỹ năng sử dụng các chiến lược giao tiếp nhằm đạt được các mục đích đặt ra trong tương tác. Hiển nhiên, việc sử dụng các chiến lược giao tiếp ấy được hiện thực hoá bằng những phương tiện từ vựng-cấu trúc, nhưng phải có sự điều tiết sao cho phù hợp nhằm đạt được hiệu quả giao tiếp cao nhất. Tính phù hợp này thường được cân nhắc dựa trên đối tượng giao tiếp cụ thể (khoảng cách quyền lực, mức độ thân/sơ), bối cảnh giao tiếp (trang

trọng/thân mật), và mức độ áp đặt của hành động giao tiếp lên đối tượng giao tiếp². Đây cũng chính là những nội dung cốt lõi của nghiên cứu về lịch sự trong giao tiếp (linguistic politeness research). Như vậy, nghiên cứu về lịch sự trong giao tiếp được xem là phù hợp và có ý nghĩa không chỉ trong dạy học ngôn ngữ mà còn có ý nghĩa trong việc ứng dụng vào thực tiễn giao tiếp trong đời sống hàng ngày.

Trong số các hành động lời nói (speech acts) trong giao tiếp, hành động than phiền (complaining) được xếp vào nhóm hành động mang tính chất đe dọa thể diện (face-threatening acts/FTAs)^{2,3}, gây tổn hại đến thể diện của đối phương, làm cho họ bị tổn thương và hệ quả là gây ra hiện tượng ngưng trệ trong giao tiếp (communication breakdown/failure)⁴. Do đó, để tránh những hiện tượng không mong muốn như vậy, việc sử dụng những cách thức dụng học về lịch sự là cần thiết trong những hoàn cảnh mà hành động ấy cần được tiến hành, giúp bù đắp sự tổn hại về thể diện của đối tượng giao tiếp, giảm thiểu mức độ đe dọa về thể diện mà hành động ngôn từ ấy gây ra, đồng thời vẫn đảm bảo thực hiện được mục đích của chủ thể giao tiếp.

Trên cơ sở đó, chúng tôi nghiên cứu các chiến lược ngôn ngữ-dụng học được áp dụng

nhằm đạt được mục đích lịch sự khi các đối thể giao tiếp thực hiện hành động lời nói than phiền. Chúng tôi khoanh vùng nghiên cứu trong những tình huống giao tiếp của sinh viên tại một trường đại học ở miền Trung Việt Nam. Mục đích của nghiên cứu này là tìm hiểu (1) các chiến lược lịch sự dương tính, (2) các chiến lược lịch sự âm tính được sử dụng và (3) cách thức sử dụng các loại chiến lược lịch sự này trong những hoàn cảnh giao tiếp than phiền khác nhau nhằm giúp đối thể giao tiếp vừa đạt được mục đích giao tiếp và vừa bảo toàn thể diện cho người đối diện, làm hài hoà quan hệ liên nhân trong tương tác.

2. NỘI DUNG

2.1. Lược sử vấn đề nghiên cứu

2.1.1. Hành động lời nói than phiền

Than phiền thường được định nghĩa là hành động mà ở đó người nói thể hiện sự không tán thành đối với một sự vật, sự việc mà không đáp ứng được kì vọng hoặc dẫn đến những hậu quả không mong muốn.

Hành động than phiền xoay quanh khái niệm “sự mong đợi” như được đề xuất bởi các tác giả Olshtain & Weinbach⁵. Họ mô tả than phiền như một sản phẩm được tạo thành từ một quá trình có sự góp mặt của người nói (người than phiền) và người nghe/ tiếp nhận (người bị than phiền). Trong quá trình ấy, trong khi người nói mong đợi nhận được một kết quả tích cực hoặc né tránh một kết cục tiêu cực, nhưng bằng cách nào đó điều mong đợi không được đáp ứng, thì người nghe được xem là đối tượng bị buộc chịu trách nhiệm vì đã không đáp ứng được kì vọng đó.

Trên cơ sở đó, than phiền được định nghĩa như là một hành động lời nói (dùng lời nói để thực hiện hành động) xảy ra khi:

người nói (S) bày tỏ sự không hài lòng hoặc khó chịu – kèm theo sự khiển trách – như một phản ứng đối với một hành động đã xảy ra trong quá khứ hoặc đang diễn ra, mà hệ quả của nó được S nhận thức là gây ảnh hưởng bất lợi cho mình. Lời phàn nàn này thường được hướng đến người nghe (H), người mà S cho là, ít nhất một phần, phải chịu trách nhiệm về hành vi gây xúc phạm đó.⁶

(the speaker (S) expresses displeasure or annoyance-censure-as a reaction to a past or ongoing action, the consequences of which are perceived by S as affecting her unfavorably. This complaint is usually addressed to the hearer (H) whom the S

holds, at least partially, responsible for the offensive action.)

Theo định nghĩa ở trên, than phiền có thể được xem như là một phản ứng đáp lại những hành vi không được mong đợi về mặt xã hội (socially undesirable behaviors). Vì lẽ đó, tính tính biện minh (justifiability) được thể hiện rõ rệt. Nói cách khác, động cơ của việc thực hiện hành động lời nói than phiền là hoàn toàn có thể lý giải được. Bên cạnh đó, hành động lời nói than phiền mang tính hồi cố (backward-looking)⁷, khi người nói đưa ra một sự phán xét mang tính đạo đức về điều mà (người nói tin rằng) người bị than phiền đã làm, đã không làm, hoặc đang thực hiện. Những hành vi không mong đợi này đến từ phía người bị than phiền được xem là những hành vi không thoả đáng, có thể đi lệch chuẩn xã hội và thể hiện sự thất bại trong việc đáp ứng yêu cầu, kì vọng của người than phiền.⁸

Hành động lời nói than phiền cũng được nhìn nhận xuất hiện trong hầu như bất kỳ lượt lời nào có báo cáo, tường thuật về điều gì đó mang sắc thái tiêu cực, dù rất nhỏ⁹. Dẫu vậy, người nói có thể phản bác lại quan niệm rằng họ đang than phiền, thay vào đó, họ đang đơn thuần tường thuật một số quan sát của riêng họ¹⁰. Với góc nhìn đó, than phiền bao hàm một dạng thể hiện bất bình, cho nên bất kỳ điều gì mà người nói tìm cách làm giảm nhẹ – chẳng hạn như những cơ sở mang tính thúc đẩy hay tạo thái độ cho phát ngôn của họ – đều được chú trọng và trở nên có ý nghĩa. Do đó, lời than phiền được cấu thành bởi một lời khen (praise) cộng với ‘nhưng’ (but) cộng với một điều gì khác (something else)¹¹. Bởi vậy, cũng có lý khi cho rằng than phiền mang tính chất ngôn từ (verbal), hoàn toàn có chủ đích (intentional) và thể hiện điều gì đó tồi tệ xảy đến với người nói¹². Tuy nhiên ở góc nhìn này, mối liên hệ giữa người bị than phiền và hành vi bị than phiền vẫn chưa được làm rõ.

Có thể thừa nhận rằng than phiền là một cách biểu thị sự không bằng lòng. Tuy nhiên, điều này không nhất thiết đồng nghĩa với việc người nói thực sự cảm thấy bất mãn; nó có thể là một chiến lược được sử dụng nhằm đạt đến một mục đích mong muốn nào đó¹³. Vì vậy, nhìn một cách toàn diện hơn, than phiền có thể được xem là một hành vi truyền đạt sự không hài lòng, bất kể sự không hài lòng ấy có được cảm nhận chủ quan hay không, được thực hiện để giải tỏa cảm xúc, hay để đạt được những mục tiêu giao tiếp – ở khía cạnh liên nhân, nội tâm, hoặc đồng thời ở cả hai khía cạnh¹³.

Than phiền thường được chia làm hai loại, đó là (1) than phiền trực tiếp – direct

complaint (DC) và (2) than phiền gián tiếp – indirect complaint (IC)¹⁴. Cách phân biệt này liên quan đến những biến thể trong tình huống than phiền, gắn với “khung tham gia” (participation framework), tức là xoay quanh việc ai hiện diện tại thời điểm diễn ra lời than phiền. Cụ thể, DC có thể được xem như một lời than phiền được gửi đến người tham thoại, người mà hoặc được cho là có lỗi trong hành vi vi phạm, hoặc đang ở vị trí có thể khắc phục nó. Nói cách khác, DC là những kết luận bất lợi được đưa ra về người bị than phiền – tức người chịu trách nhiệm cho hành vi gây than phiền (ví dụ: than phiền về chất lượng dịch vụ kém với bộ phận chăm sóc khách hàng). Ngược lại, IC được gửi đến một người không chịu trách nhiệm về hành vi vi phạm, cũng không có chức năng khắc phục nó. Đôi khi, IC có thể được xem là tương tự với các cách nói đời thường như “cằn nhằn” (griping), “lầm bầm than vãn” (grumbling), “làu bàu bực dọc” (bitching) hay “than thân trách phận” (bellyaching) – đều là những cách diễn đạt khẩu ngữ với nội hàm ngữ nghĩa gần gũi. Nói cách khác, IC – hay còn gọi là chia sẻ rắc rối – bao hàm việc đánh giá tiêu cực một sự kiện bất lợi với một người ngoài, người không bị quy trách nhiệm về sự việc ấy (ví dụ: một sinh viên than phiền với bạn cùng lớp về giáo viên của mình). Nghiên cứu này tập trung vào DC khi người nói thực hiện hành động lời nói than phiền trực tiếp với người bị than phiền về hành vi không thoả đáng của người bị than phiền, và do vậy đối tượng nhận lời than phiền cũng chính là đối tượng chịu trách nhiệm đối với hành vi không thoả đáng đó.

Than phiền được xem là một hành động lời nói, trong đó con người sử dụng ngôn ngữ để thực hiện một số hành động, và nó thuộc về nhóm *behabitives* (nhóm ứng xử - biểu thị thái độ và hành vi ứng xử)¹⁵ hoặc *biểu cảm* (nhóm *expressives* - biểu thị thái độ hay trạng thái tâm lý của người nói)¹⁶.

Một đặc điểm nổi bật của hành động lời nói than phiền chính là tính đe dọa thể diện (*face-threatening*)¹⁷. Cụ thể hơn, nhận thức theo hướng bất lợi của người nói dành cho người nghe cùng với sự đánh giá mang tính đạo đức đã đe dọa đến “thể diện tích cực” (*positive face*) của người nghe – tức mong muốn được tôn trọng hoặc được đánh giá cao. Trong khi đó, khi một lời than phiền đi kèm với yêu cầu bồi thường, nó thường gây ra rủi ro đối với “thể diện tiêu cực” (*negative face*) của người nghe – tức mong muốn được giải phóng khỏi sự áp đặt^{2,18}. Với cùng quan điểm đó, trong bốn nhóm sự kiện lời nói, cạnh tranh (*competitive*), thân thiện (*convivial*), hợp tác (*collaborative*), và xung đột (*conflictive*)¹⁹, than

phiền thuộc nhóm xung đột khi mà mục tiêu ngôn trung (*illocutionary goal*) mâu thuẫn với mục tiêu xã hội (*social goal*). Với chức năng thể hiện sự xung đột như vậy, việc gắn tính lịch sự với hành động lời nói than phiền là không hợp lý bởi vì đe dọa hoặc nguyên rủa ai đó theo một cách lịch sự hầu như là một sự mâu thuẫn về mặt khái niệm¹⁹. Việc thảo luận về các yếu tố giảm nhẹ liên quan đến hành động đưa ra lời than phiền dường như có phần nghịch lý. Tuy nhiên, nhu cầu sử dụng những chiến lược này để ngăn chặn các tranh chấp trong giao tiếp liên cá nhân là điều hiển nhiên⁷. Bởi vì, xét cho cùng, việc người nói thực hiện hành động than phiền không nằm ngoài mục đích là mong muốn vấn đề bị than phiền được xử lý nhanh chóng; như vậy, để đạt được mục tiêu giao tiếp đó thì sự hài hoà trong quan hệ liên nhân giữa người nói và người nghe không thể hoàn toàn bị phá vỡ.

2.1.2. Bàn về lịch sự

Lịch sự đã nổi lên như một hiện tượng được nghiên cứu phổ biến trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Thật vậy, lịch sự ngôn ngữ đã thu hút sự quan tâm của giới học giả trong các lĩnh vực ngữ dụng học, ngôn ngữ học xã hội, nghiên cứu văn hóa, cũng như nghiên cứu so sánh và đối chiếu. Do đó, lịch sự trong ngôn ngữ đã được tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau, với nhiều nỗ lực nhằm xác định bản chất của nó.

Đa phần các nhà nghiên cứu định vị lịch sự như là một địa hạt nghiên cứu của ngữ dụng học^{20, 21, 22}. Việc xác lập khái niệm lịch sự trong lĩnh vực ngữ dụng học giúp các nhà nghiên cứu có được một lập trường nhấn mạnh cách thức ngôn ngữ được sử dụng để biểu hiện lịch sự, thay vì chỉ gắn lịch sự với hành vi xã hội và xã hội nói chung; đồng thời, cách tiếp cận này cũng không bỏ qua mối quan hệ giữa ngôn ngữ và các yếu tố văn hoá – xã hội. Lịch sự, do đó, được định nghĩa theo nhiều cách khác nhau mà nổi bật là sự gắn kết giữa lịch sự và ý thức về thể diện của các đối tượng tham gia giao tiếp^{2, 23, 24}.

Trong tương tác, từ sự xem xét về cái tôi (*the self*) và cái tha nhân (*the others*), người nói xác lập ý niệm về thể diện của bản thân mình. Theo đó,

Thể diện trong giao tiếp là hình ảnh tích cực mà ta (mong muốn) tạo dựng cho bản thân tương thuận với ấn tượng tích cực mà người khác có được về ta. Thể diện của mỗi cá nhân được tạo dựng bởi cá nhân đó và được khẳng định, củng cố bởi những người khác trong quá trình tương tác ở các chu cảnh tình huống và chu cảnh văn hoá cụ thể.²⁵

Từ việc xem xét các tương tác liên nhân trên cơ sở con người, với bản chất kép (vừa là những thực thể xã hội, vừa là những thực thể có ý thức) và tư cách kép của họ (với tư cách cá nhân và với tư cách thành viên), Q. Nguyen²⁵ lý giải sự cần thiết của lịch sự như là một cách thức đền bù sự đe dọa thể diện trong quá trình tương tác của con người, lịch sự được diễn giải như sau:

Lịch sự là bất cứ hành động giao tiếp nào (ngôn từ và/ hoặc phi ngôn từ) được tạo lập một cách có chủ định và phù hợp nhằm làm cho người khác cảm thấy dễ chịu hơn hoặc bớt khó chịu hơn trong các chu cảnh tình huống và văn hoá cụ thể.²⁵

Trong giao tiếp, khi phải đối mặt với một hành động có thể tạo ra ảnh hưởng tiêu cực đến thể diện của các đối tác giao tiếp, ngoài kiểu nói bóng gió (off-record), hoặc gợi ý (hints)^{18, 2}, người nói có thể chọn một trong hai hướng xử lý, đó là (1) sử dụng lịch sự dương tính (positive politeness) hay (2) sử dụng lịch sự âm tính (negative politeness). Nếu như lịch sự dương tính là sự đền bù cho thể diện dương tính của các đối

tác giao tiếp, được thể hiện ở mong muốn được tôn trọng, ghi nhận, đánh giá cao (thỏa mãn tư cách thành viên) thì lịch sự âm tính thể hiện vai trò trong việc bù đắp thể diện âm tính của đối tác giao tiếp, bộc lộ qua nhu cầu được tôn trọng sự riêng tư của bản thân (thỏa mãn tư cách cá nhân). Có thể hiểu lịch sự dương tính là những biểu hiện tỏ ra quan tâm đến người khác, còn lịch sự âm tính là những biểu hiện tránh thọc mũi vào chuyện riêng tư của người khác. Vì lẽ đó, lịch sự dương tính còn được gọi là lịch sự gần gũi (close politeness), lịch sự thân mật (intimate politeness), lịch sự ấm (warm politeness), trong khi đó, lịch sự âm tính có thể được hình dung là lịch sự xa cách (distancing politeness), lịch sự tôn trọng (deference politeness), lịch sự mát (cool politeness)²⁵.

Lịch sự dương tính và lịch sự âm tính tạo thành một cặp bình diện phạm trù được sử dụng trong nghiên cứu giao văn hoá, nội văn hoá, liên văn hoá. Bình diện phạm trù lịch sự dương tính - lịch sự âm tính với những đặc điểm nhận diện và biểu hiện siêu dụng học được trình bày ở Bảng 1.

Bảng 1 Bình diện phạm trù lịch sự dương tính - lịch sự âm tính²⁶

Bình diện phạm trù	Nhận diện	Biểu hiện siêu dụng học
Lịch sự dương tính >> Lịch sự âm tính	Lịch sự dương tính (có thể được coi là ‘Lịch sự thành viên’) trong tương tác được xác định là đặc tính và phẩm chất của bất cứ hành vi giao tiếp nào (ngôn từ và/hoặc phi ngôn từ) được tạo lập một cách có chủ định và phù hợp nhằm tỏ ra rằng người nói có quan tâm đến người nghe, và do vậy, làm tăng tình thân hữu giữa các đối tác giao tiếp.	• Thích tìm kiếm/khẳng định cái chung giữa bản thân và đối tác. • Thích thể hiện/Mong muốn có sự hợp tác với đối tác. • Thường tỏ ra quan tâm và mong muốn thỏa mãn nhu cầu của đối tác. • Sẵn sàng khuyên giải và chấp nhận được khuyên giải. • Thích chia sẻ chuyện riêng tư. • Thích kéo gần khoảng cách quan hệ. • Ngại thể hiện sự bất đồng với đối tác.
	Lịch sự âm tính (có thể được coi là ‘Lịch sự cá nhân’) trong tương tác được xác định là đặc tính và phẩm chất của bất cứ hành vi giao tiếp nào (ngôn từ và/hoặc phi ngôn từ) được tạo lập một cách có chủ định và phù hợp nhằm tỏ ra rằng người nói không muốn áp đặt lên chuyện riêng tư của người nghe, và do vậy, duy trì được khoảng cách giữa các đối tác giao tiếp	• Thích thể hiện cái riêng của bản thân và tìm kiếm/tôn trọng cái riêng của đối tác. • Không thích áp đặt và bị áp đặt. • Ngại khuyên giải và không thích bị khuyên giải. • Tuân thủ nguyên tắc, qui tắc. • Tỏ ra tôn trọng đối tác. • Đề cao tính riêng tư. • Thích duy trì khoảng cách quan hệ. • Không thích làm phiền và bị làm phiền.

2.1.3. Chiến lược lịch sự

Khái niệm chiến lược lịch sự được Brown & Levinson² đề xuất, dựa trên cách tiếp cận xem lịch sự là sự bảo toàn thể diện (face-saving view)²⁵, quản lý thể diện (face management)³ hay cách tiếp cận dựa trên chiến lược (strategy-based approach)²⁷. Quan điểm bảo toàn thể diện tập trung vào các khái niệm thể diện (face), hành vi đe dọa thể diện (face-threatening acts), và các cơ chế, chiến lược, tiểu chiến lược lịch sự nhằm tránh hoặc giảm thiểu mức độ đe dọa thể diện từ những hành động giao tiếp đó^{2,3,18}. Theo đó, các chiến lược lịch sự hay chiến lược bảo toàn thể diện được chia thành năm nhóm, gồm: (1) trực ngôn (bald on-record), (2) lịch sự dương tính (positive politeness), (3) lịch sự âm tính (negative politeness), (4) ám chỉ (off-record), và (5) không thực hiện hành vi đe dọa thể diện (don't do the FTAs)².

Khái niệm chiến lược lịch sự sử dụng trong nghiên cứu này được hiểu là các chính sách, cách thức, kế hoạch được thực hiện bởi các đối

Bảng 2 Chiến lược lịch sự dương tính và chiến lược lịch sự âm tính^{3,28}

Bình diện phạm trù	Chiến lược	Thí dụ từ khảo sát
Lịch sự dương tính	Đề ý đến người nghe (PS1)	“mình là sinh viên”, “lớn rồi mà”, “con yêu bố”
	Phóng đại (PS2)	“con chết khô rồi”, “lần sau cho mày lết đi học”
	Tăng cường hứng thú cho người nghe (PS3)	“chỗ mình đứng này giờ”, “chiếc máy ảnh tớ mới mua luôn á”
	Thể hiện tính nhận diện đồng nhóm (PS4)	“ồn ào dữ ba”, “coi đi sửa cho tao”
	Tìm kiếm sự đồng tình (PS5)	“nên là bạn thông cảm nha”, “em có biết là anh còn việc cần xe không”
	Tránh bất đồng (PS6)	“để mình gửi mã cho bạn”
	Tỏ ra mình và người nghe có cùng góc nhìn (PS7)	“mình đã xếp hàng ở đây”, “sao thích chen hàng người ta đang xếp vậy”, “phần này hình như cô chăm em bị nhầm”, “mình cũng đang vội”
	Nói đùa (PS8)	“bạn có phải con của không? sao thích chen ngang vậy?”, “ba ơi ba đẹp như tiên ba thêm dấu huyền gửi tiền cho con”, “không có tiền thì lấy thân đền mày”
	Khẳng định/ cho rằng mình biết/ quan tâm đến nhu cầu người nghe (PS9)	“nếu cậu muốn nghe lớn, hãy dừng tai nghe”, “bộ bạn bận lắm hả?”
	Mời mọc và hứa hẹn (PS10)	“lần sau nhớ trả sớm”, “con sẽ nhắc bố sớm”
	Tỏ ra lạc quan (PS11)	“thầy sai điểm của con rồi thầy”, “xếp hàng đi chứ”, “mày đền cho tao”
	Lôi cuốn cả người nói và người nghe vào cuộc (PS12)	“thôi tao với mày ra tiệm...”, “thôi giờ tao với mày...”
	Hỏi hoặc nêu lý do/ Hỏi để hợp tác (PS13)	“ủa mày làm cái chi vậy?”, “sao bạn mượn của tui mà không biết giữ gìn vậy”, “nhạc to quá”, “ồn tới tao rồi nè”
	Có đi có lại (PS14)	“ok trước khi trả nhớ đồ xăng cho chị”
	Trao tặng và chia sẻ (PS15)	“share tiền chung với mình”, “ông chỉ cần đền 1 nửa rồi tui sẽ bù vô”

tượng tham thoại khi thực hiện một hành động lời nói (cụ thể ở đây là hành động lời nói than phiền) nhằm đạt được mục tiêu lịch sự (làm cho người nghe cảm thấy dễ chịu, bớt khó chịu) nói riêng và mục tiêu giao tiếp nói chung. Các chiến lược lịch sự ở nghiên cứu này được xét từ bình diện phạm trù lịch sự dương tính và lịch sự âm tính, được lý giải xuất phát từ bản chất kép của con người (vừa là sinh thể xã hội tham gia vào tương tác, vừa là sinh thể ý thức có tư duy, cùng góp phần hình thành nên ý thức về thể diện), nhằm thỏa mãn tư cách kép (tư cách thành viên và tư cách cá nhân) của họ, và hướng đến tạo ra sự hài hoà xã hội. Theo đó, nghiên cứu chỉ tập trung xem xét các chiến lược lịch sự dương tính và các chiến lược lịch sự âm tính được dùng trong việc thực hiện hành động lời nói than phiền.

Các chiến lược lịch sự, biểu đạt dụng học lịch sự cũng được xếp theo bình diện phạm trù lịch sự dương tính - lịch sự âm tính và được trình bày ở Bảng 2.

Bình diện phạm trù	Chiến lược	Thí dụ từ khảo sát
Lịch sự âm tính	An ủi khích lệ (PS16)	“không sao đâu”, “bây giờ nộp cũng không muộn ạ”, “thôi lỡ rồi”
	Thăm hỏi chuyện riêng tư (PS17)	“tình hình bạn như thế nào”
	Hỏi đề ướm thử (NS1)	“...(có thể)...được không (a)”
	Tỏ ra bi quan (NS2)	“...mong thầy cô xử lý”, “cô coi lại thử xem sao”, “em thấy có chênh lệch”
	Giảm thiểu sự áp đặt (NS3)	“giảm cái âm lượng xí i”, “mở nhỏ bớt lại coi”, “em có tí thắc mắc”
	Tỏ ra tôn trọng (NS4)	“xin cô kiểm tra lại”, “thưa thầy”, “thầy/cô... con”, “cho con xin tiền”
	Nhận lỗi (NS5)	“xin lỗi”
	Tránh đề cập đến người nói và người nghe (NS6)	“sắp đến hạn rồi”, “mượn mà không cần thận gì hết”, “...điểm lúc nãy ”, “thằng/con kia ”, “bạn gì ơi...”
	Nêu ra hành động đe dọa thể diện như một nguyên tắc chung (NS7)	“ai tới trước thì làm trước”, “...xếp hàng như mọi người ở đây”, “ai cũng đang đợi mà”
	Sử dụng danh hoá (NS8)	“có (sự) nhầm lẫn”
	Nói công khai như thể người nói chịu ơn người nghe hoặc người nghe không phải chịu ơn người nói (NS9)	“sửa lại giúp/ hộ/ dùm em”, “em cảm ơn ạ”
	Tránh hỏi chuyện riêng tư (NS10)	...

2.1.4. Các nghiên cứu liên quan

Theo Yuan và Zhang²⁹, hành động lời nói than phiền là một trong những hành động lời nói nhận ít sự quan tâm nghiên cứu vì “nó là một hành vi khá phức tạp và khó nắm bắt hơn các loại hành động lời nói khác” (“a rather intricate behavior and is more difficult to capture than other speech acts”)¹⁷.

Các nghiên cứu trước đây về hành động lời nói than phiền có thể được chia thành hai nhóm²⁹. Nhóm các nghiên cứu thứ nhất bao gồm những nghiên cứu giao văn hóa giữa những người nói tiếng mẹ đẻ khác nhau, trong khi nhóm thứ hai tập trung vào nghiên cứu liên ngôn ngữ của người học ngôn ngữ hai trong sự tương tác với người bản xứ. Cụ thể, các nghiên cứu giao văn hóa về than phiền giữa những người có ngôn ngữ bản địa khác nhau đã cho thấy những điểm tương đồng và dị biệt về mức độ trực tiếp/gián tiếp, chủ đề, chiến lược và mức độ nghiêm trọng của lời than phiền^{17, 30, 31, 32, 33}. Thông qua loại hình nghiên cứu liên ngôn ngữ, sự khác biệt giữa người bản xứ và người không phải bản xứ được làm rõ^{6, 7, 34, 35}. Xem xét hành động lời nói than phiền từ góc độ tiếp thu ngôn ngữ thứ hai, các nghiên cứu cho thấy những tác động có lợi của khả năng thành thạo ngôn ngữ thứ hai trong việc đưa ra những lời than phiền thích hợp. Người học tiếp thu kiến thức thực tế về cách điều chỉnh mức độ nghiêm trọng của hành động than phiền thông qua việc áp dụng nhiều hình thức điều chỉnh khác nhau^{36, 37, 38, 39}. Hơn nữa, nghiên cứu về hành động lời nói than phiền đã đề xuất việc giảng dạy

ngữ dụng học ở ngôn ngữ thứ hai trong các lớp học Tiếng Anh như là một ngoại ngữ (EFL)⁴⁰. Liên quan đến các nghiên cứu về than phiền của những người không phải là người bản xứ với trình độ ngôn ngữ thứ hai khác nhau, các tác giả Yuan và Zhang²⁸ xem xét theo chiều dọc những điểm tương đồng và khác biệt trong hành vi than phiền của sinh viên trong các lớp EFL ở Trung Quốc. Gần đây hơn, T. T. M. Nguyen và T. T. T. Pham⁴¹ đã tiến hành nghiên cứu về than phiền qua email của những người học EFL ở Việt Nam ở các mức trình độ khác nhau. Những phát hiện của họ cho thấy tác động của năng lực ngữ dụng của người học và quá trình đưa ra quyết định của họ. Ngoài ra, các tác giả đề xuất rằng “người học cần có kiến thức ngữ dụng học cũng như rèn luyện về quy trình viết để thực hiện nhiệm vụ viết email hiệu quả hơn” (“the learners require pragmatic instruction as well as training in writing processes in order to carry out the email-writing task more effectively”)⁴¹.

Từ góc độ cách thức tiếp cận, Vásquez⁴² tổng hợp và chia các nghiên cứu về hành động lời nói than phiền thành hai nhóm. Cụ thể, trái ngược với các cách tiếp cận nghiêng về ngữ dụng (pragmatic approaches) với xu hướng dựa vào dữ liệu từ các bài kiểm tra hoàn thành diễn ngôn (DCT), các cách tiếp cận mang tính phương pháp luận dân tộc học (*ethnomethodologically informed approaches*) có xu hướng tập trung vào lời nói diễn ra tự nhiên trong tương tác. Ngoài ra, một số ít nghiên cứu đã xem xét các than phiền bằng văn bản và thậm chí còn ít nghiên cứu hơn

xem xét các than phiền trong giao tiếp qua trung gian máy tính (CMC)⁴².

Nghiên cứu về hành động lời nói than phiền ở góc độ chiến lược lịch sự được sử dụng còn tương đối hạn chế, có thể xuất phát từ đặc điểm “xung đột” của hành động lời nói than phiền^{19, 21}. Tuy nhiên, để đạt được mục đích giao tiếp, việc thực hiện hành vi lời nói cần có sự kết hợp sử dụng các chiến lược lịch sự, kèm theo sự cân nhắc về giữ gìn thể diện của những tham thể trong tương tác.

Xét về nghiên cứu chiến lược lịch sự trong hành động lời nói than phiền, T. V. D. Tran⁴³ đã thực hiện một nghiên cứu so sánh về chiến lược lịch sự trong khi than phiền bằng tiếng Anh và tiếng Việt, với việc sử dụng công cụ bài tập hoàn thành diễn ngôn (DCT) và Bảng câu hỏi siêu dụng học (MPQ). Nghiên cứu nhằm mục đích đối chiếu và so sánh các chiến lược lịch sự khác nhau được người Mỹ và người Việt sử dụng khi họ than phiền liên quan đến các thông số xã hội được xác định trong các tình huống được xem xét. Việc phân tích dữ liệu của nghiên cứu này thực chất dựa trên khung lý thuyết về chiến lược than phiền của Trosborg⁷. Tác giả Lim⁴⁴ tập trung vào yếu tố lịch sự trong lời nói than phiền của sinh viên đại học Malaysia gốc Hoa. Thành viên tham gia khảo sát được yêu cầu đưa ra lời phản hồi đối với một tập hợp các tình huống có khả năng dẫn đến lời than phiền và dữ liệu được phân tích bằng cách sử dụng khung lý thuyết chiến lược lịch sự của Lakoff⁴⁵ và khung lý thuyết Khái niệm về mức độ nghiêm trọng của lời than phiền (Notion of Severity of the Complaint) của Olshtain và Weinbach⁵.

Đa số các nghiên cứu về chiến lược lịch sự áp dụng khung lý thuyết của Brown và Levinson². Thông qua việc sử dụng bài tập hoàn thành diễn ngôn nói cho 50 người học tiếng Anh ở Indonesia, Wijayanto và cộng sự⁴⁶ tập trung xem xét các chiến lược lịch sự trong các lời than phiền có liên quan đến sự khác biệt về mức độ địa vị xã hội và khoảng cách xã hội. Tác giả Masjedi và Paramasivam⁴⁷ đã thu thập dữ liệu từ một bảng câu hỏi mở về hoàn thành diễn ngôn từ những người nói tiếng Anh ở Iran, nhằm mục đích khám phá các chiến lược và cấu trúc của lời nói than phiền cũng như các chiến lược lịch sự mà người trả lời sử dụng khi tương tác với những người có nguồn gốc quốc tịch khác trong môi trường học thuật. Gần đây hơn, một nghiên cứu được thực hiện bởi Astia⁴⁸ xoay quanh việc điều tra hành vi lời nói than phiền và các chiến lược lịch sự được sinh viên quốc tế đến từ Mexico, Thái Lan, Đông Timor và Togo áp dụng. Dữ liệu được thu thập thông qua lấy mẫu có mục đích với

sự hỗ trợ của công cụ quan sát và phỏng vấn, được phân tích bằng cách áp dụng khung lý thuyết của Trosborg⁷ và Brown và Levinson².

Có thể thấy, hành vi lời nói than phiền đã được nghiên cứu từ nhiều góc độ và lĩnh vực khác nhau, từ góc độ giao văn hóa đến liên ngôn, hoặc từ liên ngôn ngữ (interlinguistically) đến nội ngôn ngữ (intralinguistically). Các nghiên cứu có thể sử dụng dữ liệu xuất hiện tự nhiên hoặc dữ liệu từ các kỹ thuật thu dữ liệu có kiểm soát.

Hầu hết các nghiên cứu tập trung vào các chiến lược dụng học (pragmatic strategies) thực hiện hành động lời nói than phiền với mức độ trực tiếp (gián tiếp) khác nhau, trong khi các nghiên cứu về các chiến lược lịch sự được sử dụng trong hành động lời nói than phiền trong những bối cảnh liên quan đến đời sống sinh viên chưa thu hút được nhiều sự chú ý của giới học thuật, khiến những nghiên cứu này trở thành lĩnh vực nghiên cứu thú vị cần được khai thác nhiều hơn.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này tập trung khảo sát và phân tích những chiến lược lịch sự và biểu đạt dụng học được sử dụng trong hành động lời nói than phiền trong giao tiếp của sinh viên tại một trường đại học ở miền Trung Việt Nam. Nghiên cứu được thực hiện nhằm (1) làm sáng tỏ đặc điểm ngôn ngữ - dụng học trong hành động lời nói than phiền của sinh viên Việt Nam nói chung và sinh viên của một trường đại học của miền Trung nói riêng, (2) đóng góp làm rõ hơn bức tranh toàn cảnh về hành động lời nói than phiền trong những chu cảnh liên nhân và trong văn hoá Việt Nam, từ đó (3) đề xuất hàm ý mang tính lý luận và thực tiễn cho việc nghiên cứu hành động lời nói, cũng như cho việc phát triển năng lực giao tiếp ứng xử lịch sự của sinh viên.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu tập trung trả lời ba câu hỏi, đó là (1) Các chiến lược lịch sự dương tính nào được sử dụng trong thực hiện hành động lời nói than phiền của sinh viên?, (2) Các chiến lược lịch sự âm tính nào được sử dụng trong thực hiện hành động lời nói than phiền của sinh viên?, (3) Các chiến lược lịch sự được sử dụng như thế nào trong các tình huống giao tiếp than phiền khác nhau?

Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 4 năm 2024 đến tháng 4 năm 2025 tại một trường đại học ở miền Trung Việt Nam (được mã hoá là QNU). Khách thể tham gia nghiên cứu là 30 sinh viên năm nhất, không chuyên ngữ, được lấy ngẫu nhiên từ 10 lớp học phân mà tác giả có điều kiện tiếp cận tại cơ sở đào tạo đại học này. Nhóm sinh viên này được chọn vì có tính đồng nhất cao, chưa

chịu tác động nhiều từ ảnh hưởng của kinh nghiệm giao tiếp tích lũy lâu dài, và cũng đang trong giai đoạn thích nghi với môi trường mới, điều kiện mới, có khả năng cao sẽ phát sinh những hành vi than phiền. Việc tập trung nghiên cứu ở đối tượng sinh viên không chuyên ngữ giúp phản ánh giao tiếp tự nhiên của đông đảo các bạn sinh viên, chưa chịu nhiều chi phối từ kiến thức ngôn ngữ học. Quy mô nghiên cứu là 30 khách thể nghiên cứu được xem là khả thi đối với thời gian và nguồn lực của nhóm tác giả.

Đối tượng nghiên cứu được xác định là các lời than phiền của sinh viên, được thu thập thông qua công cụ bảng hỏi hoàn thành diễn ngôn (discourse completion tests - DCT). Đây là một trong số các công cụ hữu hiệu giúp người nghiên cứu thu thập một lượng dữ liệu lớn, mang tính hệ

thống, đặc biệt hiệu quả trong việc thu thập dữ liệu cho nghiên cứu định ngữ, với mục đích tìm hiểu các mô thức sử dụng ngôn ngữ vừa mang tính phổ quát, vừa mang tính đặc thù văn hoá.⁴⁹

Cụ thể, các khách thể tham gia khảo sát tập trung tại một địa điểm cụ thể, được cung cấp một bảng hỏi DCT điện tử thông qua Google Forms. Họ được yêu cầu đưa ra lời than phiền với 6 tình huống giả định phản ánh những tình huống giao tiếp điển hình của sinh viên (Bảng 3), với các đối thể giao tiếp khác nhau như người thân trong gia đình, bạn bè, thầy cô, người lạ. Những tình huống trong bảng hỏi được viết ngắn gọn, rõ ràng, nhằm giúp khách thể hiểu rõ nội hàm từng tình huống trước khi đưa ra lời nói than phiền. Bảng hỏi DCT được đính kèm ở phần Phụ lục.

Bảng 3 Các tình huống than phiền được khảo sát

STT	Tình huống	Ký hiệu
1.	Người bạn thân làm hỏng chiếc máy ảnh mới của bạn	Sit 1
2.	Em trai của bạn mượn xe máy và trả muộn	Sit 2
3.	Bố của bạn quên gửi tiền đóng học phí	Sit 3
4.	Bạn cùng phòng mở nhạc rock với âm lượng lớn	Sit 4
5.	Có nhầm lẫn về điểm số bạn nhận được từ giảng viên	Sit 5
6.	Một bạn sinh viên chen ngang vào hàng người ở tiệm photocopy	Sit 6

Nhóm tác giả thu được tổng cộng 180 phát ngôn than phiền thông qua 6 tình huống trong bảng hỏi DCT. Các phát ngôn này được phân tích nội dung (content analysis) theo hướng định tính, có sự kết hợp định lượng, được thực hiện với sự hỗ trợ của phần mềm MAXQDA Analytics Pro (24.10.0). Cụ thể, nhóm tác giả nhận diện, phân loại các lời nói than phiền theo khung chiến lược lịch sự dương tính, lịch sự âm tính, phân tích đặc điểm, tần suất sử dụng của các chiến lược lịch sự. Từ đó, chúng tôi đưa ra những lý giải cũng như đánh giá về sự lựa chọn các chiến lược trong mối quan hệ với các yếu tố ngữ cảnh giao tiếp. Việc phân tích các phát ngôn cũng được thường xuyên trao đổi và thống nhất giữa các tác giả nhằm đảm bảo độ tin cậy liên chủ thể (inter-rater reliability) cho kết quả nghiên cứu.

2.3. Kết quả nghiên cứu

2.3.1. Các chiến lược lịch sự trong thực hiện hành động lời nói than phiền

Chiến lược lịch sự dương tính là những cách thức mà người nói lựa chọn nhằm đạt được mục tiêu bù đắp cho thể diện dương tính của người nghe, kéo gần khoảng cách giữa các đối tác tham thoại, duy trì hoà khí và củng cố sự đồng

thuận trong giao tiếp. Trong khi đó, chiến lược lịch sự âm tính lại được lựa chọn nhằm đền bù cho thể diện âm tính của người nghe, thể hiện sự e ngại về việc phải làm phiền người nghe hoặc ý thức được việc cần tránh áp đặt lên người nghe.

Kết quả khảo sát cho thấy cả chiến lược lịch sự dương tính (PS) và chiến lược lịch sự âm tính (NS) đều xuất hiện trong khối liệu phát ngôn than phiền ở 6 tình huống giao tiếp thường nhật của sinh viên. Trong số 412 trường hợp chiến lược lịch sự được ghi nhận, các chiến lược lịch sự dương tính (291 trường hợp, chiếm 70,6%) được ưu tiên lựa chọn hơn so với các chiến lược lịch sự âm tính (121 trường hợp, chiếm 29,4%). Điều này cũng phù hợp với kết quả nghiên cứu trước về chiến lược lịch sự được sử dụng bởi sinh viên và giáo viên ở một trường đại học ở phía Bắc Việt Nam⁵⁰, và nghiên cứu sử dụng chiến lược lịch sự khi thể hiện sự bất đồng của người Trung Quốc học tiếng Anh như một ngoại ngữ của tác giả Y. Chu⁵¹.

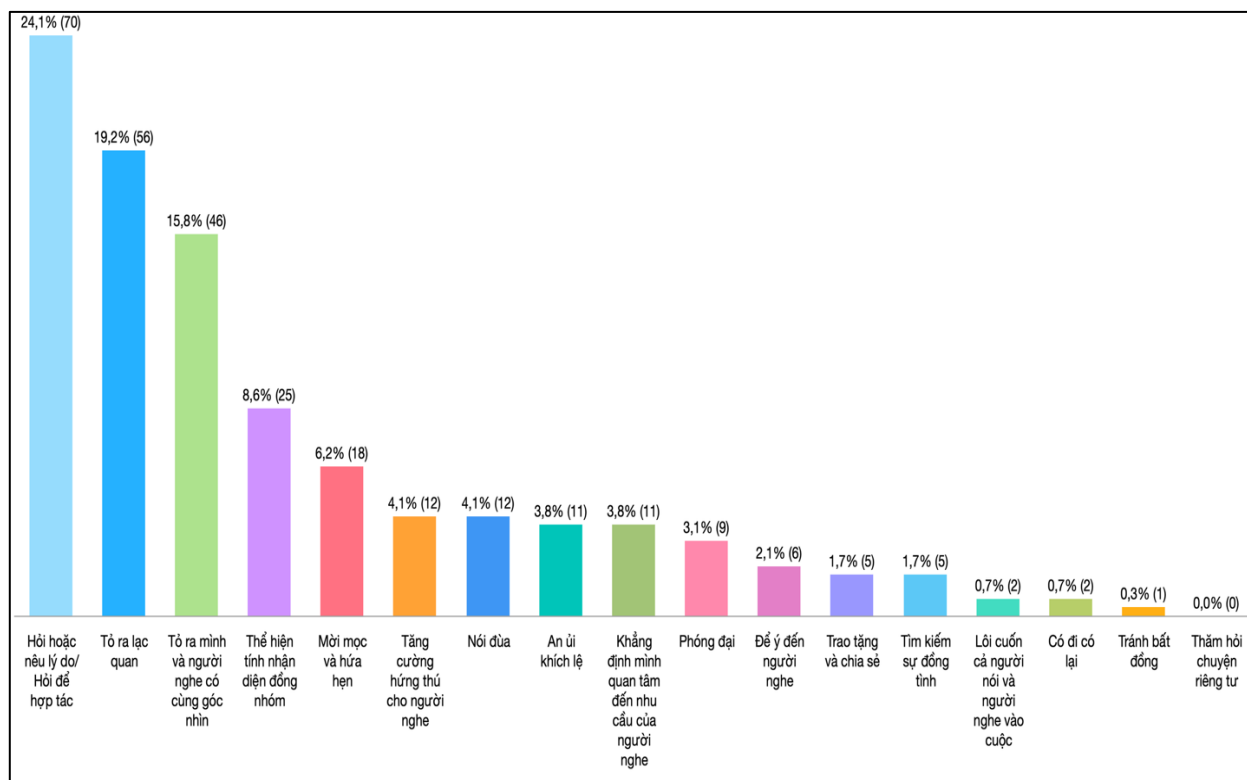
Kết quả nghiên cứu về tỉ lệ xuất hiện của các tiểu chiến lược PS (từ PS1 đến PS17) và tiểu chiến lược NS (từ NS1 đến NS10) được trình bày cụ thể ở Bảng 4.

Bảng 4 Tổng hợp các chiến lược lịch sự dương tính, lịch sự âm tính được sử dụng

	Sit 1	Sit 2	Sit 3	Sit 4	Sit 5	Sit 6	Total
PS - Chiến lược lịch sự dương tính							
Đề ý đến người nghe (PS1)	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	3,8%	1,5%
Phóng đại (PS2)	0,0%	3,4%	5,2%	4,3%	0,0%	1,3%	2,2%
Tăng cường hứng thú cho người nghe (PS3)	8,6%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	5,1%	2,9%
Thể hiện tính nhận diện đồng nhóm (PS4)	25,9%	1,7%	0,0%	2,9%	0,0%	1,3%	6,1%
Tìm kiếm sự đồng tình (PS5)	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,2%
Tránh bất đồng (PS6)	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Tỏ ra mình và người nghe có cùng góc nhìn (PS7)	14,8%	11,9%	19,0%	1,4%	4,5%	15,4%	11,2%
Nói đùa (PS8)	2,5%	6,8%	3,4%	4,3%	0,0%	1,3%	2,9%
Khẳng định hoặc cho rằng mình biết, quan tâm đến nhu cầu của người nghe (PS9)	0,0%	1,7%	0,0%	4,3%	0,0%	9,0%	2,7%
Mời mọc và hứa hẹn (PS10)	0,0%	20,3%	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%
Tỏ ra lạc quan (PS11)	13,6%	10,2%	17,2%	13,0%	19,4%	9,0%	13,6%
Lôi cuốn cả người nói và người nghe vào cuộc (PS12)	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Hỏi hoặc nêu lý do/ Hỏi đề hợp tác (PS13)	9,9%	32,2%	12,1%	23,2%	6,0%	20,5%	17,0%
Có đi có lại (PS14)	0,0%	1,7%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,5%
Trao tặng và chia sẻ (PS15)	4,9%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
An ủi khích lệ (PS16)	8,6%	1,7%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%
Thăm hỏi chuyện riêng tư (PS17)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS - Chiến lược lịch sự âm tính							
Hỏi để ước thử (NS1)	0,0%	0,0%	0,0%	13,0%	7,5%	2,6%	3,9%
Tỏ ra bi quan (NS2)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,9%	3,8%	5,1%
Giảm thiểu sự áp đặt (NS3)	0,0%	0,0%	1,7%	17,4%	3,0%	1,3%	3,9%
Tỏ ra tôn trọng (NS4)	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	7,5%	0,0%	1,5%
Nhận lỗi (NS5)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tránh đề cập đến người nói và người nghe (NS6)	6,2%	1,7%	13,8%	8,7%	1,5%	0,0%	5,1%
Nêu ra hành động đe dọa thể diện như một nguyên tắc chung (NS7)	1,2%	1,7%	0,0%	1,4%	0,0%	16,7%	3,9%
Sử dụng danh hoá (NS8)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,4%	0,0%	2,2%
Nói công khai như thể người nói chịu ơn người nghe hoặc người nghe không phải chịu ơn người nói (NS9)	0,0%	0,0%	1,7%	4,3%	10,4%	6,4%	3,9%
Tránh hỏi chuyện riêng tư (NS10)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUM	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N = Documents	1	1	1	1	1	1	6

2.3.2. Các chiến lược lịch sự dương tính

Hình 1 cụ thể hoá tỉ lệ vận dụng các chiến lược lịch sự âm tính ở Bảng 4.



Hình 1 Các chiến lược lịch sự dương tính được sử dụng

Có thể thấy, các chiến lược dương tính được sử dụng rất đa dạng. Trong đó, chiến lược PS13-Hỏi hoặc nêu lý do/ Hỏi để hợp tác (24,1%), PS11-Tỏ ra lạc quan (19,2%) và PS7-Tỏ ra mình và người nghe có cùng góc nhìn (15,8%) là những chiến lược được lựa chọn nhiều nhất.

Ở chiến lược PS13, người nói thường viện đến những lý do than phiền, để một mặt tạo sự thoải mái hay tăng tính thuyết phục cho lời than phiền, mặt khác kêu gọi sự thấu hiểu từ phía người nghe. Thí dụ,

Cái máy ảnh này tao mới mua, mày làm hỏng thì phải mua lại cho tao cái mới (Sit 1, Pos. 3)

Bố ơi, cô nhắc con rồi nên bố tranh thủ gửi cho con học phí để con nộp nha bố (Sit 3, Pos. 25)

Dạ thưa thầy, em mong thầy sẽ xem lại điểm số của em ạ. Vì em thấy điểm của em bị sai. (Sit 5, Pos. 20)

Chiến lược PS13 cũng được thể hiện ở dạng hỏi lý do, hoặc dạng hỏi tu từ. Nếu dạng hỏi lý do xuất hiện phổ biến trong những tình huống mà ở đó quan hệ của người nói và người nghe là thân thiết (Sit 2) dạng hỏi tu từ xuất hiện trong những hoàn cảnh mà ở đó người nói và người nghe có thể chưa quen biết (Sit 6). Thí dụ,

[1] **Mày chở con nào đi chơi sao mày không báo tao, tao méc mẹ** (Sit 2, Pos. 2)

[2] **Mày có biết là tao bận bao nhiêu việc không sao mà mày trả xe muộn dữ vậy** (Sit 2, Pos. 31)

[3] **Bạn ơi, xếp hàng đi chứ. Ai cũng đang đợi mà. Bộ bạn bận lắm hả?** (Sit 6, Pos. 4)

[4] **Bạn phải con của không? Sao thích chen ngang hàng người ta đang xếp vậy** (Sit 6, Pos. 27)

Việc tỏ ra người nói và người nghe có cùng góc nhìn, quan điểm (PS7) cũng được ghi nhận ở tất cả các tình huống khảo sát. Việc dùng chiến lược này thể hiện giữa người nói và người nghe đã có sự thoải mái trước nhưng cuối cùng lại không diễn ra như kì vọng. Thí dụ,

[5] **Sao em không trả xe đúng giờ cho chị? Chị đã dặn rồi mà** (Sit 2, Pos. 8)

[6] **Nói mấy giờ trả mà giờ mới trả, người gì không có trách nhiệm vậy, không có lần sau đâu nha con, trả chìa khóa đây** (Sit 2, Pos. 17)

[7] **Bố quên gửi tiền cho con rồi trường sắp đuổi học con** (Sit 3, Pos. 6)

[8] **Bố ơi! Bố chưa gửi tiền đóng học phí cho con ạ** (Sit 3, Pos. 9)

Thông qua chiến lược “Tỏ ra lạc quan” (PS11), người nói tỏ ra “tự nhiên như ruồi” hoặc đưa ra những khẳng định với mức độ chắc chắn rất cao. Điều này hàm ý người nói ý thức rõ về sự gần gũi, thân thiết trong mối quan hệ giữa bản thân và đối tác giao tiếp, đặc biệt là trong những tình huống tương tác với bạn thân (Sit 1) hoặc người thân trong gia đình (Sit 3). Trong những

tình huống này, người nói đưa ra đề nghị giải quyết vấn đề một cách trực diện. Thí dụ,

[9] *Thôi đèn cho tao đi* (Sit 1, Pos. 6)

[10] *Bố ơi gửi tiền con đóng học phí với* (Sit 3, Pos. 10)

Các đối tượng khảo sát cũng viện đến chiến lược PS11 khi muốn tăng tính thuyết phục cho lời đề nghị hàm chứa trong lời than phiền, với mong muốn vấn đề than phiền được xử lý nhanh chóng. Ở đó, người nói sử dụng những lời khẳng định lạc quan, mà không cần viện đến những yếu tố thể hiện sự giảm thiểu cam kết cho phát ngôn của mình. Thí dụ,

[11] *Cô ơi. Cô nhầm sai điểm con nè* (Sit 5, Pos. 26)

[12] *Thầy, cô có thể xem lại điểm của em không chứ thầy, cô nhầm điểm em rồi* (Sit 5, Pos. 21-22)

Bên cạnh đó, chiến lược PS11 này cũng tỏ ra hữu dụng thậm chí trong các tình huống mà người nói và người nghe chưa có sự quen biết (Sit 6), đặc biệt khi mà lời than phiền nhắm vào những hành vi đi ngược lại với quy tắc chung. Thí dụ,

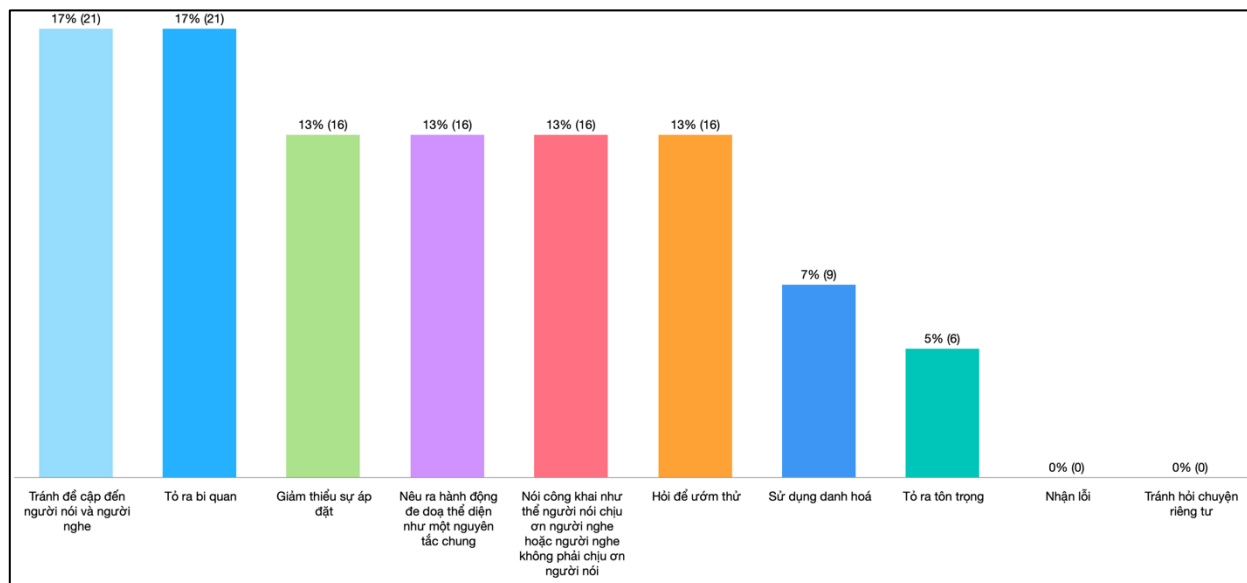
[13] *Bạn ơi, xếp hàng đi chứ. Ai cũng đang đợi mà. Bộ bạn bận lắm hả?* (Sit 6, Pos. 4)

[14] *Bạn ơi, bạn đến sau thì đứng phía dưới giúp mình. **Đừng có chen hàng**, như vậy có hơi vô duyên.* (Sit 6, Pos. 15)

Các thành viên tham gia khảo sát không viện đến chiến lược PS17-Thăm hỏi chuyện riêng tư. Có lẽ hành động lời nói than phiền đã gắn liền với cảm xúc khó chịu, thất vọng. Theo đó, người nói có thiên hướng tránh đề cập đến những yếu tố không trực tiếp liên quan đến vấn đề than phiền, nhằm tạo cho lời than phiền có tính chất thẳng thắn và đi vào trọng tâm hơn. Đặc biệt, các nghiệm thể trẻ tuổi như sinh viên có thể cảm thấy khiêu cưỡng khi vừa than phiền và vừa xen chuyện cá nhân. Thậm chí, ở những tình huống giao tiếp than phiền với người thân trong gia đình như là em trai (Sit 2) hoặc bố (Sit 3), chiến lược Thăm hỏi chuyện riêng tư cũng không được vận dụng khi mà mức độ thân mật vốn đã có sẵn, và việc tạo thêm sự gần gũi bằng thăm hỏi riêng tư là không cần thiết.

2.3.3. Các chiến lược lịch sự âm tính

Tỉ lệ sử dụng các chiến lược lịch sự âm tính ở Bảng 4 được thể hiện rõ ở Hình 2.



Hình 2 Các chiến lược âm tính được sử dụng

Kết quả khảo sát cho thấy, hai chiến lược lịch sự âm tính được các nghiệm thể sử dụng nhiều nhất là chiến lược NS6-Tránh đề cập đến người nói và người nghe (17%) và NS2-Tỏ ra bi quan (17%).

Chiến lược NS6 được vận dụng khi người nói viện đến những yếu tố bên ngoài, thay vì là đề cập trực tiếp đối tượng tham thoại, nhằm một mặt có thể giảm áp lực cho người nghe nhưng mặt

khác lại vẫn công khai được mục đích giao tiếp. Thí dụ,

[15] *Bố ơi trường hỏi nộp tiền học phí* (Sit 3, Pos. 4)

[16] *Gì vậy trời, mượn mà không cần thận gì hết.* (Sit 1, Pos. 4)

[17] *Suyt!! Cho nhỏ lại ồn quá đó* (Sit 4, Pos. 3)

Tỏ ra bi quan (NS2) là một trong những chiến lược lịch sự âm tính nổi bật. Theo đó, người

nói thể hiện ý thức về việc phải làm phiền đối tác giao tiếp thông qua sự do dự, không chắc chắn của bản thân mình về khả năng tiến hành hành động đe dọa thể diện. Thông qua đó, người nói vẫn ý nhị thực hiện được dụng ý công khai mục đích giao tiếp. Kết quả khảo sát cho thấy, chiến lược NS2 xuất hiện phổ biến ở tình huống Sit 5 (trao đổi với giáo viên) khi người nói nắm giữ quyền lực thấp hơn so với người nghe, và giữa người nói và người nghe có một khoảng cách xã hội nhất định. Trong tình huống này, người nói thường giảm thiểu cam kết với phát ngôn của mình. Thí dụ,

[18] *Thưa thầy cô em nghĩ điểm số này có sự nhầm lẫn. Em đã làm bài đầy đủ và muốn được xem xét lại ạ* (Sit 5, Pos. 7)

[19] *Thưa thầy/cô, có vẻ điểm của em nhập vào bị nhầm rồi ạ, mong thầy cô xử lý lại giúp em.* (Sit 5, Pos. 14)

[20] *Dạ cô ơi, phần này hình như cô chấm em bị nhầm rồi ạ* (Sit 5, Pos. 18)

Ngoài ra, các chiến lược NS3-Giảm thiểu sự áp đặt, NS7-Nêu hành động đe dọa thể diện như một nguyên tắc chung, NS9-Nói công khai như thể người nói chịu ơn, và NS1-Hỏi để ướm thử cũng được các đối tượng tham gia khảo sát lựa chọn thường xuyên trong các tình huống cần bù đắp thể diện âm tính cho đối phương.

Theo kết quả ghi nhận từ khảo sát, chiến lược NS3-Giảm thiểu sự áp đặt tỏ ra hữu dụng ở những tình huống khi mối quan hệ về quyền lực và khoảng cách xã hội giữa người nói và người nghe là ngang nhau (Sit 4 – trao đổi với bạn cùng phòng). Lúc này, tuy người nói muốn người nghe thực hiện yêu cầu nào đó hoặc giải quyết vấn đề gây khó chịu cho người nói, nhưng lại không thể tận dụng ưu thế quyền lực hoặc lợi thế khoảng cách thân thiết trong mối quan hệ. Do đó, người nói cần tránh áp đặt thông qua việc tạo lối thoát cho người nghe bằng những lựa chọn hoặc việc làm “mềm hoá” phát ngôn. Thí dụ,

[21] *Ê mày mở hơi lớn á, mở nhỏ lại xíu đi* (Sit 4, Pos. 5)

[22] *Nếu cậu muốn nghe lớn, hãy dùng tai nghe. Nếu không, cậu tắt nhạc đi.* (Sit 4, Pos. 8)

[23] *Điếc à má, giảm cái âm lượng xíu i* (Sit 4, Pos. 18)

[24] *Bạn ơi! Bạn có thể nào tắt nhạc đi hoặc có thể mở âm lượng nhỏ hơn được không.* (Sit 4, Pos. 30)

Cũng ở tình huống Sit 4, người nói thường lựa chọn chiến lược NS1-Hỏi để ướm thử,

như là một hành động lời nói gián tiếp, nhằm đưa ra yêu cầu giải quyết vấn đề gây than phiền. Thí dụ,

[25] *Bạn có thể mở bé lại được không?* (Sit 4, Pos. 10)

[26] *Mở nhỏ được hong bà?* (Sit 4, Pos. 26)

Chiến lược NS1 này cũng được sử dụng linh hoạt trong tình huống tương tác với đối tác giao tiếp nắm giữ quyền lực cao hơn (Sit 5 – trao đổi với giáo viên). Thí dụ,

[27] *Thầy, cô có thể xem lại điểm của em không chứ thầy, cô nhầm điểm em rồi* (Sit 5, Pos. 21)

[28] *Thầy ơi, thầy có thể xem xét lại điểm lúc này thầy cộng cho em không ạ, tại lớp có vài bạn trùng tên em ạ* (Sit 5, Pos. 25)

Ở tình huống Sit 6 (trao đổi với một bạn sinh viên ở tiệm photocopy), với quan hệ quyền lực ngang bằng, nhưng khoảng cách xã hội lại lớn, người nói hay viện đến chiến lược NS7-Nêu ra hành động đe dọa thể diện như một nguyên tắc chung. Chiến lược này vừa tỏ ra an toàn vừa mang tính thuyết phục cao, và cũng đảm bảo cho thể diện âm tính của đối tác. Thí dụ,

[29] *Bạn ơi chỗ mình đứng này giờ mời bạn xếp hàng để chờ đến lượt ạ* (Sit 6, Pos. 25)

[30] *Bạn ơi muốn tới lượt mình thì phải xếp hàng đứng chờ đó ạ* (Sit 6, Pos. 10)

[31] *Bạn ơi, mình nên xếp hàng như mọi người ở đây nha* (Sit 6, Pos. 29)

Khảo sát không ghi nhận sự vận dụng chiến lược NS5-Nhận lỗi. Điều này có thể xuất phát từ lý do người nói khi than phiền không thấy hợp lý khi tự đổ lỗi cho mình, hoặc cho rằng bản thân mình đang chịu ảnh hưởng tiêu cực từ điều than phiền. Đồng thời, nghiệm thể sinh viên có thể ưu tiên tính trực tiếp, với mong muốn sự việc than phiền được giải quyết. Do đó, khi than phiền, họ sẽ không chọn hạ giọng bằng cách nhận lỗi để tỏ ra ý thức về việc làm phiền đến người nghe hoặc để gây chú ý cho người nghe trước khi than phiền.

Chiến lược lịch sự âm tính NS10 được đặt trong thể tương quan với chiến lược lịch sự dương tính PS17 (Thăm hỏi chuyện riêng tư). Thực ra, việc thăm hỏi chuyện riêng tư thường tập trung vào các đề tài về sức khỏe, công việc, ăn uống, đi lại, đi bơi²⁸. Việc tránh hỏi chuyện riêng tư có thể được thực hiện bằng cách người nói điều chỉnh phát ngôn sao cho tạo được nhiều lối thoát, hơn là áp đặt và gây khó cho người nghe. Theo đó, thay vì đưa ra câu hỏi đóng như là “Anh/chị có khỏe không?” thì người nói vận dụng chiến

lược NS10 này có thể đặt câu hỏi mở hơn như “Anh/chị đạo này như thế nào? (How’s everything?)”. Đây cũng có thể là một trong những điểm nhập nhằng giữa chiến lược lịch sự dương tính và lịch sự âm tính. Tuy nhiên, cũng cần lưu ý, việc xác định một chiến lược lịch sự là dương tính hay âm tính cần dựa trên tổng hiệu quả lịch sự mà phát ngôn mang lại.

Nghiên cứu này không ghi nhận trường hợp chiến lược NS10-Tránh hỏi chuyện riêng tư từ các nghiệm thể tham gia khảo sát. Có thể các nghiệm thể không có thói quen đưa chuyện riêng của người nghe vào kết cấu phát ngôn than phiền. Nói cách khác, “Tránh hỏi chuyện riêng tư” không được xem là một lựa chọn mà là một điều được mặc định trong thực hiện hành động lời nói than phiền.

3. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã đóng góp một góc nhìn về việc sử dụng chiến lược lịch sự của sinh viên người Việt Nam sử dụng khi thực hiện hành động lời nói mang tính đe dọa thể diện, cụ thể là hành động lời nói than phiền trực tiếp trong đời sống. Trên cơ sở các phát ngôn than phiền thu thập được, chúng tôi rút ra những khẳng định: (1) lịch sự dương tính là kênh chủ đạo, phản ánh xu hướng hợp tác, đồng thuận nhằm giải quyết vấn đề từ phía người nói; (2) ở bình diện lịch sự dương tính, người nói ưa chuộng các chiến lược “Tỏ ra lạc quan”, “Hỏi hoặc nêu lý do/ Hỏi để hợp tác” và “Tỏ ra mình và người nghe có cùng gốc nhìn”; (3) tiểu chiến lược “Tránh đề cập đến người nói và người nghe” và “Tỏ ra bi quan” là sự lựa chọn an toàn khi có sự không cân xứng về quyền lực và khoảng cách xã hội trong quan hệ giữa các đối tác giao tiếp; (4) trong hành động lời nói than phiền, “thăm hỏi chuyện riêng tư”, “nhận lỗi”, và “tránh hỏi chuyện riêng tư” dường như không giúp làm giảm nhẹ lời than phiền và không được ý thức lựa chọn như là một chiến lược mà có thể xem là một điều được mặc định trong giao tiếp than phiền; (5) các nghiệm thể cũng có ý thức sử dụng các chiến lược lịch sự khác nhau trong

các tình huống giao tiếp khác nhau nhằm đạt được mục đích giao tiếp của mình; tuy vậy, các chiến lược cần được sử dụng triệt để hơn, được phối hợp với nhau tốt hơn nhằm tạo ra hiệu quả tối ưu trong tương tác.

Các kết quả của nghiên cứu này giúp củng cố và bổ sung quan điểm về chiến lược lịch sự của Brown & Levinson² và bình diện phạm trù lịch sự dương tính – lịch sự âm tính của tác giả Q. Nguyen²⁶. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng có những hàm ý sư phạm; cụ thể là tích hợp trong dạy-học ngôn ngữ/ ngoại ngữ các chiến lược ngôn ngữ-dùng học lịch sự trong giao tiếp nói chung và khi thực hiện các hành động lời nói đe dọa thể diện nói riêng; sử dụng các tình huống nhập vai trong rèn luyện phát triển năng lực giao tiếp; phát triển khung đánh giá năng lực dụng học đối với người học ngôn ngữ/ ngoại ngữ.

Về hạn chế, quy mô mẫu của nghiên cứu chưa được mở rộng hơn và công cụ DCT có thể chưa phản ánh thật sự đầy đủ lời nói tự nhiên, và nghiên cứu chỉ tập khảo sát tại một cơ sở đào tạo bậc đại học. Những nghiên cứu sau có thể mở rộng mẫu và đa dạng hoá vùng miền, hoặc đánh giá tác động của can thiệp sư phạm ngữ dụng lên việc lựa chọn chiến lược lịch sự.

Nhìn chung, nghiên cứu góp phần làm rõ cấu hình chiến lược lịch sự trong hành động than phiền trong bối cảnh giao tiếp của sinh viên Việt Nam, nhấn mạnh tính ý thức về ngữ cảnh của chủ thể giao tiếp, và chứng thực cho việc thiết kế giảng dạy năng lực giao tiếp nói chung và giao tiếp lịch sự nói riêng ở bậc giáo dục đại học.

Lời cảm ơn

Behavioral Sciences: Second Edition, Elsevier, Amsterdam, 2015, 326–330.

4. Q. Nguyen. Languages and cultures in interaction: Communication breakdown and pragmatic failure, *VNU Journal of Foreign Studies*, **2020**, 36(2), 1–12.
5. E. Olshtain, L. Weinbach. Complaints: A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew. *The Pragmatic Perspective*, John Benjamins, Amsterdam–Philadelphia, 1987, 195–210.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. M. Canale, M. Swain. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing, *Applied Linguistics*, **1980**, 1(1), 1–47.
2. P. Brown, S. C. Levinson. *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge University Press, Cambridge, 1987.
3. P. Brown. Politeness and language. *International Encyclopedia of the Social &*

6. E. Olshtain, L. Weinbach. Interlanguage features of the speech act of complaining. *Interlanguage Pragmatics*, Oxford University Press, Oxford, 1993, 108–122.
7. Trosborg. Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies, *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints, and Apologies*, De Gruyter Mouton, Berlin, 1995.
8. M. Laforest. Scenes of family life: Complaining in everyday conversation, *Journal of Pragmatics*, **2002**, 34, 1595–1620.
9. T. Heinemann, V. Traverso. Complaining in interaction, *Journal of Pragmatics*, **2009**, 41(12), 2381–2384.
10. D. Edwards. Moaning, whining and laughing: The subjective side of complaints, *Discourse Studies*, **2005**, 7(1), 5–29.
11. H. Sacks. *Lectures on conversation: Volumes I & II* (G. Jefferson, Ed.), Blackwell Publishing, Oxford, 1995.
12. Wierzbicka. *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction (2nd ed.)*, Mouton de Gruyter, Berlin, 2003.
13. R. M. Kowalski. *Complaining, teasing, and other annoying behaviors*, Yale University Press, New Haven, 2003.
14. D. Boxer. Complaints: How to gripe and establish rapport. *Speech Act Performance: Theoretical, Empirical and Methodological Issues*, Mouton de Gruyter, Berlin, 2010, 163–178.
15. J. L. Austin. *How to do things with words*, Oxford University Press, Oxford, 1962.
16. J. R. Searle. *Expression and meaning: Studies in the theory of speech acts*, Cambridge University Press, Cambridge, 1979.
17. Y. S. Chen, C. Y. D. Chen, M. H. Chang. American and Chinese complaints: Strategy use from a cross-cultural perspective, *Intercultural Pragmatics*, **2011**, 8(2), 253–275.
18. P. Brown. Politeness and impoliteness. *The Oxford Handbook of Pragmatics*, Oxford University Press, Oxford, 2017, 383–399.
19. G. N. Leech. *Principles of pragmatics*, Longman, London, 1983.
20. J. Culpeper, M. Terkourafi. Pragmatic approaches to (im)politeness. *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*, Palgrave Macmillan, London, 2017, 11–40.
21. G. Leech. *The pragmatics of politeness*, Oxford University Press, Oxford, 2014.
22. D. Z. Kádár. Politeness in pragmatics. *Oxford Research Encyclopedia of Linguistics*, Oxford University Press, Oxford, 2017.
23. E. Goffman. On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction, *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*, **1955**, 18(3), 213–231.
24. D. Archer. Politeness. *The Routledge Handbook of Pragmatics*, Routledge, London–New York, 2017, 384–398.
25. Q. Nguyen. Face and politeness in communication revisited, *VNU Journal of Foreign Studies*, **2019**, 35(2), 1–14.
26. Q. Nguyen. A proposed frame of reference for research of same-difference in cross-cultural communication and pragmatic failure in intercultural communication: Reference of Manifestation (culture) (Article 2), *VNU Journal of Foreign Studies*, **2021**, 37(5).
27. M. Sifianou. Linguistic politeness: Laying the foundations. *Interpersonal Pragmatics*, De Gruyter Mouton, Berlin, 2010, 17–42.
28. Q. Nguyen. *Một số vấn đề giao tiếp nội văn hóa và giao văn hóa*, Vietnam National University Press, Hanoi, 2004.
29. Z. M. Yuan, R. Zhang. Investigating longitudinal pragmatic development of complaints made by Chinese EFL learners, *Applied Linguistics Review*, **2018**, 9(1), 63–87.
30. C. Y. Hong, S. C. Shih. A contrastive study of perceptions of appropriate complaints, *Studies in International Cultures*, **2012**, 8(1), 63–88.
31. J. House, G. Kasper. Politeness markers in English and German. *Conversational Routine*, Rasmus Rask Studies in Pragmatic Linguistics, Vol. 2, 1981, 157–186.
32. Z. Zhoumin. A contrastive study of American and Chinese university students' complaining strategies, *Chinese Journal of Applied Linguistics*, **2011**, 34(1), 111–125.
33. X. S. Zhu. On dissimilarities of complaints between American and Chinese students, *Journal of Xian International Studies University*, **2008**, 16(1), 51–55.
34. B. Murphy, J. Neu. My grade's too low: The speech act set of complaining. *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Mouton de Gruyter, Berlin, 1996, 191–216.
35. D. H. Tatsuki. If my complaints could passions move: An interlanguage study of aggression, *Journal of Pragmatics*, **2000**, 32(7), 1003–1017.
36. B. Gallaher. Effect of gender on language performance of American speakers, Russian native speakers, and American L2 learners of Russian in a complaint situation, *Lodz Papers in Pragmatics*, **2014**, 10(2), 171–195.

37. C. Hong, S. Shih. Proficiency and complaints: Analyses of productions and perceptions, *Intergrams: Studies in Languages and Literatures*, **2013**.
38. C. Lee. An exploratory study of the interlanguage pragmatic comprehension of young learners of English, *Pragmatics*, **2010**, 20(3), 343–373.
39. C. Lee. “Mum, Sister hit me”: Interlanguage complaint strategies of Cantonese learners of English from childhood to their teens, *International Review of Pragmatics*, **2012**, 4(1), 80–109.
40. Y. S. Chen, C. Y. D. Chen, M. H. Chang. The effects of instruction on Chinese university students’ productions of complaint behaviors in American English, *Taiwan Journal of TESOL*, **2010**, 7(1), 29–65.
41. T. T. M. Nguyen, T. T. T. Pham. L2 emails of complaints: Strategy use by low and high proficiency learners of English as a foreign language. *Email Pragmatics and Second Language Learners*, John Benjamins, Amsterdam–Philadelphia, 2021, 41–70.
42. C. Vásquez. Complaints online: The case of TripAdvisor, *Journal of Pragmatics*, **2011**, 43(6), 1707–1717.
43. T. V. D. Tran. *A comparative study on politeness strategies in complaining in American and Vietnamese cultures*, Master’s thesis, 2008.
44. S. W. Lim. *Politeness in making complaints amongst college students*, Master’s thesis, University of Malaysia, 2013.
45. R. T. Lakoff. *Language and women’s place*, Harper & Row, New York, 1975.
46. Wijayanto, M. Laila, A. Prasetyarini, S. Susiati. Politeness in interlanguage pragmatics of complaints by Indonesian learners of English, *English Language Teaching*, **2013**, 6(10), 188–201.
47. N. Masjedi, S. Paramasivam. Complaint and politeness strategies used by Iranian speakers of English, *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, **2018**, 7(4), 38–45.
48. I. Astia. Politeness strategy in interlanguage pragmatics of complaints by international students, *Indonesian Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics*, **2020**, 4(2), 349–362.
49. H. L. Le. Methods for amassing data in cross-cultural pragmatics research, *VNU Journal of Foreign Studies*, **2024**, 40(6), 65–82.
50. T. H. G. Bui, T. Q. Dam, D. H. Nguyen. An analysis on politeness strategies used by teachers and students at School of Foreign Languages, Thai Nguyen University, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ – Đại học Thái Nguyên*, **2020**, 225(03), 152–159.
51. Y. Chu. A contrastive pragmatic study of politeness strategies in disagreement between native speakers of English and Chinese EFL learners, *Chinese Journal of Applied Linguistics*, **2016**, 39(2), 234–256.