

NGÔN NGỮ HỌC VÀ VIỆT NGỮ HỌC

**PHẢN HỒI KHÔNG ĐƯỢC ƯU TIÊN
TRONG PHÂN TÍCH HỘI THOẠI (CA) DỰA TRÊN
NGŨ LIỆU CHƯƠNG TRÌNH TRUYỀN HÌNH
*BẠN MUỐN HẸN HÒ 2025***

VŨ THỊ HỒNG* - NGUYỄN TRỌNG QUÝ -
LÊ THỊ BÍCH THẢO*** - PHẠM NGỌC TUẤN**** -
NGUYỄN NGỌC ANH*******

TÓM TẮT: Bài viết áp dụng khung lý thuyết Phân tích hội thoại (Conversation Analysis; CA) vào khảo sát cách phản hồi không được ưu tiên (dispreferred responses) được tổ chức trong các chuỗi từ chối dựa trên ngữ liệu từ chương trình truyền hình *Bạn muốn hẹn hò* (BMHH) năm 2025. Dữ liệu nghiên cứu gồm 12 tập chương trình với 18 trường hợp từ chối quyết định hẹn hò được xác định và được phiên âm theo hệ thống Jefferson (2004) với phương pháp phân tích chuỗi tập hợp (collection-based analysis) kết hợp phân tích trường hợp đơn lẻ (single-case analysis). Kết quả cho thấy các phản hồi từ chối thường được triển khai thông qua một số đặc điểm tương tác hội thoại nổi trội, bao gồm: (1) trì hoãn trước khi đưa ra quyết định, (2) cấu trúc đánh giá tích cực + liên từ đối lập (“nhưng”), (3) sử dụng lời biện minh để giải thích quyết định, và (4) sự can thiệp của người dẫn chương trình (MC) trong việc mở rộng chuỗi tương tác hội thoại. Các đặc điểm này đáp ứng thỏa mãn tiêu chí của CA về tổ chức ưu tiên và thiết kế phản hồi không được ưu tiên theo quan điểm của Pomerantz (1984); Schegloff (2007), phản ánh xu hướng sử dụng các chiến lược ngôn ngữ nhằm giảm thiểu tính đối kháng của lượt lời từ chối trong bối cảnh tương tác hội thoại công khai. Kết quả nghiên cứu chỉ ra các nguyên tắc tổ chức phản hồi không được ưu tiên được áp dụng trong bối cảnh hội thoại mang tính thể chế, góp phần bổ sung tư liệu thực nghiệm cho đường hướng tiếp cận CA trong Việt ngữ học.

TỪ KHÓA: Phân tích hội thoại (CA); tổ chức ưu tiên; phản hồi không được ưu tiên; hành động từ chối; tương tác thể chế; “Bạn muốn hẹn hò” (2025).

NHẬN BÀI: 10/03/2026.

BIÊN TẬP-CHỈNH SỬA-DUYỆT ĐĂNG: 15/06/2026

1. Dẫn nhập

Phân tích hội thoại (*Conversation Analysis*; CA) nhấn mạnh đặc trưng tương tác hội thoại như một trật tự xã hội được tổ chức thông qua các cơ chế chuỗi tuần tự: luân phiên lượt lời (*turn-taking*), cặp thoại kế cận (*adjacency pairs*), tổ chức chuỗi hành động (*sequence organization*) và điều biến tương tác (*repair*). Sacks, Schegloff và Jefferson (1974) khẳng định việc phân phối lượt lời trong hội thoại không diễn ra ngẫu nhiên mà được tổ chức theo những quy tắc có thể quan sát và mô tả một cách hệ thống. Tiếp biến và phát triển trên nền tảng đó, các nghiên cứu CA đã phát huy hiệu quả trong việc làm rõ hành động xã hội được định hình bởi vị trí tuần tự của tương tác hội thoại trong tiến trình giao tiếp (Schegloff, 2007). Một trong những khái niệm quan trọng của CA là tổ chức ưu tiên (*preference organization*), theo quan điểm này, “ưu tiên” không chỉ đến thái độ tâm lý của chủ thể phát ngôn, mà chủ yếu phản ánh sự bất đối xứng về mặt tổ chức giữa các kiểu phản hồi trong tương

*Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội, Hà Nội; Email: vuhonghubt@gmail.com

**Trường THCS Tự Lập, Tiến Thắng, Hà Nội; Email: trongquy1002@gmail.com

***Phòng Giáo dục Đào tạo Sơn Đông; Email: bichthao.pgdh@gmail.com

****Học viện Khoa học xã hội; Email: phamngoctuan@hanoiedu.vn

*****Trường THCS Giảng Võ 2; Email: anhnghuyennngoc36@gmail.com

tác. Pomerantz (1984) chứng minh các phản hồi được ưu tiên (*preferred responses*) như đồng tình hoặc chấp nhận, thường được thực hiện nhanh chóng, trực tiếp và không kèm nhiều rào đón (*hedge*); ngược lại, các phản hồi không được ưu tiên (*dispreferred responses*) như bất đồng hoặc từ chối, thường xuất hiện sau khoảng trì hoãn (*delay/ pause/ lag*) và đi kèm các yếu tố như lời rào đón, biện minh (*accounts*) hoặc các chiến lược điều biến giảm dịu (*mitigation*). Những đặc điểm này phản ánh nỗ lực của chủ thể tương tác trong việc kiểm soát các mức độ nhạy cảm xã hội xuyên suốt hành động tương tác hội thoại.

Trong số các mô thức (*pattern*) lượt lời phản hồi không được ưu tiên, từ chối là một hành động giao tiếp xã hội phổ biến, liên quan đến nguy cơ đe dọa thể diện của người tham gia hội thoại. Do đó, các nghiên cứu CA đã nhấn mạnh vào đặc trưng thiết kế đa dạng chiến lược tương tác của lượt lời từ chối, nhằm giảm thiểu mức độ hoặc điều biến sự đối kháng qua các hành vi ngôn ngữ trì hoãn, rào đón hoặc đưa ra lời biện minh/ giải thích (Heritage, 1984; Schegloff, 2007). Những đặc trưng này càng nổi trội trong bối cảnh tương tác hội thoại có tính nhạy cảm xã hội, chẳng hạn như lời mời, đề nghị hoặc các tình huống đánh giá mang ý chí chủ quan cá nhân. Bên cạnh hội thoại giao tiếp đời thường, hội thoại tương tác thể chế (*institutional interaction*) - hoạt động hội thoại diễn ra trong môi ràng buộc về vai trò và mục tiêu giao tiếp của thiết chế đặt ra (Drew & Heritage, 1992). Khảo sát dữ liệu từ các chương trình truyền hình tương tác hội thoại góp phần làm rõ cách hành động xã hội được thiết kế, tổ chức trong môi trường giao tiếp công khai và có sự điều phối.

Chương trình truyền hình “Bạn muốn hẹn hò” với các hội thoại tương tác thể chế được xem là nguồn dữ liệu phong phú và tin cậy. Người chơi tham gia tương tác hội thoại và được tạo cơ hội trao đổi tìm hiểu nhau trước khi đưa ra quyết định dừng hoặc tiếp tục hẹn hò. Quyết định không chấp nhận hẹn hò trong bối cảnh này là một mô thức chuỗi lượt lời phản hồi không được ưu tiên, đồng thời liên quan trực tiếp đến việc đánh giá và từ chối hẹn hò trong tình huống tương tác hội thoại công khai. Do đó, người tham gia thường phải thiết kế và triển khai các chiến lược ngôn ngữ tương tác nhằm cân bằng giữa bày tỏ quan điểm cá nhân và duy trì sự lịch sự trong giao tiếp. Các nghiên cứu về tổ chức ưu tiên và phản hồi không được ưu tiên trong hội thoại nói chung, theo Pomerantz (1984); Heritage (1984); Schegloff (2007), và các nghiên cứu trong bối cảnh chương trình truyền hình, còn rất hạn chế. Việc khảo sát các chuỗi lượt lời phản hồi từ chối trong chương trình Bạn Muốn Hẹn Hò góp phần bổ sung tư liệu cho nghiên cứu CA tiếng Việt, đồng thời làm rõ các chuỗi lượt lời phản hồi nhạy cảm như từ chối trong bối cảnh tương tác mang tính thể chế. Với các lập luận nêu trên, bài viết hướng đến việc khảo sát tổ chức ưu tiên trong các chuỗi lượt lời phản hồi từ chối trong chương trình “Bạn muốn hẹn hò” (2025) qua nhiệm vụ trả lời các câu hỏi:

- 1) Người tham gia chương trình *Bạn muốn hẹn hò* thực hiện phản hồi không được ưu tiên (*dispreferred responses*) theo những kiểu lượt lời tương tác nào?
- 2) Các chiến lược tương tác như trì hoãn, biện minh và điều biến giảm dịu được sử dụng như thế nào trong quá trình thực hiện phản hồi từ chối?
- 3) Vai trò của người dẫn chương trình (MC) ảnh hưởng như thế nào đến tiến trình tuân tự của các chuỗi lượt lời từ chối trong tương tác?

Thông qua việc phân tích các chuỗi lượt lời phản hồi từ chối dựa trên dữ liệu chương trình “Bạn muốn hẹn hò” (2025), nghiên cứu tập trung phân tích các mô thức tổ chức ưu tiên được triển khai trong một bối cảnh hội thoại tương tác thể chế.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Tổ chức ưu tiên trong tương tác (*Preference Organization*)

Theo Pomerantz (1984); Schegloff (2007), tổ chức ưu tiên (*preference organization*) là một cơ chế điều chỉnh cách phản hồi được triển khai trong các cặp thoại kế cận (*adjacency pairs*), chẳng hạn như: lời mời - chấp nhận/ từ chối, đề nghị - đồng ý/ bác bỏ, hoặc đánh giá - đồng tình/ bất đồng. Khái

niệm này không đề cập đến “sở thích” cá nhân của người tham gia, mà chỉ sự bất đối xứng về mặt tổ chức tương tác giữa các loại phản hồi (Pomerantz, 1984; Schegloff, 2007). Các phản hồi được ưu tiên (*preferred responses*) thường có xu hướng xuất hiện nhanh chóng, trực tiếp và hạn chế yếu tố rào đón. Ngược lại, các phản hồi không được ưu tiên (*dispreferred responses*) thường được thiết kế với những đặc điểm, hình thức nhất định, như trì hoãn, biện minh/ giải thích, rào đón. Pomerantz (1984) nhấn mạnh rằng sự khác biệt này phản ánh cách chủ thể phát ngôn định hướng đến việc duy trì sự liên kết tương tác và hạn chế xung đột thể diện trong hội thoại. Bổ sung thêm cho quan điểm này, Schegloff (2007) khẳng định, các phản hồi không được ưu tiên thường được nhận diện không chỉ qua nội dung phát ngôn, mà còn qua hình thức tuần tự và thiết kế lượt lời trong chuỗi tương tác.

2.2. Thiết kế phản hồi không được ưu tiên (*Dispreferred Turn Design*)

Một đặc điểm quan trọng của phản hồi không được ưu tiên là cách thiết kế lượt lời (*turn design*). Từ quan điểm tiếp cận của CA, Pomerantz (1984) đề xuất một số đặc điểm hình thức tương đối ổn định nhận diện phản hồi từ chối hoặc bất đồng, bao gồm: 1) Trì hoãn (*delay*), thường thể hiện qua khoảng lặng hoặc các từ ngập ngừng như “uh”, “well”, “ừm, ờ, dạ...”; 2) Lời dẫn nhập (*preface*), chẳng hạn như các phát ngôn rào đón trước khi đưa ra nội dung từ chối; 3) Lời biện minh/giải thích (*account*), nhằm cung cấp lí do cho hành động từ chối; 4) Các điều biến giảm dịu (*mitigation*), nhằm giảm mức độ đối kháng của phát ngôn. Những đặc điểm này được Pomerantz (1984) phân loại qua thuật ngữ phản hồi không được ưu tiên (*dispreferred turn shapes*). Song hành với quan điểm này, Heritage (1984) khẳng định việc sử dụng các chiến lược phản hồi từ chối cho thấy chủ thể phát ngôn định hướng điều biến giảm thiểu khả năng gây tổn hại đến mối quan hệ tương tác. Do đó, phản hồi không được ưu tiên được thực hiện gián tiếp và có cấu trúc phức tạp hơn so với các phản hồi được ưu tiên.

Trong các chuỗi phản hồi từ chối, biện minh/ giải thích và điều biến giảm dịu là hai chiến lược tương tác quan trọng giúp chủ thể phát ngôn kiểm soát mức độ nhạy cảm xã hội của phát ngôn. Biện minh/ giải thích được hiểu là lí do được đưa ra nhằm biện minh cho hành động tương tác và là phương tiện giúp chủ thể phát ngôn kiểm soát hành động của mình trở nên dễ chấp nhận hơn hướng đến người nghe (Heritage, 1984; Scott & Lyman, 1968). Trong trường hợp từ chối, lời biện minh/ giải thích thường xuất hiện sau phần rào đón hoặc trước khi phát ngôn từ chối được thực hiện đầy đủ. Bên cạnh đó, điều biến giảm dịu đề cập đến các chiến lược ngôn ngữ nhằm giảm nhẹ mức độ trực tiếp hoặc mức độ đe dọa thể diện của tiếp thể tương tác. Những thiết kế trong chiến lược phản hồi từ chối bao gồm việc sử dụng các từ ngữ rào đón mờ hồ (*hedge*), phát ngôn đánh giá tích cực trước khi từ chối, hoặc các cấu trúc cú pháp diễn đạt gián tiếp, có vai trò quan trọng trong việc duy trì cân bằng tương tác khi chủ thể phát ngôn phải thực hiện các hành động xã hội nhạy cảm (Heritage, 1984; Schegloff, 2007).

2.3. Tương tác thể chế và bối cảnh chương trình “Bạn muốn hẹn hò” (2025)

Hội thoại tương tác thể chế (*institutional interaction*) là hoạt động giao tiếp ngôn thoại diễn ra dựa trên những ràng buộc nhất định về vai trò và mục tiêu giao tiếp. Drew và Heritage (1992) cho rằng, trong tương tác thể chế, thiết kế và chiến lược giao tiếp của ngôn thoại vẫn được duy trì, nhưng được điều chỉnh bởi những mục tiêu và quyền hạn gắn với từng vai trò xã hội của chủ thể phát ngôn tương tác. Trong chương trình “Bạn muốn hẹn hò” (2025), tương tác giữa những người tham gia/ người chơi chịu sự chi phối, kiểm soát của định dạng chương trình và vai trò điều phối của MC - người dẫn chương trình. Vai trò của MC tập trung vào kiểm soát việc phân phối lượt lời, đặt câu hỏi hoặc yêu cầu người tham gia giải thích quyết định của mình. Các yếu tố này quyết định thiết kế và triển khai ngôn thoại tương tác, phản ánh đặc trưng tương tác thể chế không hoàn toàn tương ứng như hội thoại đời thường. Việc phân tích lượt lời phản hồi từ chối trong chương trình “Bạn muốn hẹn hò” (2025) cho phép quan sát thiết kế và chiến lược tổ chức hội thoại, trong đó các tổ chức ưu tiên và thiết kế

phản hồi không được ưu tiên được triển khai trong bối cảnh giao tiếp vừa mang tính cá nhân vừa mang tính thể chế (có định hướng và kiểm soát theo format).

3. Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

3.1. Nguồn dữ liệu

Dữ liệu của nghiên cứu được thu thập từ các tập phát sóng của chương trình truyền hình hẹn hò “Bạn muốn hẹn hò” (2025), được phát sóng trên truyền hình và đăng tải trên nền tảng trực tuyến chính thức của chương trình. 18 tổ chức phản hồi từ chối được thu thập từ YouTube HTV Entertainment, phiên âm theo hệ thống Jefferson (2004) có chú thích đa phương thức multimodal (khoảng lặng, laughter, gaze) với tiêu chí sử dụng dữ liệu công khai, ẩn danh người tham gia, như sau:

- Ngôn thoại tương tác có chứa quyết định không chấp nhận hẹn hò của ít nhất một người tham gia.
- Quyết định (ý chí) từ chối được thực hiện trong quá trình tương tác hội thoại trực tiếp với đối phương và người dẫn chương trình.
- Đoạn ngôn thoại/ lượt lời nằm trong bối cảnh có tiền trình tương tác trước, trong và sau hành động từ chối.

Mục tiêu của nghiên cứu là xem xét làm rõ chiến lược thiết kế tổ chức phản hồi từ chối (hơn là đo lường thống kê) theo nguyên tắc phân tích dựa trên tính phổ biến, đa số (*collection-based analysis*) nhằm nhận diện các tổ chức không được ưu tiên tương tác lặp lại trong nhiều trường hợp khác nhau (Sidnell & Stivers, 2013).

3.2. Phương pháp phân tích

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích hội thoại (Conversation Analysis) để khảo sát cách hành động từ chối được tổ chức trong tương tác: tổ chức tuần tự của hội thoại - cách các lượt lời liên kết với nhau để tạo thành các hành động xã hội (Schegloff, 2007). Quy trình phân tích được thực hiện theo các bước sau:

- Xác định các chuỗi từ chối trong dữ liệu: các đoạn tương tác trong đó một người tham gia đưa ra quyết định không chấp nhận tiếp tục hẹn hò.
- Xem xét tiền trình tương tác dẫn đến hành động từ chối, bao gồm các lượt lời trước và sau hành động này.
- Phân tích thiết kế lượt lời của các phản hồi từ chối: các đặc điểm thường gắn với phản hồi không được ưu tiên, như trì hoãn, lời dẫn nhập, biện minh/ giải thích, rào đón, điều biến.
- So sánh các trường hợp để xác định tổ chức tương tác lặp lại trong dữ liệu.

4. Kết quả và thảo luận

Kết quả phân tích 18 chuỗi phản hồi từ chối từ 12 tập “Bạn muốn hẹn hò” (2025) cho thấy các đặc trưng của phản hồi không ưu tiên (*dispreferred responses*) xuất hiện lặp lại với tần suất cao và tương đối đồng nhất. Thống kê tần suất xuất hiện của các đặc trưng chính gắn với thiết kế lượt lời không được ưu tiên theo Pomerantz (1984) và Schegloff (2007) được trình bày ở bảng 1 dưới đây (Bảng tần suất được sử dụng như một chỉ báo mô tả, nhằm hỗ trợ nhận diện các đặc điểm lặp lại trong dữ liệu).

Bảng 1. Tần suất xuất hiện các đặc trưng phản hồi không được ưu tiên trong 18 chuỗi từ chối

Đặc trưng tương tác	Số lượng (N=18)	Tỉ lệ (%)
Trì hoãn (delay: khoảng lặng ≥ 0.5 giây, ngập ngừng, “ừm”, “à::”)	16	88,9
Lời dẫn (Preface)	13	72,2
Đánh giá tích cực (appreciation) trước từ chối	12	66,7

Cấu trúc cú pháp “nhưng mà / nhưng”	14	77,8
Biện minh/giải thích (Account)	15	83,3
Rào đón và điều biến giảm dịu (hedging & mitigation) (em nghĩ là..., em thấy..., dạ, cười nhẹ)	14	77,8
MC yêu cầu giải thích thêm (eliciting further account)	11	61,1

4.1. Trì hoãn trước phản hồi từ chối (Delay)

Một đặc điểm phổ biến của phản hồi không được ưu tiên là sự trì hoãn trước khi nội dung từ chối được thực hiện. Dữ liệu của nghiên cứu cho thấy sự trì hoãn thường xuất hiện dưới dạng khoảng lặng, dấu hiệu ngập ngừng hoặc các từ đệm, qua đó làm chậm tiến trình phát ngôn trước khi quyết định được đưa ra. Ví dụ (tập 83):

MC: *Vậy quyết định của em là gì?*

Nữ: *Dạ: em nghĩ là... em xin phép không bấm nút.*

Ví dụ trên cho thấy, phản hồi từ chối không được thực hiện ngay sau câu hỏi của người dẫn chương trình. Thay vào đó, chủ thể phát ngôn sử dụng khoảng lặng kéo dài và dấu hiệu ngập ngừng trước khi đưa ra nội dung quyết định. Dưới góc nhìn của CA, các yếu tố này có thể được xem là dấu hiệu hình thức của phản hồi không được ưu tiên, phản ánh sự định hướng của chủ thể phát ngôn với tính nhạy cảm của hành động từ chối (Pomerantz, 1984). Trong nhiều trường hợp khác được thu thập, trì hoãn xuất hiện dưới dạng biểu cảm diện mạo như nhìn xuống, cười nhẹ hoặc chuyển hướng ánh nhìn trước khi phát ngôn từ chối được hoàn thành. Đặc điểm đa mô thức (multimodal) này góp phần làm giảm tính đột ngột của phản hồi và tạo khoảng chuyển tiếp giữa câu hỏi và quyết định.

4.2. Cấu trúc cú pháp: nhưng (mà)...

Một mô thức tương tác nổi bật trong dữ liệu là việc người tham gia đưa ra đánh giá tích cực về đối phương trước khi thực hiện hành động từ chối. Cấu trúc này thường có dạng:

đánh giá tích cực + liên từ đối lập (“nhưng”) + nội dung từ chối

Ví dụ (tập 85):

Nữ: *Em thấy anh rất chân thành, nói chuyện cũng dễ thương, nhưng mà em nghĩ là tại mình chưa hợp lắm.*

Trong ví dụ này, ngôn thoại đánh giá tích cực xuất hiện trước nội dung từ chối, qua đó làm giảm mức độ trực tiếp của hành động. Cấu trúc này thoả mãn tiêu chí của Pomerantz (1984) về mô thức phản hồi không được ưu tiên (dispreferred turn shapes), trong đó chủ thể phát ngôn đưa ra một ngôn thoại rào đón trước phản hồi không được ưu tiên. Ngoài chức năng điều biến giảm dịu nội dung từ chối, phần đánh giá tích cực (appreciation) giúp duy trì sự liên kết tương tác, thể hiện sự công nhận đối với đối phương ngay cả khi quyết định cuối cùng là không chấp nhận/ tiêu cực.

4.3. Biện minh (Account) trong phản hồi từ chối

Trong nhiều trường hợp, phản hồi từ chối không dừng lại ở việc nêu quyết định mà còn được mở rộng bằng lời biện minh (account) nhằm cung cấp lí do mang ý chí chủ quan cá nhân hoặc hoàn cảnh nhằm làm cho quyết định từ chối trở nên dễ chấp nhận hơn trong tương tác.

Ví dụ (tập 89):

Nam: *Em thấy chị rất dễ thương, nhưng mà hiện tại em đang làm việc ở ngoài Bắc, còn chị ở trong Nam, nên em sợ là mình khó duy trì được.*

Trong ví dụ này, phần biện minh được đưa ra sau khi nội dung từ chối đã được nêu. Biện minh đóng vai trò giải thích quyết định và chuyển trọng tâm của sự từ chối từ yếu tố cá nhân sang yếu tố ngoại cảnh. Theo Scott và Lyman (1968), biện minh là mô thức hướng đến làm cho hành động của chủ thể phát ngôn trở nên có thể hiểu được và chấp nhận được trong bối cảnh xã hội cụ thể.

Dữ liệu cho thấy, các ngôn thoại biện minh có mối liên hệ đến những yếu tố như khoảng cách địa lí, thời điểm cá nhân, hoặc sự khác biệt trong định hướng cuộc sống (chủ quan cá nhân). Việc sử dụng chuỗi biện minh góp phần làm giảm khả năng diễn giải từ chối như một đánh giá tiêu cực trực tiếp đối với đối phương.

4.4. Vai trò của người dẫn chương trình (MC) trong chuỗi phản hồi từ chối

Một đặc điểm đáng chú ý của dữ liệu là sự can dự của người dẫn chương trình (MC) trong tiến trình hình thành chuỗi từ chối. Trong nhiều trường hợp, sau khi quyết định không chấp nhận hẹn hò được đưa ra, MC tiếp tục đặt câu hỏi nhằm yêu cầu người tham gia giải thích lí do của quyết định. Ví dụ:

MC: *Em có thể chia sẻ lí do vì sao em không bấm nút không?*

Nữ: *Dạ... em thấy anh rất tốt, nhưng em nghĩ là tại em chưa có cảm giác phù hợp.*

Trong trường hợp này, câu hỏi của MC tạo ra một chuỗi tương tác mở rộng, trong đó hành động từ chối được theo sau bởi một biện minh (account). Điều này cho thấy trong bối cảnh chương trình truyền hình, chuỗi phản hồi từ chối không chỉ được tổ chức giữa hai người tham gia, mà còn chịu ảnh hưởng của vai trò điều phối của người dẫn chương trình. Drew và Heritage (1992) nhấn mạnh, trong tương tác thể chế, các nhân vật giữ vai trò điều phối có thể định hình tiến trình tương tác thông qua việc đặt câu hỏi, phân phối lượt lời hoặc yêu cầu giải trình. Dữ liệu của nghiên cứu cho thấy người dẫn chương trình hoàn thành vai trò này bằng cách khuyến khích người tham gia làm rõ hoặc giải thích quyết định của mình, qua đó góp phần duy trì sự liên kết của tương tác và giảm bớt tính căng thẳng của hành động từ chối. Đồng thời, số liệu thống kê (bảng 1) thể hiện phản hồi từ chối trong dữ liệu chương trình “Bạn muốn hẹn hò” (2025) được tổ chức theo những mô thức tương tác phù hợp với mô tả của CA về phản hồi không được ưu tiên. Những đặc điểm này góp phần khẳng định hành động từ chối trong bối cảnh hội thoại trên truyền hình không chỉ là phát ngôn đơn lẻ, mà là một chuỗi hành động tương tác được tổ chức cẩn trọng nhằm kiểm soát mức độ nhạy cảm xã hội của quyết định. Số liệu cũng chỉ ra gần như toàn bộ các phản hồi từ chối (88,9%) đều được thực hiện sau trì hoãn, thể hiện rõ đặc trưng chuỗi lượt lời phản hồi không được ưu tiên “dispreferred turn shape” điển hình. Chiến lược biện minh xuất hiện ở tỉ lệ cao (83,3%) chứng tỏ người tham gia luôn cố gắng chuyển trọng tâm từ ý chí chủ quan “tôi không thích bạn” sang “hoàn cảnh khách quan” để giảm thiểu đe dọa thể diện. Chiến lược cú pháp “... nhưng mà...” cũng chiếm tỉ lệ cao (12/18 trường hợp có đánh giá tích cực, 14/18 có “nhưng mà”), phản ánh rõ nét đặc trưng giao tiếp lịch sự gián tiếp của người Việt trong bối cảnh công khai. Đặc biệt, sự can thiệp của MC (61,1%) không chỉ là yếu tố ngẫu nhiên mà là một phần của format chương trình, giúp mở rộng chuỗi phản hồi từ chối thành chuỗi tương tác dài hơn, đồng thời buộc người tham gia phải cung cấp biện minh chi tiết hơn so với hội thoại đời thường.

5. Kết luận

Với mục đích nghiên cứu khảo sát chuỗi phản hồi từ chối trong 12 tập chương trình “Bạn muốn hẹn hò” (2025), làm rõ cách phản hồi không được ưu tiên (dispreferred responses) được tổ chức trong bối cảnh hẹn hò trên truyền hình, kết quả nghiên cứu chỉ ra các hành động từ chối thường được triển khai thông qua trì hoãn trước phản hồi, cấu trúc cú pháp “... nhưng...”, lời biện minh để giải thích quyết định và sự can dự của người dẫn chương trình trong chuỗi tương tác. Những đặc điểm này phù hợp với lí thuyết CA về tổ chức ưu tiên và thiết kế phản hồi không được ưu tiên (preference organization và dispreferred turn design) của Pomerantz (1984); Schegloff (2007). Trong phạm vi bài viết, nghiên cứu cung cấp góc nhìn thực nghiệm trong việc áp dụng CA vào dữ liệu tiếng Việt, đồng thời mô tả cách các nguyên tắc tổ chức phản hồi không được ưu tiên vận hành trong bối cảnh tương tác hẹn hò mang tính thể chế. Dữ liệu của nghiên cứu được giới hạn trong một chương trình truyền hình và tập hợp chuỗi lượt lời hẹp, do đó các kết quả mới chỉ dừng lại mang tính mô tả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Drew, P., & Heritage, J. (1992), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge University Press.
2. Heritage, J. (1984), *A change-of-state token and aspects of its sequential placement*. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action*. Cambridge University Press.
3. Jefferson, G. (2004), *Glossary of transcript symbols with an introduction*. In G. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. John Benjamins.
4. Pomerantz, A. (1984), *Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes*. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action*. Cambridge University Press.
5. Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974), *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*. *Language*, 50(4), 696–735.
6. Schegloff, E. A. (2007), *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge University Press.
7. Scott, M., & Lyman, S. (1968), *Accounts*. *American Sociological Review*, 33(1), 46–62.
8. Sidnell, J., & Stivers, T. (2013), *The Handbook of Conversation Analysis*. Wiley-Blackwell.
9. Link BMHH 2025: <https://www.youtube.com/watch?v=VnD9jISLNfE> (HTV Entertainment)

**Dispreferred responses in conversation analysis (CA):
evidence from the television program *Bạn muốn hẹn hò* (2025)**

Abstract: This paper applies the theoretical framework of Conversation Analysis (CA) to examine how dispreferred responses are organized in rejection sequences, based on data from the Vietnamese dating television program *Bạn Muốn Hẹn Hò* (BMHH) in 2025. The research data consist of 12 episodes of the program, from which 18 instances of dating-decision rejections were identified. The data were transcribed using the Jefferson transcription system (2004) and analyzed through a collection-based analysis combined with single-case analysis.

The findings indicate that rejection responses are typically implemented through several prominent interactional features, including: (1) delays prior to delivering the decision, (2) a positive assessment structure followed by a contrastive conjunction (“but”), (3) the use of accounts to justify the decision, and (4) intervention by the host (MC) in expanding the interactional sequence. These features conform to CA principles of preference organization and the design of dispreferred responses as discussed by Pomerantz (1984) and Schegloff (2007), reflecting the tendency to employ linguistic strategies that mitigate the oppositional nature of rejection turns in a public interactional setting.

The study highlights how principles of dispreferred response organization operate within an institutional interactional context and contributes additional empirical evidence to the application of Conversation Analysis in Vietnamese linguistics.

Key words: Conversation Analysis (CA); preference organization; dispreferred responses; rejection actions; institutional interaction; “*Bạn muốn hẹn hò*” (2025).