

NGOẠI NGỮ VỚI BẢN NGỮ

CHIẾN LƯỢC HỒI ĐÁP LỜI XIN LỖI TRONG THƯ TIẾNG ANH CỦA SINH VIÊN CHUYÊN NGỮ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ, ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG NGÔ THỊ HIỀN TRANG* - HUỖNH NGỌC MAI KHA**

TÓM TẮT: Hành động xin lỗi và đáp lại lời xin lỗi là những hoạt động phổ biến trong giao tiếp vì nếu chỉ sử dụng một trong hai hành vi lời nói này thì không thể thiết lập được một giao tiếp hiệu quả. Bài viết tập trung nghiên cứu chiến lược hồi đáp lời xin lỗi được sinh viên năm thứ hai Khoa tiếng Anh, Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng được sử dụng trong các thư tiếng Anh.

Bài viết sử dụng phương pháp miêu tả định tính và kết hợp với thông tin định lượng dựa trên dữ liệu từ 230 bức thư hồi đáp lời xin lỗi được thu thập từ bốn lớp học phần kỹ năng tiếng tại Khoa tiếng Anh trong học kỳ 1 năm học 2021-2022; từ đó liệt kê và phân tích những chiến lược hồi đáp nào được sử dụng, xác định sự chênh lệch về tần suất sử dụng của chiến lược hồi đáp tích cực và chiến lược hồi đáp tiêu cực của sinh viên. Bài viết giúp người đọc hiểu và sử dụng chiến lược hồi đáp phù hợp trong những tình huống ngôn giao cụ thể.

TỪ KHOẢ: thư hồi đáp; chiến lược hồi đáp; hồi đáp gián tiếp; hồi đáp trực tiếp; sinh viên năm hai.

NHẬN BÀI: 15/7/2022.

BIÊN TẬP-CHỈNH SỬA-DUYỆT ĐĂNG: 8/9/2022

1. Đặt vấn đề

Như đã biết, hành động hồi đáp lời xin lỗi xảy ra sau hành động xin lỗi, do đó, hai hành động ngôn từ này đóng vai trò quan trọng trong hội thoại và có mối quan hệ tương hỗ. Nhiều nghiên cứu đã tập trung vào hành động xin lỗi dưới góc độ ngữ dụng, đa văn hóa, liên văn hóa hoặc ngữ dụng xã hội. So với các nghiên cứu về chiến lược xin lỗi, những nghiên cứu liên quan đến chiến lược hồi đáp (CLHD) nói chung và cụ thể là hồi đáp lời xin lỗi dường như ít hơn nhiều. Bennett và Dewberry (1994) cho rằng, người bị phạm lỗi thường chấp nhận lời xin lỗi nếu người phạm lỗi nhận ra lỗi mà mình đã gây ra và có động thái xin lỗi vì việc chấp nhận lời xin lỗi góp phần duy trì mối quan hệ. Trong thực tế giao tiếp giữa các nền văn hóa, thực vậy, lời xin lỗi hiếm khi bị từ chối (Bennett và Earwaker, 2001). Robinson (2004) kết luận, *chấp thuận* (acceptance) lời xin lỗi là CLHD được hầu hết người bản ngữ ưa thích, trong đó *từ bỏ* (absolution) là một trong bảy thành tố của *chấp thuận* (acceptance) có tần suất cao hơn cả.

Một nghiên cứu về CLHD của Chunlin (2013) đã so sánh và phân biệt các chiến lược xin lỗi và lời xin lỗi các chiến lược hồi đáp mà người nói tiếng Trung Quốc sử dụng. Nghiên cứu tập trung vào sự khác biệt giới tính trong tần suất xin lỗi, chiến lược xin lỗi và CLHD lời xin lỗi. Nghiên cứu này cho rằng, không có sự khác biệt về tần suất xin lỗi liên quan đến vấn đề giới tính. Tuy nhiên, liên quan đến CLHD lời xin lỗi thì nam giới ưa thích các chiến lược có sử dụng các biểu thức ngữ vi, trong khi đó nữ giới có xu hướng nhận trách nhiệm khi xin lỗi và chấp nhận hầu hết các lời xin lỗi. Một nghiên cứu của Adrefiza và Jones (2013) về sự khác biệt của các CLHD lời xin lỗi được sử dụng bởi người Úc và người Bahasa Indonesia đã cho thấy rằng CLHD ở cả hai ngôn ngữ là rất phức tạp, và không có sự khác biệt giữa nam giới và nữ giới. Ngoài ra, những người nói tiếng Bahasa Indonesia có xu hướng sử dụng CLHD trực tiếp nhiều hơn so với người Úc. Trong bối cảnh chung về tình hình nghiên cứu các hành động ngôn từ thì việc thực hiện một nghiên cứu tập trung vào các chiến lược để thực hiện hành động hồi đáp lời xin lỗi trực tiếp hay gián tiếp là hết sức cần thiết, và có ý nghĩa trong việc nâng cao năng lực giao tiếp.

2. Hành động ngôn từ hồi đáp xin lỗi

2.1. Khái niệm

* Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng; Email: nhtrang@ufl.udn.vn

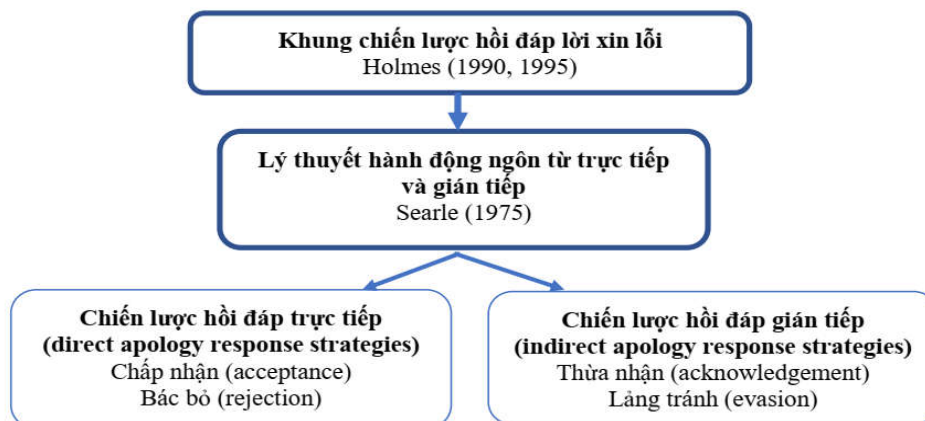
** TS; Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng; Email: hnmkha@ufl.udn.vn

Hồi đáp lời xin lỗi là hành động ngôn từ xảy ra khi người được xin lỗi đáp lại người xin lỗi. Theo Đỗ Hữu Châu (2010, tr.330) thì “*chức năng ở lời hồi đáp là chức năng ở lời của các tham thoại hồi đáp lại chức năng ở lời dẫn nhập.*”.

2.2. Phân loại chiến lược hồi đáp xin lỗi

Searle (1975) cho rằng, có hai cách thức hồi đáp bao gồm hồi đáp trực tiếp và hồi đáp gián tiếp. Trong đó, hồi đáp lời xin lỗi trực tiếp biểu hiện ý định hồi đáp lời xin lỗi của người phạm lỗi tường minh bằng các cấu trúc bề mặt ngôn từ chứa các biểu thức ngữ vi thể hiện sự chấp thuận và từ chối lời xin lỗi. Ngược lại, hồi đáp xin lỗi gián tiếp là hiện tượng người bị phạm lỗi sử dụng hành động ở lời này nhưng lại nhằm hiệu quả của một hành vi ở lời khác. *Vì vậy, khi người nói sử dụng một hành động ngôn từ gián tiếp thì người nghe phải dựa vào những hiểu biết về ngôn ngữ và ngoài ngôn ngữ chung cho cả hai người để suy ra hiệu lực ở lời của hành vi ngôn ngữ ấy.* Liên quan đến hồi đáp trực tiếp có chứa các biểu thức ngữ vi. Nguyễn Đức Dân (1998) cho rằng, biểu thức ngữ vi là sản phẩm của hành động tại lời khi hành động này được thực hiện trực tiếp và chân thật, bao gồm biểu thức ngữ vi tường minh và biểu thức ngữ vi nguyên cấp. Biểu thức ngữ vi tường minh là biểu thức có chứa động từ ngữ vi thực hiện chức năng ngữ vi; trong khi đó, biểu thức ngữ vi nguyên cấp không có động từ ngữ vi nhưng vẫn có hiệu lực ở lời.

Holmes (1990, 1995) đã phân loại các chiến lược hồi đáp lời xin lỗi thành 4 nhóm lớn gồm *chấp nhận lời xin lỗi* (acceptance), *bác bỏ* (rejection), *thừa nhận* (acknowledgement), và *lảng tránh* (evasion). Mỗi nhóm CLHD lại có những chiến lược cụ thể hơn. Bài nghiên cứu này sử dụng khung lý thuyết tích hợp của Holmes (1990, 1995) và Searle (1975) được nêu rõ ở Biểu đồ 1. Trong đó, CLHD *chấp nhận lời xin lỗi* và *bác bỏ* có sử dụng biểu thức ngữ vi nên được xem là hồi đáp trực tiếp. Cụ thể, các biểu thức ngữ vi của *chấp nhận lời xin lỗi* bao gồm *OK, it's OK, it doesn't matter, not at all, alright, that's alright, accept*, và *yes*; và *bác bỏ* gồm các biểu thức ngữ vi *no, never*, và *do not forgive*.



Biểu đồ 1. Khung lý thuyết tích hợp về chiến lược hồi đáp lời xin lỗi của nghiên cứu

3. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện được mục tiêu nghiên cứu, tác giả sử dụng phương pháp miêu tả định tính và kết hợp với thông tin định lượng dựa trên dữ liệu từ các bức thư hồi đáp lời xin lỗi của sinh viên năm 2 tại Khoa tiếng Anh, Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng (ĐHNN-ĐHĐN).

3.1. Câu hỏi nghiên cứu

Nghiên cứu tập trung trả lời các câu hỏi nghiên cứu gồm: 1/Có bao nhiêu CLHD lời xin lỗi được sử dụng trong thư hồi đáp của sinh viên năm 2 tại Khoa tiếng Anh, ĐHNĐ-ĐHĐN?; 2/Có sự chênh lệch giữa CLHD trực tiếp và CLHD gián tiếp hay không?; 3/Chuỗi CLHD lời xin lỗi thông dụng được sử dụng trong thư hồi đáp của sinh viên năm 2 tại Khoa tiếng Anh, ĐHNĐ-ĐHĐN là gì?

3.2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Hồi đáp lời xin lỗi có thể được thực hiện bằng hành động và lời nói để thể hiện thái độ của người bị phạm lỗi đối với sự ăn năn, hối lỗi của người phạm lỗi; từ đó cấu thành hành vi hồi đáp lời xin lỗi nói chung. Trong bài báo này, tác giả chỉ tập trung vào các CLHĐ lời xin lỗi được dùng để thực hiện hành vi hồi đáp lời xin lỗi bằng lời nói chứ không phải bằng hành động. Cụ thể hơn, đối tượng chính của nghiên cứu này là các CLHĐ lời xin lỗi được sử dụng trong 230 bài viết thư hồi đáp lời xin lỗi bằng tiếng Anh của sinh viên năm thứ hai tại Khoa tiếng Anh, ĐHNH-ĐHĐN trong học kỳ 1 năm học 2021-2022.

Các thông tin về phạm vi nghiên cứu được nêu cụ thể ở Bảng 1. Sinh viên năm thứ hai sử dụng hai giáo trình chính thức. Giáo trình đầu tiên là *Solution - Intermediate* được sử dụng trong môn học Kỹ năng tiếng B2.1, và giáo trình thứ hai là FCE Result được sử dụng trong môn học Kỹ năng tiếng B2.2. Cả hai giáo trình này đều được viết bởi Tim Falla và Paul A Davies và xuất bản bởi Nhà xuất bản Đại học Oxford. Hai môn học này giúp sinh viên năm thứ hai nâng cao các kỹ năng ngôn ngữ ở trình độ trung cấp.

Bảng 1. Thông tin về phạm vi nghiên cứu

Năm học 2021-2022	Lớp học phần	Số lượng	Môn học	Giáo trình
Học kỳ I Tháng 8/2021- tháng 1/2022	B2.1-03	40	Kỹ năng tiếng B2.1	Unit 1 – Unit 5 Solution – Intermediate
	B2.1-04	36		
	B2.2-02	39	Kỹ năng tiếng B2.2	Unit 1 – Unit 7 FCE Result
	B2.2-15CLC	26		

Nghiên cứu này được thực hiện với sự tham gia của 141 sinh viên năm thứ hai ngành Ngôn ngữ Anh, chuyên ngành Biên phiên dịch tiếng Anh thuộc 4 lớp học phần được chọn ngẫu nhiên trong tổng số 15 lớp năm hai. Độ tuổi của sinh viên dao động từ 19 đến 21 tuổi. Phần lớn sinh viên tham gia đã học tiếng Anh trong 10 năm, 40 sinh viên đã tiếp xúc với tiếng Anh từ khi các em 5 hoặc 6 tuổi, số còn lại đã trải nghiệm ngôn ngữ này trong 7 năm. Các em đã kết thúc năm học đầu tiên 2020-2021; và đạt được cấp độ tiền trung cấp.

3.3. Thu thập dữ liệu

Bài báo sử dụng nguồn dữ liệu từ 230 bài viết thư hồi đáp lời xin lỗi bằng tiếng Anh của sinh viên năm thứ hai tại Khoa tiếng Anh, ĐHNH-ĐHĐN trong học kỳ 1 năm học 2021-2022 để đảm bảo nguồn dữ liệu về các CLHĐ lời xin lỗi cập nhật nhất. Các lá thư này được sinh viên viết bằng phần mềm Microsoft Word và nộp bài trên nền tảng Microsoft Teams nên rất dễ dàng để tác giả thu thập được CLHĐ lời xin lỗi. Cụ thể như sau, tác giả đã tìm các câu chứa CLHĐ trực tiếp trước và tiếp sau là CLHĐ gián tiếp. Đối với CLHĐ trực tiếp với các biểu thức ngữ vi được xác định rõ ràng và cụ thể, tác giả sử dụng phần mềm Microsoft Word 2019, cụ thể là phím Control F để gõ ra các biểu thức ngữ vi gồm: *OK, it's OK, it doesn't matter, not at all, alright, that's alright, forgive, sympathize, accept, và yes; no, never, do not accept, và do not forgive*. Sau đó, những biểu thức ngữ vi này sẽ được định vị trong dữ liệu các lá thư, tác giả sẽ đọc và đếm số lượng các câu chứa các CLHĐ trực tiếp, và các câu chứa CLHĐ gián tiếp đứng trước và sau các câu chứa CLHĐ trực tiếp.

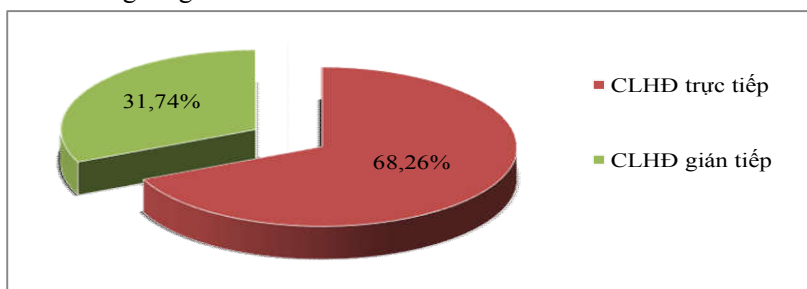
3.4. Phân tích dữ liệu

Sau khi dữ liệu được thu thập từ các lá thư hồi đáp lời xin lỗi, tác giả sử dụng phương pháp mô tả định tính các CLHĐ lời xin lỗi, sau đó xác định và phân loại các CLHĐ thành hai nhóm lớn là CLHĐ trực tiếp và CLHĐ gián tiếp. Bước tiếp theo, những thông tin định lượng về tần suất xuất hiện được hiển thị theo tỷ lệ phần trăm và được minh họa bằng biểu đồ. Dựa trên những phân tích này, tác giả đưa ra những thảo luận sâu hơn về việc sử dụng các CLHĐ lời xin lỗi của sinh viên chuyên ngữ năm thứ hai. Quy trình phân tích dữ liệu của nghiên cứu này dựa trên phân loại CLHĐ lời xin lỗi của Holmes (1990, 1995) và lý thuyết hành động ngôn từ trực tiếp và gián tiếp của Searle (1975) như đã nêu ở Biểu đồ 1.

4. Chiến lược hồi đáp trong thư hồi đáp lời xin lỗi của sinh viên

Tác giả sử dụng hai khung lý thuyết để tạo thành khung lý thuyết tích hợp sử dụng trong bài nghiên cứu này, bao gồm khung lý thuyết của Searle (1975) về hành động ngôn từ trực tiếp và gián tiếp, và khung lý thuyết của Holmes (1990, 1995) về các CLHĐ lời xin nhằm trả lời ba câu hỏi nghiên cứu đã nêu ở mục 3.1. Như vậy, có thể thấy CLHĐ trực tiếp bao gồm *chấp thuận* và *bác bỏ*, CLHĐ gián tiếp bao gồm *lảng tránh* và *thừa nhận*.

Biểu đồ 2 cho thấy sự chênh lệch về tần suất sử dụng giữa hai nhóm CLHĐ trực tiếp và gián tiếp trong các lá thư tiếng Anh của sinh viên năm thứ hai tại Khoa tiếng Anh, ĐHNH-ĐHĐN, giúp tác giả trả lời câu hỏi thứ hai trong tổng số ba câu hỏi nghiên cứu.



Biểu đồ 2. Tần suất sử dụng chiến lược hồi đáp trực tiếp và gián tiếp trong các lá thư tiếng Anh

Như vậy, sinh viên năm thứ hai ưa chuộng sử dụng CLHĐ trực tiếp với 68,26% (n=157) nhiều hơn gấp hai lần so với CLHĐ gián tiếp 31,74% (n= 73).

Bảng 2 cung cấp cụ thể tần suất xuất hiện của các CLHĐ chính và phụ trợ thuộc hai nhóm CLHĐ trực tiếp và gián tiếp trong thư tiếng Anh, giúp tác giả trả lời câu hỏi thứ nhất trong tổng số ba câu hỏi nghiên cứu.

Bảng 2. Tần suất chiến lược hồi đáp trực tiếp và gián tiếp trong thư tiếng Anh

Bảng 2: Tần suất chiếm hoặc nội dung trực tiếp và gián tiếp trong quá trình đàm phán				
CLHĐ	CLHĐ chính	CLHĐ phụ trợ	Tần suất (n)	Tỉ lệ %
CLHĐ trực tiếp	1. Chấp nhận	từ bỏ (absolution)	19	8,26
		cảm ơn (thankng)	10	4,35
		lời khuyên hoặc đề nghị (advice or suggestion)	62	26,96
		lời yêu cầu (request)	15	6,52
		sự đồng cảm (expression of empathy)	34	14,78
		bày tỏ cảm xúc (expressing emotion)	8	3,48
		sự chấp thuận trang trọng (formal acceptance)	0	0
		148	64,35	
	2. Bác bỏ	đổ lỗi và phàn nàn (blaming and complaining)	1	0,44
		yêu cầu bồi thường (asking for compensation)	3	1,3
		khước từ (refusal)	5	2,17
			9	3,91
Tổng phụ 1			157	68,26
CLHĐ gián tiếp	1. Lảng tránh	sự giảm thiểu (minimizing)	38	16,52
		sự chệch hướng (deflecting)	0	0
		sự đổ lỗi (shift on blame)	16	6,96
			54	23,48
	2. Thừa nhận	từ chối kèm thêm yêu cầu (absolution plus)	0	0
		cảnh báo hoặc đe dọa (warning or threatening)	7	3,04
		đánh giá (evaluating)	12	5,22

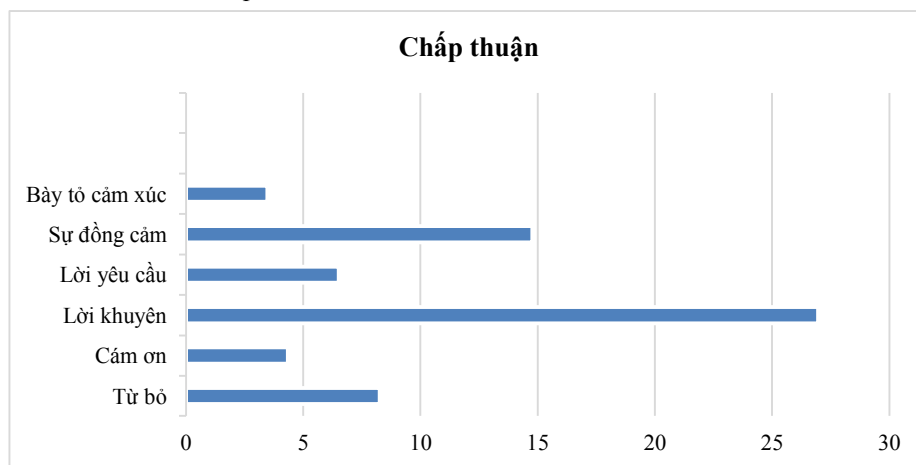
		19	8,26
	Tổng phụ 2	73	31,74
	TỔNG	230	100

Trong nhóm CLHĐ trực tiếp, CLHĐ *chấp nhận* được sử dụng nhiều hơn mười sáu lần so với CLHĐ *bác bỏ*, lần lượt là 64,35% (n=148) và 3,91% (n=9). Trong nhóm CLHĐ gián tiếp, CLHĐ *lảng tránh* với 23,48% (n=54) được sử dụng nhiều hơn CLHĐ *thừa nhận* với 8,26% (n=19). Như vậy, có thể thấy rằng CLHĐ trực tiếp được sử dụng nhiều hơn CLHĐ gián tiếp. Trong đó, CLHĐ *chấp nhận* lời xin lỗi xuất hiện nhiều nhất với 64,35% (n=148), tiếp đến là CLHĐ *lảng tránh* lời xin lỗi với 23,48% (n=54), đứng ở vị trí thứ ba là CLHĐ *thừa nhận* với 8,26% (n=19), và cuối cùng là CLHĐ *bác bỏ* lời xin lỗi với 3,91% (n=9). Như vậy, bốn nhóm CLHĐ chính đều xuất hiện trong thư viết của sinh viên năm thứ hai; tuy nhiên, xét theo các CLHĐ phụ trợ thì không có sự xuất hiện của CLHĐ *sự chấp thuận trang trọng* thuộc nhóm CLHĐ trực tiếp; CLHĐ *sự chệch hướng*, và CLHĐ *từ chối kèm thêm yêu cầu* thuộc nhóm CLHĐ gián tiếp. Các ví dụ về những CLHĐ lời xin lỗi được minh họa rõ ràng hơn trong những phần tiếp sau giúp người đọc hiểu được rõ hơn bản chất cụ thể của những CLHĐ chính và CLHĐ phụ trợ được sinh viên năm thứ hai sử dụng trong các lá thư của mình.

4.1. Chiến lược hồi đáp lời xin lỗi trực tiếp trong thư tiếng Anh

4.1.1. Chấp nhận

Theo Margaret, Jennifer và Joanna (2015, tr.87), *chấp nhận* là “hành động đồng ý với một ai hoặc điều gì và chấp nhận người/ điều đó.” CLHĐ *chấp nhận lời xin lỗi* (acceptance) có 7 nhóm CLHĐ phụ trợ, bao gồm *từ bỏ* (absolution), *cảm ơn* (thanking), *lời khuyên hoặc đề nghị* (advice or suggestion), *lời yêu cầu* (request), *sự đồng cảm* (expression of empathy), *sự chấp thuận trang trọng* (formal acceptance), và *bày tỏ cảm xúc* (expressing emotion) (Holmes, 1990, 1995). Biểu đồ 3 cho thấy tần suất của các CLHĐ *chấp nhận*.



Biểu đồ 3. Tần suất của các chiến lược hồi đáp chấp nhận

Có thể thấy rõ trong Biểu đồ 3, CLHĐ *lời khuyên hoặc đề nghị* được sử dụng nhiều nhất với 26,96% (n=62), cao hơn gấp đôi so với CLHĐ *sự đồng cảm* đứng ở vị trí sử dụng nhiều thứ hai với 14,78% (n=34), cao hơn gấp ba so với CLHĐ *từ bỏ* đứng ở vị trí sử dụng nhiều thứ ba với 8,26% (n=19), hơn gấp bốn lần so với CLHĐ *lời yêu cầu* ở vị trí thứ tư với 6,52% (n=15). CLHĐ *cảm ơn* và CLHĐ *bày tỏ cảm xúc* là hai CLHĐ lời xin lỗi ít thông dụng nhất trong nhóm CLHĐ chấp nhận với các thông số lần lượt là 4,35% (n=10) và 3,48% (n=8). Tác giả không ghi nhận sự xuất hiện của CLHĐ *sự chấp thuận trang trọng* trong 230 bức thư mà các sinh viên đã viết. Các ví dụ dưới đây là

những câu trích từ những lá thư tiếng Anh sinh viên năm thứ hai viết và có sử dụng CLHĐ *chấp nhận*.

(1). *I **accept** your apology. I wish it hadn't occurred, somethings are beyond your control, I understand.*

(2). *I could see that you were deeply sorry about the whole things so I would **accept** your apology.*

(3). *I'm pleased to **accept** your apology that you couldn't go to the cinema with me.*

(4). *Today, I am writing this letter to say to you that I will **forgive** your mistake this time.*

(5). *So I **accept** this apology and **forgive** you.*

(6). *I totally sympathize with you.*

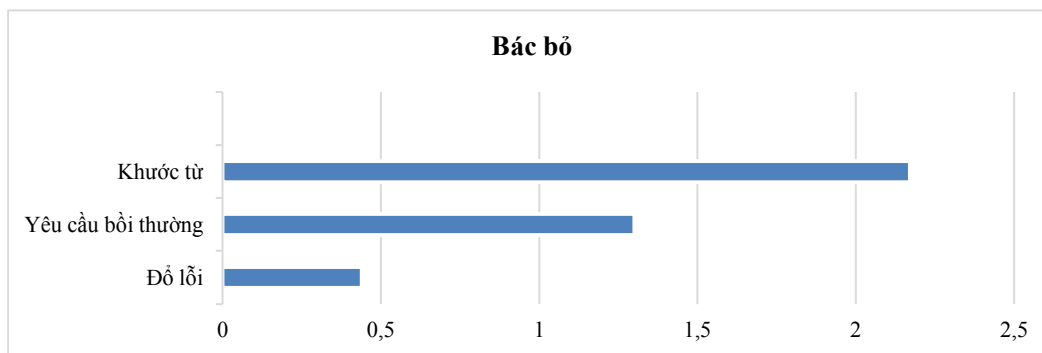
(7). *But **it's okay** anyway. You don't need to feel guilty.*

(8). *Thanks again for your apology.*

Những ví dụ (1), (2), (3), (4), và (7) sử dụng các biểu thức ngữ vi tường minh có chứa động từ ngữ vi thực hiện chức năng *chấp nhận* lời xin lỗi bao gồm *accept*, *forgive*, và *it's okay*; trong đó, ví dụ (5) cùng lúc có chứa hai động từ ngữ vi là *accept* và *forgive* nhằm thể hiện rõ hơn và nhấn mạnh mức độ chấp nhận lời xin lỗi của mình đối với người phạm lỗi đã viết thư cho mình. Các ví dụ (6) và (8) lần lượt là CLHĐ *sự đồng cảm* và CLHĐ *cảm ơn* với các biểu thức ngữ vi nguyên cấp dù không có động từ ngữ vi như ở các ví dụ còn lại, nhưng vẫn có hiệu lực ở lời là chấp nhận lời xin lỗi.

4.1.2. Bác bỏ

Bác bỏ được xem là một hành động ngôn từ dùng để từ chối, không chấp nhận hoặc xem xét điều gì (Margaret, Jennifer và Joanna, 2015). Cụ thể hơn, theo Holmes (1990, 1995) thì CLHĐ *bác bỏ* (rejection) có 3 nhóm CLHĐ phụ trợ, bao gồm *đổ lỗi và phàn nàn* (blaming and complaining), *yêu cầu bồi thường* (asking for compensation) và *khước từ* (refusal). Biểu đồ 4 cho thấy tần suất của các CLHĐ *bác bỏ*.



Biểu đồ 4. Tần suất của chiến lược hồi đáp bác bỏ

Với 2,17% (n=5), CLHĐ *khước từ* có tỉ lệ sử dụng lớn nhất, cao hơn gấp ba lần so với CLHĐ *yêu cầu bồi thường* ở vị trí thứ hai với 1,3% (n=3), và gấp năm lần so với CLHĐ *đổ lỗi và phàn nàn* với 0,44% (n=1) có tần suất sử dụng ít nhất trong nhóm CLHĐ *bác bỏ*. Các ví dụ (9) đến (12) là những câu trích từ những lá thư tiếng Anh sinh viên năm thứ hai viết và có sử dụng CLHĐ *bác bỏ*.

(9). *Now I **cannot forgive** you because you hurt my heart badly.*

(10). *I will **never accept** your apologies.*

(11). *It was you who did not keep a promise.*

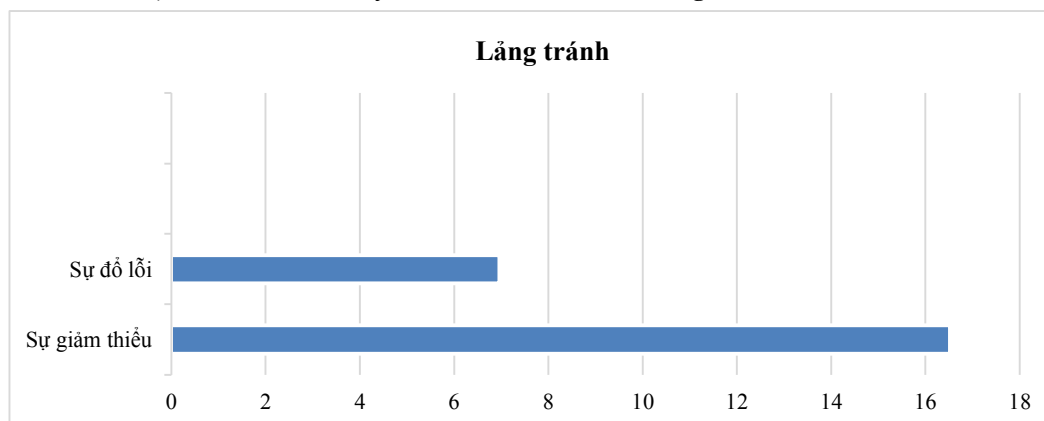
(12). *What you have broken meant a lot to me. However, you can buy me another one.*

Những ví dụ (9) và (10) thuộc CLHĐ *khước từ*, sử dụng các biểu thức ngữ vi tường minh có chứa động từ ngữ vi là *cannot forgive*, và *never accept* nhằm thể hiện rõ việc không chấp nhận lời xin lỗi của người phạm lỗi. Các ví dụ còn lại là (11) và (12) lần lượt là CLHĐ *đổ lỗi và phàn nàn* và CLHĐ *yêu cầu bồi thường* với các biểu thức ngữ vi nguyên cấp dù không có động từ ngữ vi như ở các ví dụ còn lại, nhưng vẫn có hiệu lực ở lời là chấp nhận lời xin lỗi.

4.2. Chiến lược hồi đáp lời xin lỗi gián tiếp trong thư tiếng Anh

4.2.1. Lảng tránh

Margaret, Jennifer và Joanna (2015, tr.315) định nghĩa *lảng tránh* là “hành động ngôn từ được sử dụng với mục đích không đề cập trực diện đến ai hoặc điều gì”. Holmes (1990, 1995) cũng phân loại CLHĐ *lảng tránh* (evasion) gồm *sự giảm thiểu* (minimizing), *sự chệch hướng* (deflecting), và *sự đổ lỗi* (shift on blame). Biểu đồ 5 cho thấy tần suất của các CLHĐ *lảng tránh*.



Biểu đồ 5. Tần suất của chiến lược hồi đáp lảng tránh

Trong nhóm CLHĐ *lảng tránh*, CLHĐ *sự giảm thiểu* được sử dụng nhiều nhất với 16,52% (n=38), tiếp theo là CLHĐ *sự đổ lỗi* ở mức 6,96% (n=16) đứng ở vị trí thứ hai. CLHĐ *sự chệch hướng* không được sinh viên sử dụng trong 230 bức thư đã viết. CLHĐ *lảng tránh* được minh họa rõ nét hơn thông qua các ví dụ (13) đến (17) là những câu trích từ những lá thư tiếng Anh sinh viên năm thứ hai viết.

(13). *It's not a serious mistake so I'm ready to put this behind me and thanks again for sending me the letter.*

(14). *You don't need to worry about it. It doesn't matter at all.*

(15). *I wish it hadn't occurred, but I understand it's not your fault. It's just an accident.*

(16). *It was just a little mistake and I don't care about it very much so you shouldn't feel sorry about that.*

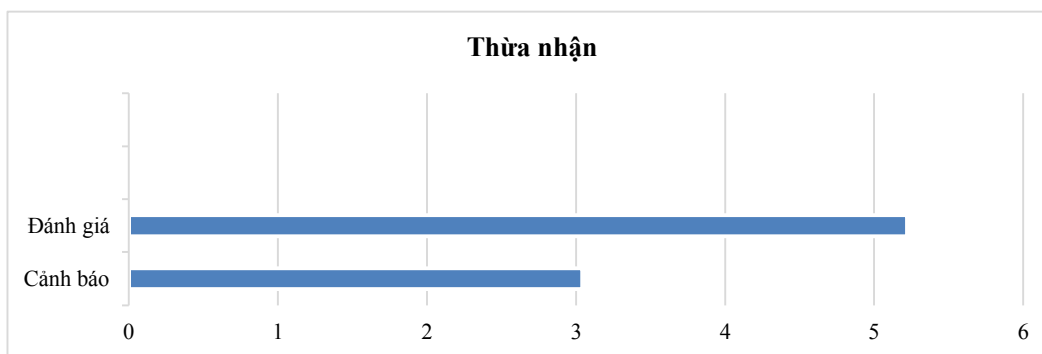
(17). *However, you wrote the apology letter in order to say sorry with me, I felt my behavior is wrong. If I know you had a big problem on the road to go to here soon, I am willing to forgive immediately your mistake.*

(18). *It was because of the rain.*

Những ví dụ từ (13) đến (18) thuộc nhóm CLHĐ gián tiếp nên những ví dụ này không sử dụng các động từ ngữ vi như ở nhóm CLHĐ trực tiếp. Trong đó, các ví dụ (13), (14), (15), và (16) thuộc nhóm CLHĐ *sự giảm thiểu*, sinh viên sử dụng chiến lược này nhằm giảm đi tính nghiêm trọng của những vi phạm mà người phạm lỗi đã gây ra. Các ví dụ (17) và (18) thuộc CLHĐ *sự đổ lỗi* được sinh viên sử dụng khi các em muốn chỉ ra đổ lỗi sự vi phạm cho một cá nhân hoặc sự việc khác, chứ không phải của người được cho là phạm lỗi hay người viết thư xin lỗi.

4.2.2. Thừa nhận

Thừa nhận được Margaret, Jennifer và Joanna (2015) cho rằng đây là một hành động chấp nhận rằng một sự vật, sự việc, hoặc ai đó là sự thật. Holmes (1990, 1995) cũng phân loại CLHĐ *thừa nhận* (acknowledgement) bao gồm *từ chối kèm thêm yêu cầu* (absolution plus), *cảnh báo hoặc đe dọa* (warning or threatening), và *đánh giá* (evaluating). Biểu đồ 6 cho thấy tần suất của các CLHĐ *thừa nhận*.



Biểu đồ 6. Tần suất của chiến lược hồi đáp thừa nhận

Nhóm CLHĐ thừa nhận ghi nhận sự xuất hiện của hai CLHĐ là CLHĐ *đánh giá* và CLHĐ *cảnh báo hoặc đe dọa* với tần suất sử dụng lần lượt là 5,22% (n=12) và 3,04% (n=7). Tác giả không ghi nhận sự xuất hiện của CLHĐ *từ chối kèm thêm yêu cầu* trong 230 bức thư mà các sinh viên đã viết. Ví dụ (18) đến (22) là những câu trích từ những lá thư tiếng Anh sinh viên năm thứ hai viết mô tả cụ thể CLHĐ thừa nhận.

(19). *I don't think it's your fault, it's just an unfortunate accident.*

(20). *Mary, it's just fine because it isn't entirely your fault.*

(21). *It was a serious mistake and I need time to think about it.*

(22). *If you break the door one more time, I will never let you in.*

(23). *You will not keep up with your friends if you still keep such studying attitude.*

Ví dụ (19), (20), và (21) thuộc CLHĐ *đánh giá* mà sinh viên sử dụng để cho thấy sự đánh giá mức độ phạm lỗi của những vi phạm mà người phạm lỗi đã gây ra. Các ví dụ còn lại là (22) và (23) thuộc CLHĐ *cảnh báo hoặc đe dọa* được sử dụng nhằm thể hiện những hậu quả có thể có nếu vẫn tiếp tục hành vi phạm lỗi. Cũng như CLHĐ *lảng tránh*, CLHĐ *thừa nhận* cũng thuộc CLHĐ gián tiếp nên những ví dụ này không sử dụng các động từ ngữ vi như ở nhóm CLHĐ trực tiếp.

4.3. Chuỗi chiến lược hồi đáp lời xin lỗi trong thư tiếng Anh

Tác giả đã khảo sát 230 lá thư bằng tiếng Anh do 141 sinh viên chuyên ngữ năm thứ hai tại Khoa tiếng Anh, ĐHNH-ĐHĐN viết. Tác giả đã tìm ra câu trả lời về tần suất sử dụng các loại CLHĐ, sự chênh lệch của hai nhóm CLHĐ trực tiếp và gián tiếp. Ở mục 4.3 này, tác giả muốn khai thác thêm các chuỗi CLHĐ mà sinh viên hay sử dụng trong các lá thư này.

Theo quan sát, trong một lá thư hồi đáp lời xin lỗi, các em không sử dụng đơn lẻ các CLHĐ mà sử dụng theo chuỗi các CLHĐ khác nhau. Có những bức thư chỉ chuyên dùng các CLHĐ phụ trợ trong nhóm CLHĐ trực tiếp, hoặc các CLHĐ phụ trợ trong nhóm CLHĐ gián tiếp, hoặc sử dụng cả hai nhóm CLHĐ trực tiếp và gián tiếp trong cùng một bức thư. Dưới đây là hai lá thư có sử dụng CLHĐ lời xin lỗi được viết bằng tiếng Anh của sinh viên năm thứ hai chuyên ngữ tại Khoa tiếng Anh nhằm minh họa các chuỗi CLHĐ mà sinh viên thường hay sử dụng.

(24). *I have received your apology letter and very understand for your unlucky incident. You shouldn't blame yourself too much.*

Yesterday, I prepared carefully to go to the cinema with you because we had a date a long time ago. I arrived at the appointment 30 minutes in advance and was waiting for you more than an hour. At that time, I was also a bit mad with you and called you many times but you didn't answer the phone. Until now, I know the reason why you didn't answer because your phone battery ran out. Anyway, we're friends so I can sympathize but we promised to go out together, you must fulfill that promise. Don't be so absorbed in playing games or doing other things that you forget your date. That shows your lack of respect for others.

This time I forgive you. Hopefully next time you should learn from the experience.

Best wishes,

Roy

(25). Dear Maria,

I was delighted to receive your letter yesterday. I appreciate your honesty and your responsible act toward your fault.

You mentioned that once in a while, you were late for reserving customers' orders, and your poor concentration while being on duty, which affected my restaurant a lot. It was unintentional but your recklessness had uncomfortable my clients. Recently, some of them have complained about late services and staff's poor attitude that really bothered me.

I could see that you were deeply sorry about the whole things so i would accept your apology. I used to be a student and have a part-time job so i partly sympathize with your hard situation. Nevertheless, it does not mean that you can ignore your duty whenever you would like, i would be forgive you this time so that you would have chance to improve and develop in the future.

It is essential for you to make huge effort so as to adapt to this new working environment. I expect from you more so hope that you would not disappoint me again.

Mr Brown

Dear Vy,

5. Kết luận

Như vậy, sau khi khảo sát các CLHĐ lời xin lỗi từ 230 bức thư tiếng Anh được 141 sinh viên năm thứ hai tại Khoa tiếng Anh, ĐHNH-ĐHĐN sử dụng, các kết luận về số lượng CLHĐ lời xin lỗi, tần suất xuất hiện của CLHĐ trực tiếp và CLHĐ gián tiếp, và các chuỗi CLHĐ lời xin lỗi thông dụng đã được giải đáp trong bài viết này. Nhìn chung, sinh viên đã sử dụng 2 nhóm CLHĐ chính là CLHĐ lời xin lỗi trực tiếp và gián tiếp; trong đó, các em có khuynh hướng sử dụng CLHĐ trực tiếp nhiều hơn CLHĐ gián tiếp. Cụ thể là CLHĐ *chấp nhận* lời xin lỗi xuất hiện nhiều hơn cả, tiếp đến là CLHĐ *lảng tránh* lời xin lỗi, đứng ở vị trí thứ ba là CLHĐ *thừa nhận*, và cuối cùng là CLHĐ *bác bỏ* lời xin lỗi. Như vậy, bốn nhóm CLHĐ chính đều xuất hiện trong thư viết của sinh viên năm thứ hai; tuy nhiên, xét theo các CLHĐ phụ trợ thì không có sự xuất hiện của *sự chấp thuận trang trọng*, *sự chệch hướng*, và *từ chối kèm thêm yêu cầu*.

Bài báo này nhận sự hỗ trợ từ Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Đà Nẵng vì thông tin bài báo được trích từ nghiên cứu khoa học cấp cơ sở, số T2021-05-20.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Đỗ Hữu Châu (2010), *Đại cương Ngôn ngữ học*, Tập 2, Ngữ dụng học, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
2. Nguyễn Đức Dân (1998), *Ngữ dụng học*, Tập 1, Nxb Giáo dục.

Tiếng Anh

3. Adrifiza, B., & Jones, J. (2013), Investigating apology response strategies in Australian English and Bahasa Indonesia. *Australian Review of Applied Linguistics*, 36(1), 71-101.
4. Bennett, M., & Dewberry, C. (1994), "I've said I'm sorry, haven't I?" A study of the identity implications and constraints that apologies create for their recipients. *Current Psychology*, 13(1), 10-20.
5. Bennett, M., & Earwaker, D. (1994), Victims' responses to apologies: The effects of offender responsibility and offense severity. *The Journal of Social Psychology*, 134, 457-464.
6. Chen, R. & Yang, D. (2010), Responding to compliments in Chinese: Has it changed? *Journal of Pragmatics*, (42), 1951-1963.
7. Chunlin, Y. (2013), Males and Females in Making Apologies in Chinese Daily Conversations: The Differences and the Similarities? *International Journal of Social Science and Humanity*, 3 (3), 268-273.

8. Holmes, J. (1990), Apologies in New Zealand English. *Language in society*, 19(2), 155-199.
9. Holmes, J. (1995), Sex differences and apologies: One aspect of communicative competence. *Readings on second language acquisition*, 362-385.
10. Margaret, D. & Jennifer, B. & Joanna, T. (2015), *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (9th ed.). Oxford University Press.
11. Robinson, J. (2004). The sequential organization of 'explicit' apologies in naturally occurring English. *Research on Language and Social Interaction*, 37 (3), pp. 291-330. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1207/s15327973rlsi3703_2

The use of strategies in letters of responses by EFL students: A case study at University of Foreign Language Studies - The University of Danang

Abstract: The act of apologizing and responding to apologies are common communicative activities since using only one of these two speech acts cannot establish an effective communication. The article focuses on investigating apology response strategies used in letters which are written in English by second-year students at Faculty of English, University of Foreign Languages, The University of Danang (UFLS-UD). With the aim to identify response strategies, the frequency of positive and negative response strategies, descriptive qualitative method with the support of quantitative information were employed and based on the data from 205 letters of responses to apologies which were collected from 04 EFL classes in the academic school year 2021-2022. The article provides readers with a deep insight into response strategies, and assist EFL learners to understand and use appropriate response strategies in specific communicative situations.

Key words: Letter of response; response strategies; indirect response strategies; direct response strategies; second-year students.