

NGỮ ĐOẠN MỞ ĐẦU TRONG GIAO DỊCH MUA BÁN Ở VIỆT NAM VÀ PHÁP

TS TRINH ĐỨC THÁI*

1. Đặt vấn đề

Chúng tôi nghiên cứu các ngữ đoạn mở đầu vì đây là các ngữ đoạn có tính "ngghi lễ" nhất của một hội thoại [2, 37]. Ngữ đoạn mở đầu hội thoại bao gồm một số tham thoại và một số yếu tố cho phép các thành viên tham thoại quản lí chung toàn bộ hội thoại. Các ngữ đoạn phụ thuộc vào các yếu tố mà Goffman gọi là các nghi lễ giới thiệu "rites de présentation" [1, 86]. Các cuộc hội thoại thường có các ngữ đoạn dành cho các nghi lễ trong đó các hình thức ngôn ngữ thay đổi theo các thành viên tham gia hội thoại và tình huống giao tiếp.

Tổ chức nội tại của các ngữ đoạn này phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố: loại hình giao tiếp, và bối cảnh: mục đích, thời gian, ngữ cảnh, tần suất gặp gỡ giữa các thành viên tham gia giao tiếp, mức độ quen biết giữa họ, và mối quan hệ liên nhân... Các ngữ đoạn này cũng biến đổi theo các nền văn hoá, nhưng trong tất cả các cộng đồng ngôn ngữ, luôn tồn tại các hình thức nghi lễ đặc thù cho ngữ đoạn mở đầu cuộc giao tiếp.

Với chức năng chủ yếu là tạo mối quan hệ, một cấu trúc rất đặc thù và một số lượng các trao thoại tương đối hạn chế, không có gì ngạc nhiên khi ngữ đoạn bao gồm các ứng xử nghi lễ này được nghiên cứu nhiều nhất.

Các chức năng của ngữ đoạn mở đầu rất đa chiều và đa dạng: đồng thời tạo điều kiện cho giao tiếp có thể xảy ra và khởi động nó. Nhiệm vụ của các thành viên tham thoại trong ngữ đoạn này là đảm bảo khai thông các kênh giao tiếp, hình thành các tiếp xúc thể chất và tâm lí, làm quen với đối tác hay thể hiện sự nhận biết người khác, đưa ra sắc thái, định nghĩa ban đầu về tình huống giao tiếp, nhưng có tính quyết định. Tổng hợp các trao thoại của ngữ đoạn mở đầu là một dạng đơn vị có tính chủ đề và ngữ dụng cao, mục đích là phá vỡ tảng băng "briser la glace" ngăn cách và thực hiện việc tiếp cận, cho phép mở đầu giao tiếp.

Chúng tôi nghiên cứu ở đây các giao dịch mua bán, để muốn tìm hiểu xem trong hoạt động giao tiếp này các ngữ đoạn mở đầu có xuất hiện một cách hệ thống không? Các yếu tố cấu thành của các ngữ đoạn mở đầu? Và sự khác biệt giữa các ngữ đoạn mở đầu trong giao tiếp của người Pháp và trong giao tiếp của người Việt?

Chúng tôi đã tiến hành ghi âm các cuộc giao dịch mua bán trong 4 cửa hàng nhỏ và một khu chợ tại Pháp, 4 cửa hàng nhỏ và một khu chợ tại Việt Nam.

.....
* *Khoa Ngôn ngữ và Văn hóa Pháp, ĐH Ngoại ngữ, ĐH QG Hà Nội.*

Ngữ đoạn mở đầu thường gồm các phát ngôn chào hỏi thuần túy và các hành động phát ngôn chào hỏi phụ trợ.

2. Những nghiên cứu về phát ngôn hỏi chào trong tiếng Pháp và tiếng Việt

2.1. Phát ngôn hỏi chào trong tiếng Pháp

2.1.1. Phát ngôn hỏi chào thuần túy

Các lời chào hỏi thuần túy trong tiếng Pháp là *bonjour, bonsoir, salut*. Giá trị của lời chào là người chào thể hiện rằng anh ta ý thức được sự hiện diện của đối tác và sẵn sàng tham gia giao tiếp với đối tác dù là rất nhanh, và nếu đối tác là người quen biết, người chào còn thể hiện mình đã nhận ra đối tác (đối với các đối tác không quen biết, lời chào hỏi là bắt buộc trong một số ngữ cảnh đặc biệt như: cửa hàng, thang máy, taxi...). Lời chào khởi đầu, về nguyên tắc sẽ được kế tiếp bằng lời chào đáp lại.

2.1.2. Phát ngôn hỏi chào phụ trợ

André-Larochebouvy (1984, tr. 69), phân biệt bốn chức năng của các phát ngôn chào hỏi phụ trợ:

1) Thay thế lời chào hỏi thuần túy khi mà các thành viên tham thoại có mối quan hệ gần gũi và không hình thức;

2) Đi kèm với lời chào hỏi thuần túy;

3) Dùng khởi động cho sự phát triển một chủ đề (sức khỏe, thời tiết) đó sẽ là chủ đề duy nhất của giao tiếp;

4) Dùng để khởi động một sự phát triển chủ đề có tính khai mào trước khi đề cập đến các chủ đề khác ít vô hại hơn.

Theo Kerbrat-Orecchioni (2001, 10) các phát ngôn như là: *Comment ça va? (Bạn khỏe không?)* và các biến thể của nó, thân mật hơn: *Ça va? (khỏe chứ?)*; *Ça boume? (Ôn chứ?)*; *Ça baigne? (Ngon lành chứ?)* hay xa cách

hơn: *Comment allez-vous? (Ông/ bà khỏe không ạ?)* cùng có các đặc tính như sau:

- Bề ngoài của chúng giống như những câu hỏi liên quan đến sức khỏe của đối tác, hay rộng hơn, chung hơn là tình trạng ổn hay không ổn (về thể chất hay tâm lý).

- Chúng nằm trong ngữ đoạn mở đầu của giao tiếp, thường ngay sau lời chào thuần túy.

Các phát ngôn như vậy hoạt động đồng thời như một câu hỏi yêu cầu một câu trả lời và cũng như một sự mở rộng của lời chào hỏi trước đó có đòi hỏi một lời chào phụ trợ.

Các phát ngôn này bao gồm hai yếu tố lồng vào nhau mà liều lượng phụ thuộc vào các yếu tố khác nhau: tình huống mà phát ngôn diễn ra, hình thức thể hiện đơn giản hay cầu kì (câu *Comment vas-tu?* giữ được tốt hơn giá trị câu hỏi so với câu *Ça va?*, còn câu *Comment ça va?* giữ vị trí trung gian) và các thông tin trước đó mà các thành viên tham thoại biết về đối tác.

Các phát ngôn khẳng định cũng được người Pháp dùng như các (mở đầu = *ouvreurs*) để mở màn cho một giao tiếp, chẳng hạn như nói về hình thức bên ngoài của đối tác, về hoạt động đối tác đang thực hiện (Chúng tôi sẽ bàn đến ở phần sau).

2.2. Phát ngôn hỏi chào trong tiếng Việt

Trong luận án của mình (1995), Phạm Thị Thành nghiên cứu các hành động ngôn ngữ chào hỏi mở đầu, cảm ơn và xin lỗi. Tác giả phân biệt các hành động chào hỏi tường minh và hàm ẩn (1995, tr. 75-90). Theo tác giả, trong ngữ đoạn mở đầu, các hành động chào hỏi được diễn đạt bằng động từ chào. Chúng thường được sử dụng trong các tình huống trang trọng, đặc

biệt đối với người không quen biết. Các hành động chào hỏi được coi là hàm ẩn khi vắng mặt động từ *chào*. Phạm Thị Thành giới thiệu một danh sách khá đầy đủ các cấu trúc khác nhau của mỗi loại hành động chào hỏi. Chúng tôi xin được tóm tắt như sau (trong danh sách này, ĐTGT là viết tắt của cụm từ "Đối tượng giao tiếp" và CTGT là "Chủ thể giao tiếp"):

Về hành động chào hỏi tường minh:

1) Cấu trúc 1: *Xin chào*

- *Xin chào*

2) Cấu trúc 2: *Chào ĐTGT*

- *Chào Hoa*

3) Cấu trúc 3: ĐTGT

- *Ông ạ!*

4) Cấu trúc 4: ĐTGT (hình thức thu gọn của 3)

- *Ông!*

5) Cấu trúc 5: CTGT *xin gửi tới ĐTGT lời chào trân trọng*; hay: *Cho phép CTGT được gửi tới ĐTGT lời chào trân trọng*.

- *Chúng tôi xin gửi tới ngài lời chào trân trọng!*

Đối với các hành động chào hỏi hàm ẩn:

1) Cấu trúc 1: ĐTGT! = Allocutaire! (thực hiện với ngữ điệu hay nhấn âm)

- *Tuấn!*

2) Cấu trúc 2: Một câu hỏi (cấu trúc này rất hay được sử dụng)

- *Anh đi đâu đấy?*

3) Cấu trúc 3: ĐTGT + hoạt động (nhằm khẳng định)

- *Ông nấu cơm!*

4) Cấu trúc 4: nhằm mời đối tác

- *Anh chị vào chơi!*

5) Cấu trúc 5: nhằm chúc mừng đối tác

- *Chúc mừng nhé, để con trai hả?*

6) Cấu trúc 6: nhằm khen ngợi đối tác

- *Áo mới nhé!*

7) Cấu trúc 7: nhằm thông báo cho đối tác

- *Biết gì chưa? Ông giám đốc sắp về hưu rồi.*

Chúng tôi cho rằng cách trình bày này là tương đối khó hiểu đối với các độc giả Pháp. Chúng tôi muốn trình bày các cấu trúc này một cách đơn giản hơn:

Trong tiếng Việt, động từ *chào* là hạt nhân trong phát ngôn chào hỏi và nó thường đi kèm một từ xưng hô chỉ đối tác. Vậy chúng ta có cấu trúc gốc sau:

Chào + từ xưng hô chỉ đối tác.

Cấu trúc này tương đương với cấu trúc trong tiếng Pháp:

Bonjour + từ xưng hô chỉ đối tác.

Cấu trúc này có thể sử dụng để chào hỏi tất cả các đối tượng giao tiếp: bề trên, ngang bằng hay bề dưới: *Chào ông!*; *Chào Tuấn!*; hay *Chào cháu*.

Trong phát ngôn chào hỏi này, người ta có thể thêm động từ *xin* vào trước *chào* để tăng mức độ trang trọng, chẳng hạn:

- *Xin chào!*

Hoặc:

Xin chào + từ xưng hô chỉ đối tác!

Người ta cũng có thể thêm vào kính ngữ trong các tình huống trang trọng, lịch sự. Chúng ta có cấu trúc sau:

Xin kính chào + từ xưng hô chỉ đối tác!

Các từ xưng hô chỉ đối tác trong cấu trúc này thường là những từ biểu

thị sự kính trọng như: *ngài, quý vị, ông, bà...*

Trong các cấu trúc trên, người nói có thể tự xưng (hay không):

- (*Cháu*) chào (*chú*).

Và ngược lại, để cho hành động này có tính thân mật hơn, người ta sử dụng các hình thức gián lược khi đó chỉ còn từ xưng hô chỉ đối tác:

- Ông.

Hay động từ "chào"

- Chào.

Và để chào hỏi đối tác bề trên, người ta thường sử dụng kèm theo tiêu từ thể hiện sự tôn trọng.

- Ông ạ!

Và các phát ngôn chào hỏi hàm ẩn do tác giả đưa ra có một số vấn đề:

1) Không thể phân biệt cấu trúc chỉ có một từ xưng hô chỉ đối tác và cấu trúc có một thân từ kết hợp một từ xưng hô chỉ đối tác. Và cùng không nên xếp chúng vào hai nhóm khác nhau: một là tường minh hai là hàm ẩn. Theo chúng tôi đó chỉ là các cấu trúc của phát ngôn chào hỏi thuần túy gián lược.

2) Không nên xếp câu hỏi biểu đạt lời chào vào cùng một nhóm với câu hỏi biểu đạt lời khẳng định, hoặc lời mời, lời chúc mừng, lời khen ngợi.

Đối với câu hỏi để biểu đạt lời chào như là *Anh đấy à?, Đi đâu đấy?, Anh ăn cơm chưa?*, chúng tôi đồng ý với Kerbrat-Orecchioni khi nói rằng các phát ngôn này bao gồm hai thành tố lồng vào nhau (một câu hỏi và một lời chào) và ở đó liều lượng thay đổi theo những yếu tố khác nhau.

Với các cấu trúc khác, chúng tôi cho rằng tác giả đã coi tất cả các phát ngôn bắt đầu một cuộc giao tiếp là lời chào. Nhưng theo chúng tôi, phải đặt

chúng trong nhóm rộng hơn của các phát ngôn mở đầu (des ouvreurs). Theo Traverso (2001, 17) hành động mở đầu cuộc giao tiếp có thể là phi ngôn ngữ (một cái nhìn, gật đầu, nụ cười) hay được thực hiện bằng một lời chào, một câu hỏi, một nhận xét... và hành động đó mở đầu cho giao tiếp thực sự. Như vậy lời chào hỏi chỉ là một trong những nhóm nhỏ trong các phát ngôn mở đầu.

Chúng tôi muốn trình bày thêm ở đây nghiên cứu của Nguyễn Văn Dung:

Nguyễn Văn Dung, [4, 75-76], trong luận án của mình, bảo vệ năm 2000, tác giả đưa ra ba sơ đồ của ngữ đoạn mở đầu. Theo tác giả, ngữ đoạn mở đầu bao gồm hai thành tố: nhận biết và chào hỏi:

$O = R + S$

$O = S + R$ (phi ngôn ngữ)

$O = R$

(trong đó O = ngữ đoạn mở đầu, S = chào hỏi và R = nhận biết)

1) Đây là cách thể hiện hoàn chỉnh nhất của phát ngôn chào. Lời chào thuần túy với sự xuất hiện của động từ chào hay dạng câu hỏi chào (*greeting questions*) sẽ đi kèm với sự nhận biết tường minh được thể hiện bằng danh từ xưng hô chỉ đối tác quen biết hay không quen biết.

2) Lời chào hỏi thuần túy, các câu hỏi chào, lời khẳng định - chào thường đi kèm các hành động nhận biết nhưng thực hiện một cách hàm ẩn bằng một hành động phi ngôn ngữ: gật đầu, động tác tay, mỉm cười... nhằm thông báo cho đối tác là họ đã được nhận ra.

3) Một hành động nhận biết tường minh nhằm gọi đối tác và khẳng định đã nhận biết đối tác như:

- Anh sang chơi.
- Tâm đây à?
- Xin lỗi có phải nhà Thủy không

a?

Chúng tôi xin đưa ra một số ý kiến cá nhân về các công trình trên:

1) Lời chào hỏi thuần túy bằng động từ chào nhưng trong các cấu trúc giản lược (chỉ có một từ xưng hô) giá trị chào hỏi sẽ không mạnh và rõ ràng bằng.

2) Lời chào hỏi phụ trợ được chia làm hai nhóm nhỏ:

- Câu hỏi chào (*greeting questions*);
- Lời khẳng định.

Chúng ta có thể cho rằng các câu hỏi chào là các phát ngôn hàm ẩn có quy ước vì trong tiếng Việt bên cạnh động từ chào còn có động từ chào hỏi. Có thể nói hỏi cũng là một hình thức chào. Nhưng trong các câu hỏi chào, giá trị hỏi và chào thay đổi theo nhiều yếu tố.

3) Lời khẳng định có thể xếp vào loại lời chào hàm ẩn không có quy ước.

4) Một vấn đề khác là người Việt thường thích dùng lời chào hỏi phụ trợ hơn lời chào hỏi thuần túy. Đó là kết luận trong nghiên cứu của nhiều tác giả như Phạm Thị Thành, Nguyễn Văn Dung. Trong khi đó, trong tiếng Pháp, "Công thức thông dụng nhất của lời chào hỏi là *Bonjour = la formule la plus courante pour la salutation est Bonjour*" (Traverso, 1996, tr. 69).

Như vậy có sự khác nhau trong cách dùng các loại hình chào hỏi trong hai cộng đồng. Tại Việt Nam, câu hỏi - chào (*greeting questions*) và lời khẳng định - chào có tần số sử dụng cao hơn rất nhiều so với lời chào với động từ chào. Chúng tôi tạm gọi là phát ngôn hỏi - chào phụ trợ để không phức tạp hoá vấn đề vốn đã rất phức tạp.

5) Ngữ đoạn mở đầu cũng có thể giới hạn bằng lời chào hỏi nhưng cũng có thể mở rộng với các trao thoại có tính nghi lễ về nhiều chủ đề và cùng có chức năng tiền dẫn nhập cho một cuộc giao tiếp. Ở Việt Nam, trong ngữ đoạn mở đầu của các cuộc trò chuyện luôn có lời mời uống trà hay ăn trầu do vậy có thành ngữ *Miếng trầu làm đầu câu chuyện*. Vì vậy, Kham Vorapheth (1997) đưa ra một lời khuyên cho các thương gia phương Tây làm việc tại Việt Nam mà chúng tôi thấy rất lí thú:

"Trong mỗi cuộc gặp gỡ với đối tác, các bạn nên dành năm đến mười phút để trao đổi về các vấn đề ngoài lề trước khi đề cập tới các chủ đề nghiêm túc. Không bao giờ nên vào thẳng vấn đề mà không uống một tách trà hay một cốc nước được mời trước đó. Sự vội vàng luôn bị người phương Đông coi là không biết cách sống" [5, 120].

Nhưng trong các cuộc mua bán nhỏ lẻ, trực tiếp, chúng ta sẽ thấy người Việt thường không chú ý đến ngữ đoạn này. Sau đây là những phân tích ngữ liệu đã thu thập.

3. Phân tích ngữ liệu

Chúng tôi sẽ phân tích ngữ đoạn mở đầu trong các cuộc mua bán tại Pháp và Việt Nam trên hai khía cạnh: tần số xuất hiện lời chào hỏi và cấu trúc thành tố để trả lời cho hai câu hỏi:

1. Lời chào hỏi trong ngữ đoạn mở đầu có mang tính hệ thống không?
2. Ngữ đoạn này có các thành tố nào?

Chúng tôi có 131 ngữ đoạn để phân tích trong đó là 60 ngữ đoạn tiếng Pháp và 74 ngữ đoạn tiếng Việt. Và trong phân tích này, chúng tôi không

thể phân tích các hành động chào hỏi phi ngôn ngữ như: động tác, nụ cười...

3.1. Sự có mặt hay vắng mặt của lời chào hỏi

Sự có mặt của hành động chào hỏi trong ngữ liệu tiếng Pháp

| Phạm vi giao tiếp | Có mặt | Vắng mặt | Tỉ lệ phần trăm có mặt |
|-------------------|--------|----------|------------------------|
| Cửa hàng giày dép | 11 | 03 | 78,6 % |
| Cửa hàng hoa | 11 | 04 | 73,5 % |
| Cửa hàng thịt | 10 | 01 | 91,0 % |
| Chợ trời | 02 | 18 | 10,0 % |
| Tổng cộng | 34 | 26 | 56,6 % |

Sự có mặt của hành động chào hỏi trong ngữ liệu tiếng Việt

| Phạm vi giao tiếp | Có mặt | Vắng mặt | Tỉ lệ phần trăm có mặt |
|---------------------------------|--------|----------|------------------------|
| Cửa hàng giày dép | 00 | 12 | 00,0 % |
| Cửa hàng khung tranh nghệ thuật | 02 | 12 | 14,2 % |
| Chợ hoa Tết | 00 | 30 | 00,0 % |
| Chợ thực phẩm | 04 | 14 | 22,2 % |
| Tổng cộng | 06 | 68 | 08,1 % |

Qua các kết quả trình bày trong hai bảng trên, chúng tôi có một số nhận xét sau đây:

1) Ngữ đoạn mở đầu không xuất hiện một cách hệ thống trong các giao dịch thương mại trong các cửa hàng nhỏ lẻ. Trong dữ liệu tiếng Pháp, có 56,6% các giao tiếp có ngữ đoạn này và trong dữ liệu tiếng Việt, chỉ có 8,1%.

2) Tần số xuất hiện của ngữ đoạn này thay đổi rõ nét theo loại hình buôn bán. Tại chợ trời, chỉ có 10% giao tiếp có ngữ đoạn này (điều đó làm giảm mạnh tỉ lệ chung trong dữ liệu tiếng Pháp). Trái lại ở ba nơi khác, đều là cửa hàng, tỉ lệ này là rất cao: 73,5% tại cửa hàng hoa; 78,6% ở cửa hàng giày dép; 91,0% tại cửa hàng thịt. Hơn thế nữa, dữ liệu ghi tại cửa hàng hoa được ghi ở hai nơi thì trong cửa hiệu 100% các giao tiếp được bắt đầu bằng ngữ đoạn mở đầu còn ở ngoài chợ chỉ có 30%. Có thể nói rằng tại Pháp, sự xuất hiện của ngữ đoạn này là có hệ

thống trong cửa hàng còn không hệ thống ở chợ.

Chúng ta có thể giải thích sự khác nhau này như sau:

Trước hết sự khác nhau liên quan đến nơi diễn ra giao tiếp: Một nơi công cộng hay tư nhân. Traverso (1996) nhận định:

"Sự khác nhau quan trọng giữa các nơi công cộng và các nơi tư nhân và các quy tắc đặc thù cứ mỗi loại sẽ áp đặt lên các thành viên tham thoại" (1996, tr. 10)

Goffman nhấn mạnh sự khó khăn trong giao tiếp trong những hoàn cảnh nhất định và đưa ra hai hệ thống quy tắc: hệ thống của quan hệ (mỗi cá nhân phải có những ứng xử nhất định vì anh ta đang đối thoại với một cá nhân nào đó) và hệ thống các khung cảnh (Các cách ứng xử phải phù hợp với khung cảnh mà ở đó chúng đang diễn ra) [1]. Và Kerbrat-Orecchioni (1995, tr.77) phân biệt hai phương diện khác

nhau của địa điểm diễn ra giao tiếp. Chúng ảnh hưởng mạnh mẽ đến giao tiếp: các phương diện hoàn toàn mang tính chất vật lí (mở hay đóng, công cộng hay tư nhân, rộng hay hẹp...) và chức năng xã hội hay thể chế.

Các đặc tính của địa điểm quy định cấu trúc của giao tiếp và kịch bản của nó. Theo chúng tôi, địa điểm càng có tính sở hữu tư nhân thì các nghi lễ càng trở nên bắt buộc vì đi vào một nơi thuộc sở hữu cá nhân là một sự đe dọa lãnh thổ, một hành động mang nhiều tính đe dọa. Do vậy phải có cách ứng xử thế nào của hai phía để giảm đi tính đe dọa này. Hãy bắt đầu bằng ngôi nhà, một nơi điển hình về sở hữu cá nhân, nơi mà chào hỏi là bắt buộc, đến cửa hàng nơi mà cách tổ chức nội thất cho phép biến một nơi sở hữu tư nhân và khép kín thành một nơi công cộng hơn và có tính mở hơn. Mọi người vào cửa hàng chỉ là khách hàng tiềm năng, họ có thể đi vào, đi quanh cửa hàng, ngắm hàng hoá rồi đi ra không cần nói câu nào. Nhưng mỗi khi người bán nhìn thấy một dấu hiệu nào đó là người mua muốn trao đổi, người bán sẽ tiếp cận và lúc đó chào hỏi sẽ diễn ra nhưng không bắt buộc như trong nhà vì giao tiếp có thể bắt đầu bằng một câu hỏi về giá cả của một mặt hàng và người bán trả lời sau đó họ tiếp tục công việc trao đổi. Trong trường hợp đó, họ hoàn toàn có thể bỏ qua nghi lễ chào hỏi. Tiếp tục với địa điểm chợ, nơi này thường được tổ chức ở các nơi công cộng, mở rộng và các quầy hàng ở giữa trời. Tất cả những đặc điểm đó cho phép các cá nhân đi dạo, ngắm hàng hoá, thậm chí sờ vào hàng hoá mà không cần trao đổi với chủ hàng. Thường là người mua bắt đầu bằng câu hỏi liên quan đến mặt hàng anh ta muốn mua. Hơn nữa các giao tiếp

tại chợ thường diễn ra rất nhanh vì các khách hàng tiềm năng rất đông. Các nghi lễ thường rất đơn giản và thậm chí được bỏ qua.

3) Trong dữ liệu tiếng Việt, địa điểm không đóng vai trò quan trọng, vì các cửa hàng thường mở rất rộng nhằm xoá đi ranh giới giữa cửa hàng và đường phố, làm cho cửa hàng trở thành một nơi công cộng như là chợ. Trái lại, việc xuất hiện của ngữ đoạn mở đầu phụ thuộc vào sự quen biết giữa người mua và người bán. Tại chợ thực phẩm, tỉ lệ xuất hiện là cao nhất (22,2%) vì khách hàng đi chợ hàng ngày và người bán rất biết họ. Trong khi đó ở chợ hoa Tết, các thành viên tham thoại chỉ gặp nhau một lần một năm, họ không quen nhau và họ không sử dụng nghi lễ chào hỏi (0,0%). Trong cửa hàng khung tranh nghệ thuật, người bán có một số khách quen, họ thường chào hỏi số khách đó (14,2%). Nhưng trong cửa hàng giày dép, họ không chào nhau (0,0%) vì không có khách quen.

Có thể khẳng định sự xuất hiện ngữ đoạn có tính nghi lễ này phụ thuộc vào loại hình giao tiếp, địa điểm diễn ra giao tiếp, mức độ quen biết của các thành viên tham thoại và cũng như môi trường xã hội văn hoá.

Khi các thành viên tham thoại không chào hỏi nhau, họ bắt đầu giao tiếp như thế nào? Họ đi thẳng vào ngữ đoạn trung tâm trao đổi buôn bán hay bắt đầu ngữ đoạn này bằng một phát ngôn mở đầu có bản chất khác nhau?

Trong dữ liệu tiếng Pháp

Người bán có thể bắt đầu bằng:

a) một lời mời trong đó có lẽ đã hàm ẩn một lời chào

- *Et madame? (Thưa bà?)*

b) Một câu hỏi khuyến khích người mua đưa ra yêu cầu

- *Qu'est-ce que je vous sers? (Tôi phục vụ bà gì nhỉ?)*

c) Một lời khen về sản phẩm của mình (một quảng cáo nhỏ) liên quan đến:

✓ giá cả

- *Allez, on se bat pour 100 F. (Nào người ta đánh nhau vì 100 F)*

✓ chất lượng

- *Ils sont beaux ceux-là, Madame hein? (Nhưng cái đó, chúng rất đẹp phải không thưa bà?)*

Người mua có thể bắt đầu bằng:

a) Một câu hỏi về thông tin liên quan đến sản phẩm

✓ có hàng hay không

- *Il n'y a pas de mimosas? (Có hoa trinh nữ không?)*

✓ Giá cả của sản phẩm

- *Il fait combien celui-là? (Cái này bao nhiêu?)*

✓ kích cỡ của sản phẩm

- *Quelle taille, s'il vous plaît? (Kích cỡ thế nào ạ?)*

b) Một yêu cầu giảm giá (Mặc cả, nhưng chỉ có ở chợ trời)

- *Vous faites un prix pour deux? (Bà có giảm giá nếu tôi mua hai cái không?)*

c) Một lời xin lỗi

- *Excusez-moi. (Xin lỗi bà.)*

d) Một lời hô gọi

- *S'il vous plaît. (Này bà)*

e) Một lời khẳng định đến lượt mình khi phải xếp hàng

- *C'est à moi, je crois. (Tôi chắc là đến tôi.)*

Trong dữ liệu tiếng Việt

Người bán có thể bắt đầu bằng:

a) Một lời mời mọc

- *Nào mang vào đây. Bán đồ à?*

b) Một câu hỏi khuyến khích người mua đưa ra yêu cầu

- *Anh thích kiểu nào?*

c) Một lời khen về sản phẩm của mình (một quảng cáo nhỏ)

- *Cảnh này đẹp quá bác ơi.*

(Nếu như ở Pháp, dạng quảng cáo nhỏ chỉ có tại chợ trời, ở Việt Nam nó diễn ra ở cả chợ và cửa hàng.)

d) Một lời mời mua hàng

- *Mua cảnh này đi anh.*

Người mua có thể bắt đầu bằng:

a) Một câu hỏi về sản phẩm liên quan:

✓ có hàng hay không

- *Có đôi giày Tiệp nào không hả em?*

✓ Giá cả của sản phẩm (đó là hành động mở đầu phổ biến nhất)

- *Cây này bao nhiêu đấy?*

✓ Về chất lượng sản phẩm (có sự nghi ngờ)

- *Quát có cảm không đấy?*

✓ Về nguồn gốc (quyết định chất lượng)

- *Đào lấy ở đâu về đấy?*

b) Một lời chỉ trích về chất lượng sản phẩm (cũng rất phổ biến)

- *Ít hoa ở dưới thế nhỉ?*

c) Một yêu cầu được phục vụ

- *Làm hộ cái này cái.*

d) Một lời thỉnh cầu.

- *Mua đôi tất nào.*

e) Một lời khen ngợi sản phẩm (rất hiếm)

- *Trông cây này đẹp phết.*

Như vậy, khi nói về các phát ngôn mở đầu giao tiếp, ở hai nước, các thành viên tham thoại thường bắt đầu bằng một câu hỏi hay lời khẳng định liên

quan đến sản phẩm. Nhưng có sự khác biệt giữa hai bên:

Tại Pháp, các phát ngôn mở đầu thường liên quan nhiều hơn đến dịch vụ so với sản phẩm. Các câu hỏi đến giá cả có tồn tại nhưng chỉ ở ngoài chợ trời vì trong cửa hàng giá cả đã được niêm yết. Trái lại, người Việt thường quan tâm đến sản phẩm trước tiên sau đó mới đến dịch vụ. Các câu hỏi liên quan đến giá cả rất phổ biến và các lời chỉ trích cũng khá nhiều vì giá cả thường không được niêm yết. Tất cả đều để chuẩn bị cho việc mặc cả tiếp theo.

Theo Traverso, [6, 17], tại Pháp, phát ngôn mở đầu giao tiếp đồng thời với việc đi vào nơi bán hàng của người mua: ngay khi người mua đi vào, anh ta thường được chú ý, cả khi trao đổi buôn bán không diễn ra ngay. Cách mở đầu này thường có hai giai đoạn có thể lồng vào nhau hay không tùy theo số lượng khách:

1) Việc đi vào nơi bán hàng của người mua (kèm hoặc không một lời chào, một cái nhìn, một nụ cười) và việc xác nhận bằng mắt của người bán (kèm hay không một lời chào, một cái nhìn hay một nụ cười) rồi mở đầu trao đổi buôn bán.

2) Mở đầu trao đổi buôn bán được tiến hành ngay lập tức nếu có một mình người mua trong cửa hàng; còn nếu người bán đang giao dịch với khách hàng trước đó thì người mua phải đợi đến lượt mình được giao dịch.

Nhưng chúng tôi quan sát thấy rằng tại Việt Nam cũng như tại một số cửa hàng tại Pháp (quần áo hay giày dép), việc đi vào của người mua không nhất thiết là một sự chuẩn bị cho trao đổi buôn bán. Người mua, dù chỉ có một mình, có thể đi vào và đi một vòng. Nếu anh ta không thấy thứ mình cần, anh ta có thể đi ra mà không cần nói gì. Người bán cũng thường quan sát và chờ đợi một dấu hiệu bằng hành động lời nói hay bằng hành động phi ngôn ngữ của người mua là anh ta muốn trao đổi để đến gần. Hơn thế nữa người mua Việt Nam thường coi chừng cách đón tiếp quá nồng hậu của người bán. Tốt nhất là cho người mua được hoàn toàn tự do hành động trong cửa hàng như một nơi công cộng.

Sau khi nghiên cứu sự có mặt hay vắng mặt của ngữ đoạn mở đầu trong các giao dịch mua bán ở Pháp và ở Việt Nam, chúng tôi có thể sơ đồ hóa việc mở đầu giao tiếp như sau:

| Tại Pháp | Tại Việt Nam |
|--|-----------------------------------|
| Ngữ đoạn mở đầu với nghi lễ chào hỏi Phát ngôn mở đầu trao đổi mua bán | Phát ngôn mở đầu trao đổi mua bán |

Sơ đồ này cho chúng ta thấy rằng, tại Pháp, ranh giới giữa ngữ đoạn mở đầu và ngữ đoạn trung tâm là khá rõ ràng. Trong khi đó tại Việt Nam, các thành viên tham thoại thường đi thẳng vào giai đoạn trao đổi buôn bán, phát ngôn mở đầu trao đổi buôn bán chiếm vị trí chuyển tiếp giữa ngữ đoạn mở đầu và ngữ đoạn trung tâm, vì vậy

phát ngôn này thực hiện cùng lúc một số nhiệm vụ như là đảm bảo tính thông suốt của kênh giao tiếp, biểu thị sự nhận biết đối tác, mở đầu trao đổi, định nghĩa sắc thái của giao tiếp, nhiệm vụ của giao tiếp: Chúng ta gặp nhau chỉ đơn giản là trao đổi buôn bán, không gì khác.

Hơn thế nữa, trong tiếng Việt có thuật ngữ "mời chào". Như vậy ta có thể hiểu rằng khi người bán mời người mua anh ta là đã chào người mua. Vậy có thể nói có phát ngôn chào hỏi lồng vào phát ngôn mở đầu của người bán?

Bây giờ chúng tôi chuyển sang một vấn đề khác, chúng tôi muốn biết: Trong giao dịch mua bán, các thành viên tham thoại thích sử dụng loại hình chào hỏi nào hơn?

3.2. Các loại hình chào hỏi và trao đổi chào hỏi

Trong phần này, trước hết chúng tôi muốn biết loại hình chào hỏi nào được sử dụng nhiều nhất trong giao tiếp mua bán: chào hỏi thuần túy hay chào hỏi phụ trợ. Sau đó chúng tôi muốn biết các trao thoại chào hỏi có đối xứng hay khuyết.

Chúng tôi xin trình bày trước hết các kết quả nghiên cứu thống kê trong hai bảng sau.

Các loại hình chào hỏi và tính đối xứng của các trao thoại trong ngữ liệu tiếng Pháp

| Phạm vi giao tiếp | Chào hỏi thuần túy | | Chào hỏi phụ trợ | |
|-------------------|--------------------|--------|------------------|--------|
| | Đối xứng | Khuyết | Đối xứng | Khuyết |
| Cửa hàng giày dép | 09 | 02 | 00 | 00 |
| Cửa hàng hoa | 03 | 03 | 01 | 04 |
| Cửa hàng thịt | 09 | 01 | 00 | 00 |
| Chợ trời | 02 | 00 | 00 | 00 |
| Tổng cộng | 23 | 06 | 01 | 04 |
| | 29 | | 05 | |

Các loại hình chào hỏi và tính đối xứng của các trao thoại trong ngữ liệu tiếng Việt

| Phạm vi giao tiếp | Chào hỏi thuần túy | | Chào hỏi phụ trợ | |
|---------------------------------|--------------------|--------|------------------|--------|
| | Đối xứng | Khuyết | Đối xứng | Khuyết |
| Cửa hàng giày dép | 00 | 00 | 00 | 00 |
| Cửa hàng khung tranh nghệ thuật | 00 | 00 | 02 | 00 |
| Chợ hoa Tết | 00 | 00 | 00 | 00 |
| Chợ thực phẩm | 00 | 00 | 02 | 02 |
| Tổng cộng | 00 | 00 | 04 | 02 |
| | 00 | | 06 | |

Qua các kết quả trình bày trong hai bảng trên, chúng tôi nhận thấy một sự khác biệt lớn giữa các ngữ đoạn mở đầu trong dữ liệu tiếng Pháp và tiếng Việt. Ngoài hiện tượng vắng mặt

có hệ thống các ngữ đoạn mở đầu trong dữ liệu tiếng Việt và sự xuất hiện thường xuyên của ngữ đoạn này trong dữ liệu tiếng Pháp mà chúng tôi vừa trình bày, chúng tôi nhận thấy rằng người Pháp

thích dùng các phát ngôn chào hỏi thuần túy hơn là phụ trợ (29 so với 5) và trong các trao thoại chào hỏi thuần túy, phần lớn là đối xứng (23 so với 6). Điều đó có thể cho phép kết luận rằng người Pháp có thói quen chào hỏi nhau trong các cuộc giao tiếp buôn bán. Các phát ngôn chào hỏi phụ trợ ít xuất hiện hơn và thường khuyết tham thoại phản hồi vì các trao thoại này đòi hỏi một mức độ quen biết nào đó.

Trong khi đó, ở dữ liệu tiếng Việt, việc vắng mặt hoàn toàn các trao thoại chào hỏi thuần túy. Và các trao thoại chào hỏi phụ trợ thường đối xứng: Khi một trong hai bên bán hoặc mua chào, thì bên kia sẽ chào lại. Có thể khẳng định người Việt thích dùng loại chào hỏi phụ trợ hơn. Như vậy có thể nói tại Việt Nam, trong giao dịch mua bán, khi người ta quen nhau thì chào nhau, còn không thì thôi.

Bây giờ chúng tôi sẽ phân tích sâu hơn ngữ đoạn này để xem các cấu trúc nội tại của nó là gì. Chúng tôi tìm hiểu xem các loại trao thoại nào thường được sử dụng trong giao tiếp buôn bán.

3.3. Cấu trúc của ngữ đoạn mở đầu

Trong dữ liệu tiếng Pháp

* Các trao thoại đối xứng của các phát ngôn chào hỏi thuần túy:

Chúng có số lượng nhiều nhất (23). Nhưng mức độ đối xứng thay đổi theo từng trường hợp:

a) Các trao thoại đối xứng hoàn toàn

- *Bonjour. (Xin chào)*

- *Bonjour. (Xin chào)*

✓ hay có thêm từ xưng hô

- *Bonjour Madame/ Monsieur.*

(*Xin chào bà/ông*)

- *Bonjour Madame/ Monsieur.*

(*Xin chào bà/ông*)

b) Sự vắng mặt của từ xưng hô trong một trao thoại

- *Bonjour Madame/ Monsieur.*
(*Xin chào bà/ông*)

- *Bonjour. (Xin chào)*

c) Chỉ có từ xưng hô trong một tham thoại

- *Madame/ Monsieur. (Chào bà/ ông)*

- *Bonjour. (Xin chào)*

d) Cấp: salut-bonjour tuy rất hiếm

- *Salut. (Chào)*

- *Bonjour Monsieur. (Xin chào ông)*

e) Các trao thoại chào hỏi thuần túy có trao thoại chào hỏi phụ trợ kế tiếp

- *Madame bonjour. (Chào bà)*

- *Bonjour, ça va? (Xin chào, khỏe không ạ?)*

- *Oui, ça va. (Vâng, khỏe ạ.)*

f) Các cặp chào hỏi thuần túy và phụ trợ

- *Bonjour Monsieur. (Xin chào ông)*

- *Vous allez bien? (Ông khỏe không)*

- *Ça va et vous? (Khỏe, còn ông?)*

- *Ça va. (Khỏe)*

* Các trao thoại chào hỏi thuần túy khuyết

Các trao thoại này thường bắt đầu bằng lời chào của người bán và phản ứng của người mua là hành động mở đầu cho trao đổi buôn bán: một câu hỏi hay một lời thỉnh cầu.

- *Madame...bonjour? (Bà... xin chào?)*

- *Je voudrais savoir si vous avez des amourettes? (Tôi muốn hỏi xem bà có tuý sống bò?)*

Chúng tôi vừa trích dẫn các dạng trao thoại chào hỏi thuần túy và phụ

trợ. Chúng tôi thấy rằng trong một hoạt động giao tiếp rất đặc trưng, và có tính lặp lại, với một số lượng tham thoại hạn chế, nhưng có thể có nhiều biến thể khác nhau do cá tính và tâm lí của từng đối tượng. Thí dụ:

- (Huýt sáo và đi đến gần bà bán hàng) *Etudiante maîtrise de sciences du langage. (Sinh viên cao học ngôn ngữ đây)*

- *On se moque pas, on se moque pas. (Không trêu chọc. Không trêu chọc nhé)*

- *Quelle langue déjà! (Chưa gì đã!)*

Người mua đã sử dụng một hành động bông đùa như hành động mở đầu cho giao tiếp (một lời bình phẩm về nghề nghiệp của chúng tôi khi đang ghi âm và đóng vai người bán hàng). Hành động mở đầu này tạo nên một tình huống giao tiếp có tính rất gần gũi gia đình.

Dùng từ xưng hô chỉ người thứ ba để chỉ đối tác, một phương thức lịch sự rất cao:

- *Et la petite dame, qu'est-ce qu'elle veut? (Và quý bà bé nhỏ, bà ấy thích gì nào?)*

- *Qu'est-ce qu'elle veut la dame? (Quý bà ấy mua gì nào?)*

- *La dame voudrait du mimosas. (Bà ấy thích hoa trinh nữ)*

Với các từ xưng hô như vậy, người bán hàng muốn bày tỏ sự thân thiện đặc biệt với khách hàng và tạo ra một cuộc trao đổi buôn bán dễ chịu. Đó là những thí dụ điển hình nói lên vai trò của ngữ đoạn mở đầu là thực hiện một định nghĩa đầu tiên mang tính quyết định về tình huống giao tiếp.

Phải chăng khi mua bán hoa người ta thường dùng các lời nói đẹp vì các thí dụ này đều nằm trong dữ liệu ghi được tại cửa hàng hoa.

Trong dữ liệu tiếng Việt

Tất cả các hành động chào hỏi đều là phụ trợ. Trao thoại thường đối xứng: 4/2. Và ngữ đoạn mở đầu thường có một cuộc trò chuyện nhỏ:

- *À Thủy! Lâu lắm rồi mới thấy đi chợ. Mua gì cho chị đi.*

- *Vâng! Mọi khi toàn bà già đi cho.*

- *Sưông thế còn gì.*

- *Em cũng bận. Đang không biết mua gì đây.*

Cách mở đầu này thường diễn ra tại chợ thực phẩm vì người mua hàng đi chợ hàng ngày do vậy họ quen biết nhau. Và các bà các cô có thói quen kể cho nhau về gia đình mình, về các vấn đề hàng ngày của họ. Sẽ không có gì ngạc nhiên khi một người phụ nữ biết cháu của một bà bán hàng nào đó sắp cưới hay vợ của con một bà khách hàng như thế nào. Tất cả điều đó tạo nên một mối quan hệ gần gũi với các khách hàng quen biết.

4. Kết luận

Ngữ đoạn mở đầu bao gồm chủ yếu là các phát ngôn chào hỏi trong trao đổi mua bán. Ngữ đoạn này thường diễn ra rất nhanh.

Tại Pháp, các lời chào rất phổ biến. Các phát ngôn chào hỏi thuận túy nhiều hơn các phát ngôn chào hỏi phụ trợ: trong các cửa hàng là bắt buộc nhưng ở chợ trời thì không bắt buộc. Khi người mua là khách quen, các phát ngôn chào hỏi phụ trợ xuất hiện nhiều hơn.

Tại Việt Nam, trong tất cả các địa điểm giao tiếp, chào hỏi không bắt buộc. Các phát ngôn chào hỏi thuận túy hầu như không xuất hiện, vì đối với người Việt chúng quá hình thức và có lẽ không phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp này. Trong khi đó các phát ngôn chào hỏi phụ trợ thường hay được

dùng. Sự xuất hiện của các phát ngôn chào hỏi phụ thuộc vào mối quan hệ trước đó của các thành viên tham thoại. Cấu trúc của ngữ đoạn này có rất nhiều biến thể dù diễn ra rất nhanh. Sự vắng mặt có hệ thống của ngữ đoạn này cho chúng ta thấy đây là một tình huống giao tiếp rất đặc biệt trong xã hội Việt Nam vì trong các tình huống khác như đến chơi nhà ai đó, chúng tôi quan sát thấy ngữ đoạn này thường rất phức tạp và biến đổi theo nhiều yếu tố: tuổi tác, quan hệ v.v..

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne: 1. La présentation du soi*, Paris, Minuit, 1973.

2. Kerbrat - Orecchion C., *Les interactions verbales*, Tome 1, 2, 3, Paris, Armand Colin. 1990, 1992, 1994.

3. Kerbrat - Orecchion C., *Les actes de langage dans le discours: théorie et fonctionnement*, Paris, Nathan, 2001a.

4. Nguyễn Văn Dung, *La présentation des rapports de politesse au Vietnam dans la littérature contemporaine: ouvertures, clôtures et système d'adresse*, Thèse de Doctorat en Sciences du Langage, Université de Rouen, 2000.

5. Trần Ngọc Thêm, *Tìm về bản sắc văn hoá Việt Nam (= A la recherche de l'identité de la culture vietnamienne)*, Ho Chi Minh Ville, Nxb GD, 1997.

6. Traverso V., "Interactions ordinaires dans les petits commerces: éléments pour une comparaison interculturelle", *Langage et société* 95, Minuit, Paris, 5-31, 2001b.

7. Windisch U., *Le K-O verbal: la communication conflictuelle*, Paris, L'Age d'homme, 1987.

SUMMARY

Initial sequences always play an important role in communication because they enable interlocutors to manage their dialogues. We recorded business transactions in shops in Vietnam and France. We attempted to find out Whether or not initial sequences appear systematically?; What components these sequences consist of? And whether or not there are differences between Vietnamese and French initial sequences ?

The findings highlight that there are differences in the organization of initial sequences. They can create misunderstandings or cultural shocks in intercultural communication.