

CÁCH TỪ CHỐI VÀ THÁI ĐỘ CỦA NGƯỜI TỪ CHỐI TRONG CÁC CÂU TỪ CHỐI BẰNG TIẾNG VIỆT VÀ TIẾNG ANH

○ ThS. NGUYỄN THỊ THANH*

Dề nghị - từ chối là một tình huống giao tiếp trong đó, người đề nghị và người từ chối có phản ứng trái ngược nhau. Do vậy, Verderber cho rằng: «Từ chối là một phản ứng tiêu cực đối với một đề nghị» (1), bởi nó không đáp ứng được mục đích của hành động đề nghị, có thể gây ra cho người đề nghị cảm giác khó chịu, thậm chí đau đớn do bị thất bại, bị khước từ. Wierzbicka cũng nhận xét: «sự từ chối ngăn cản mọi tranh luận thêm và làm nổi bật sự đối đầu trực tiếp giữa hai bên» (2). Để không gây ra cảm giác bất lịch sự hay đối đầu trực tiếp, người đưa ra lời từ chối cần sử dụng các tiếp cận khác nhau để vừa đạt được mục đích từ chối vừa thể hiện thái độ ứng xử có văn hóa của mình, làm cho người đề nghị dễ chấp nhận hơn.

Tiếp cận từ chối được hiểu là cách từ chối lời đề nghị của người khác, bao gồm cách từ chối trực tiếp và gián tiếp của người từ chối.

Thái độ từ chối được hiểu là cách nhìn nhận về việc từ chối, từ đó chi phối cách ứng xử và tinh thần trách nhiệm của người từ chối.

Cách từ chối và thái độ từ chối có quan hệ chặt chẽ với nhau. Cách từ chối dù là trực tiếp hay gián tiếp đều được thể hiện qua các câu từ chối, trong các câu từ chối đó hàm chứa cách ứng xử và tinh thần trách nhiệm của người từ chối.

1. Tiếp cận từ chối trực tiếp

Tiếp cận từ chối trực tiếp được thể hiện qua các câu từ chối hàm chứa thái độ thẳng thắn, dứt khoát (vì thế dễ làm tổn thương người đề nghị). Có thể dùng một trong các cách sau:

1) Từ chối trực tiếp bằng cách sử dụng các yếu tố, điều kiện khách quan. Ví dụ: Tiếc quá, lúc này tôi không thể giúp anh được (*I'm sorry; I can't help you right now*).

2) Từ chối trực tiếp bằng cách đưa ra điều kiện. Ví dụ: Tôi sẽ cho anh mượn xe nếu anh cho tôi xem bằng lái xe ô tô của anh (*I would lend you my car if you showed me your car driving license*).

3) Từ chối trực tiếp bằng việc đặt các câu hỏi. Ví dụ: Cậu đang mơ đấy à? (*Are you dreaming?*)

4) Từ chối trực tiếp bằng cách dùng các từ phủ định (không, không thể...). Ví dụ: Không, tôi không thể giúp anh làm điều sai trái như vậy (*No, I won't help you do such bad thing*).

5) Từ chối trực tiếp bằng ngôn ngữ thông tục. Ví dụ: Không đời nào (*No way*).

6) Từ chối trực tiếp bằng ngôn ngữ thô tục. Ví dụ: Cút đi (*Come off it*).

2. Tiếp cận từ chối gián tiếp

Tiếp cận từ chối gián tiếp cũng được thể hiện qua các câu từ chối, nhưng trong các câu từ chối đó hàm chứa thái độ quan tâm, lắng nghe thể hiện sự tôn trọng, không làm tổn thương người đề nghị. Người từ chối có thể dùng một trong các cách như sau:

1) Phủ nhận tiền giả định của lời đề nghị. Tình huống người đề nghị có tiền giả định rằng đối tác có thể giúp mình được điều đó. Tuy nhiên, khả năng của đối tác không thể giúp được điều đó. Một trong những cách từ chối là phủ nhận tiền giả định, bằng cách: đưa ra lời từ chối thể hiện rõ lí do khách quan không cho phép hoàn thành ý nguyện của người đề nghị. Ví dụ: Tớ mà có xe thì tớ đã cho cậu mượn (*If I had a car, I would lend to you*).

2) Nhún nhường. Nhún nhường là cách người từ chối tự hạ thấp mình để chứng tỏ rằng mình không thể đáp ứng được lời đề nghị. Đây là một lời từ chối khéo léo, làm cho người nghe cảm thấy mình được nâng cao giá trị và được trân trọng. Nhún nhường là hành vi đem lại thể diện cho người nghe, Leech gọi đó là «nguyên tắc khiêm tốn» (3). Ví dụ: Tớ xin lỗi, tớ không rành việc đó lắm đâu (*I'm sorry, I'm not really good at that sort of thing*).

3) Giải thích lí do. Người từ chối đưa ra những lí do hợp tình, hợp lí khiến người đề nghị dễ

* Trường Đại học ngoại thương

dàng chấp nhận và thông cảm. Có vô số lí do được viện ra nhưng phổ biến nhất là bận công việc, ốm, mệt... Ví dụ: a) Xin lỗi, hôm nay tôi nhức đầu quá (*I'm sorry, I have a terrible headache today*); b) Tiếc quá, tôi có hàng tá việc phải làm bây giờ (*I'm sorry, but I've got tons of things to do*).

4) *Tỏ ra quan tâm lắng nghe.* Người từ chối có thể đưa ra câu từ chối bằng cách bày tỏ sự quan tâm lắng nghe và chia sẻ với người đề nghị, nhưng từ chối là vì lợi ích của chính người đề nghị. Ví dụ: Tôi có thể cho cậu đi nhờ xe nhưng cậu nên đi bộ cho giảm béo, cho người nó linh hoạt lên (*I can give you a lift but you'd better walk to lose weight, to make yourself more flexible*).

2) *Đá quách bóng sang cho người khác.* «Quá bóng» ở đây chính là lời đề nghị. Lời đề nghị được chuyển sang cho người thứ ba (người tỏ ra thích hợp hơn, có khả năng thực hiện yêu cầu hơn). Cách từ chối này sẽ giúp cho hai bên giữ được hòa khí. Ví dụ: Cậu thử hỏi Hương xem sao. Cô ấy là chuyên gia trong lĩnh vực này đấy (*Ask Hương, she is good at this matter*).

6) *Đề nghị làm việc khác.* Để giảm bớt mức độ căng thẳng của hành vi từ chối lời đề nghị, người từ chối có thể bày tỏ thiện ý bằng cách làm một việc khác cho người đề nghị. Ví dụ: Tôi không cho cậu mượn xe nhưng tôi sẽ chở cậu tới nơi cậu muốn (*You can't take my car, but I'll drive you to where you want to go*).

7) *Đưa ra lời đề nghị phản hồi.* Một trong các cách từ chối là đề nghị lại chính người vừa đề nghị mình, nói cách khác là đề nghị phản hồi. Để giảm nhẹ mức độ áp đặt, đề nghị phản hồi có thể đi kèm theo một lí do hay một sự đề cao người nghe. Bằng cách này, người từ chối tỏ rõ thái độ không hợp tác của mình và muốn người đề nghị tự giải quyết vấn đề. Ví dụ: Cố lên! Con có thể tự làm được mà (*Oh, come on! You can do it yourself, can't you?*).

8) *Trì hoãn.* Để tránh việc đưa ra lời từ chối trực tiếp, người từ chối có thể sử dụng cách trì hoãn việc thực hiện đề nghị với những lí do mà cả người đề nghị lẫn người từ chối đều nhận thức rõ sự việc đó sẽ không bao giờ xảy ra. Bằng cách này, người từ chối gián tiếp đưa ra câu trả lời và thể hiện thái độ không muốn hợp tác của mình với người đưa ra lời đề nghị. Ví dụ: Thôi để sau nhé! Thời gian này mình bận quá (*How about later? I am so busy these days*).

3. So sánh sự từ chối trong tiếng Anh và tiếng Việt

Sự lựa chọn các cách từ chối lời đề nghị chịu ảnh hưởng của các yếu tố như tuổi tác, giới tính, địa vị xã hội, kinh tế, trình độ học vấn,... Nhìn chung, mọi người đều cố gắng giữ lịch sự trong ngôn ngữ giao tiếp. Ngôn ngữ giao tiếp mang tính đặc thù văn hóa. Người Việt Nam mang những đặc điểm của văn hóa phương Đông, thường lựa chọn cách nói vòng (tiếp cận từ chối trực tiếp có sử dụng yếu tố, điều kiện khách quan và tiếp cận từ chối gián tiếp bằng cách giải thích lí do). Trái lại, người Anh chịu ảnh hưởng của văn hóa phương Tây nên thích thẳng thắn, rõ ràng, vì thế tiếp cận từ chối trực tiếp bằng cách dùng các từ phủ định hay tiếp cận từ chối gián tiếp bằng cách phủ nhận tiền giả định được sử dụng rộng rãi. Tuy nhiên, dù chịu ảnh hưởng của nền văn hóa nào thì người từ chối cũng nên sử dụng tiếp cận từ chối gián tiếp để thể hiện thái độ tôn trọng, không làm tổn thương người đề nghị.

Từ chối một lời đề nghị mà mình không thể làm được là cả một nghệ thuật, chứa đựng màu sắc văn hóa của mỗi quốc gia, mỗi cộng đồng, mỗi dân tộc. Để từ chối, người từ chối có thể sử dụng tiếp cận từ chối trực tiếp hoặc gián tiếp. Tiếp cận từ chối trực tiếp dễ làm cho người đề nghị cảm thấy bị tổn thương, vì thế, nên hạn chế sử dụng. Tiếp cận từ chối gián tiếp là cách tiếp cận hiệu quả trong giao tiếp, giúp đạt mục đích từ chối mà vẫn giữ được hòa khí giữa người từ chối với người đề nghị. Đây là cách từ chối thể hiện sự hiểu biết và trình độ văn hóa cao của người từ chối, nên được sử dụng trong đời sống hàng ngày. □

Tài liệu tham khảo

1. Verderber, R. **Communicate!**. Wadsworth Publishing Company, 1981.
2. Wierzbicka, A. **English Speech Act Verbs**. Academic Press, Australia. 1987, Tr 94
3. Leech, G. **Principles of Pragmatics**. Longman: London and New York, 1983.

SUMMARY

In the daily life, we receive a number of requests. However, there are some requests that we can not meet the demand. In this case, we have to refuse. There are many strategies to help refusers to both refuse and make the requesters not feel hurt. This article presents strategies of refusing requests and the refusers' attitude.