NGOẠI NGỮ VỚI BẢN NGỮ

ĐỐI CHIẾU HÀNH ĐỘNG NGÔN TỪ ĐIỀU KHIỂN TRONG THƯ TÍN KINH DOANH TIẾNG ANH VÀ TIẾNG VIỆT

NGUYỄN THỊ HUYỀN TRANG*

TÓM TẮT: Nghiên cứu tập trung đối chiếu hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt nhằm làm rõ những đặc điểm tương đồng và khác biệt trong cách hiện thực hóa nhóm hành động này ở hai ngôn ngữ. Ngữ liệu gồm 100 thư tín kinh doanh, trong đó có 50 thư tiếng Anh và 50 thư tiếng Việt, được phân thành năm nhóm chức năng: hỏi hàng, chào hàng, khiếu nại, xử lí khiếu nại và cảm ơn. Bằng phương pháp thống kê mô tả kết hợp với phân tích diễn ngôn và đối chiếu ngữ dụng học, nghiên cứu xem xét kiểu hành động, mức độ trực tiếp, chiến lược lịch sự và các phương tiện ngôn ngữ được sử dụng. Kết quả xác định 142 đơn vị thực hiện hành động điều khiển, gồm 67 đơn vị tiếng Anh và 75 đơn vị tiếng Việt. Hình thức gián tiếp và chiến lược lịch sự âm tính chiếm ưu thế trong cả hai nguồn ngữ liệu. Sự khác biệt đáng chú ý nằm ở phương tiện hiện thực hóa: ngữ liệu tiếng Anh nổi bật với các cấu trúc tình thái cùng những biểu thức giảm nhẹ hoặc lịch sự, trong khi ngữ liệu tiếng Việt sử dụng nhiều động từ ngữ vi cùng các biểu thức xưng hô và tôn trọng. Kết quả góp phần bổ sung cứ liệu cho ngữ dụng học đối chiếu và cung cấp tài liệu tham khảo cho giảng dạy ngoại ngữ, biên phiên dịch và giao tiếp kinh doanh quốc tế.

TỪ KHÓA: Hành động ngôn từ điều khiển; thư tín kinh doanh; đối chiếu Anh-Việt; ngữ dụng học; lịch sự ngôn ngữ.

NHẬN BÀI: 06/07/2026. BIÊN TẬP-CHỈNH SỬA-DUYỆT ĐĂNG: 02/11/2026

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và chuyển đổi số trong hoạt động thương mại, thư tín kinh doanh vẫn giữ vai trò là một phương tiện giao tiếp quan trọng giữa các doanh nghiệp và đối tác. Thông qua thư tín, các bên không chỉ trao đổi thông tin mà còn thiết lập, duy trì và phát triển quan hệ hợp tác, đồng thời thực hiện các giao dịch thương mại. Để đạt được những mục đích đó, người viết thường hướng người nhận thực hiện những hành động cụ thể như cung cấp thông tin, xác nhận, phản hồi, thanh toán, kí kết hợp đồng hoặc thực hiện các nghĩa vụ đã thỏa thuận. Vì vậy, hành động ngôn từ điều khiển (directive speech acts) giữ vị trí quan trọng trong việc bảo đảm hiệu quả giao tiếp và góp phần duy trì quan hệ hợp tác giữa các bên.

Hành động ngôn từ điều khiển đã được quan tâm nghiên cứu từ khá sớm trong ngữ dụng học với các công trình tiêu biểu của Austin (1962), Searle (1969, 1979), Brown và Levinson (1987), Blum-Kulka và cộng sự (1989). Trên cơ sở đó, nhiều nghiên cứu đã làm rõ đặc điểm của hành động điều khiển trong hội thoại, diễn ngôn hành chính, quảng cáo, giáo dục và giao tiếp liên văn hóa. Tuy nhiên, các nghiên cứu đối chiếu hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh giữa tiếng Anh và tiếng Việt vẫn còn khá hạn chế, đặc biệt là những nghiên cứu sử dụng cùng một hệ thống tiêu chí mã hóa để so sánh hai ngôn ngữ trên một nguồn ngữ liệu tương đồng. Khoảng trống này khiến việc nhận diện những điểm tương đồng và khác biệt trong cách hiện thực hóa hành động điều khiển giữa tiếng Anh và tiếng Việt chưa được làm sáng tỏ một cách hệ thống.

Xuất phát từ đó, nghiên cứu tập trung trả lời ba câu hỏi: (1) Hành động ngôn từ điều khiển được hiện thực hóa qua những kiểu nào trong thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt? (2) Hành động điều khiển được hiện thực hóa như thế nào xét về mức độ trực tiếp và chiến lược lịch sự? (3) Hai nguồn ngữ

**Trường Đại học Ngoại thương; Email: trangnth@ftu.edu.vn*

liệu có những điểm tương đồng và khác biệt nào trong việc sử dụng phương tiện ngôn ngữ để thực hiện hành động điều khiển?

Ngữ liệu nghiên cứu gồm 100 thư tín kinh doanh, trong đó có 50 thư tiếng Anh và 50 thư tiếng Việt. Ngữ liệu tiếng Anh được thu thập từ kho thư điện tử Enron và các thư được công bố trên website của doanh nghiệp; ngữ liệu tiếng Việt gồm các thư từ nguồn công khai và một số thư thực tế do cá nhân, doanh nghiệp cung cấp. Các thư được phân thành năm nhóm chức năng gồm hỏi hàng, chào hàng, khiếu nại, xử lí khiếu nại và cảm ơn. Sau khi phân tách, ngữ liệu gồm 950 đơn vị diễn ngôn, trong đó có 477 đơn vị tiếng Anh và 473 đơn vị tiếng Việt. Các đơn vị được mã hóa theo kiểu hành động, mức độ trực tiếp hoặc gián tiếp, chiến lược lịch sự và phương tiện ngôn ngữ.

Kết quả nghiên cứu không chỉ góp phần bổ sung tư liệu thực chứng cho ngữ dụng học đối chiếu Anh-Việt mà còn cung cấp cơ sở tham khảo cho việc giảng dạy tiếng Anh thương mại, biên phiên dịch và giao tiếp kinh doanh trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

1.1. Hành động ngôn từ điều khiển và tiêu chí nhận diện

Theo Austin (1962), khi sử dụng ngôn ngữ, người nói đồng thời thực hiện ba loại hành động: hành động tạo lời, hành động tại lời và hành động mượn lời. Xét ở bình diện hành động tại lời, Austin phân chia thành năm nhóm gồm phán xử, hành xử, cam kết, ứng xử và trình bày. Trong hệ thống này, Austin chưa xác lập một nhóm hoàn toàn tương ứng với hành động điều khiển (*directives*) theo cách gọi sau này của Searle; tuy nhiên, một số hành động như ra lệnh, yêu cầu, khuyên bảo và chỉ dẫn có thể được xem là gần với nhóm hành xử (*exercitives*).

Trên cơ sở kế thừa và điều chỉnh mô hình của Austin, Searle (1969, 1979) phân chia hành động tại lời thành năm nhóm: xác tín (*assertives*), điều khiển (*directives*), cam kết (*commissives*), biểu cảm (*expressives*) và tuyên bố (*declarations*). Trong đó, hành động ngôn từ điều khiển là nhóm hành động tại lời mà người nói hoặc người viết thực hiện nhằm khiến người nghe hoặc người đọc thực hiện hay không thực hiện một hành động trong tương lai. Đích ngôn trung của hành động này là định hướng hành động của người nhận; hướng khớp ghép là từ thế giới vào lời; trạng thái tâm lí được biểu đạt là mong muốn của người nói/ người viết đối với hành động tương lai của người nhận.

Trong nghiên cứu này, "hành động ngôn từ điều khiển" được sử dụng như tên gọi của một nhóm hành động tại lời theo phân loại của Searle. Trong nhóm này có thể xuất hiện nhiều kiểu hành động cụ thể khác nhau tùy theo đích ngôn trung và chức năng giao tiếp của phát ngôn trong ngữ cảnh.

Trên cơ sở đích ngôn trung và chức năng giao tiếp của các đơn vị diễn ngôn trong nguồn ngữ liệu khảo sát, nghiên cứu xác định tám kiểu hành động điều khiển gồm: yêu cầu, yêu cầu cung cấp thông tin, yêu cầu xác nhận, đề xuất, khuyến nghị, mời, yêu cầu mang tính bắt buộc và thúc giục. Đây là khung mã hóa thao tác được sử dụng trong nghiên cứu này, nhằm phục vụ việc nhận diện và đối chiếu các hành động điều khiển xuất hiện trong thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt; không được xem là một hệ thống phân loại có tính phổ quát đối với toàn bộ nhóm hành động ngôn từ điều khiển.

Việc phân loại trước hết căn cứ vào đích ngôn trung nổi trội của đơn vị diễn ngôn. "Yêu cầu" được dùng cho những trường hợp người viết hướng người nhận thực hiện một hành động cụ thể nhưng hành động đó không thuộc một tiểu loại chuyên biệt hơn trong khung mã hóa. "Yêu cầu cung cấp thông tin" hướng người nhận trả lời hoặc cung cấp dữ liệu; "yêu cầu xác nhận" hướng người nhận xác nhận một nội dung, tình trạng hoặc sự chấp thuận; "đề xuất" đưa ra một phương án để người nhận hoặc các bên xem xét; "khuyến nghị" hướng người nhận tới một hành động được người viết đánh giá là phù hợp hoặc có lợi; "mời" hướng người nhận tham gia một hoạt động; "yêu cầu mang tính bắt buộc" gắn hành động cần thực hiện với nghĩa vụ, quy định hoặc điều kiện; còn "thúc giục" nhấn mạnh yêu cầu thực hiện sớm hoặc khẩn trương một hành động đã được đặt ra.

Như vậy, "yêu cầu" trong nghiên cứu này không bao gồm toàn bộ các trường hợp có lực cầu khiến theo nghĩa rộng, mà được sử dụng như một mã còn lại cho những trường hợp hướng người nhận thực hiện hành động nhưng không đáp ứng tiêu chí của các kiểu chuyên biệt như cung cấp thông tin, xác nhận, bắt buộc hoặc thúc giục. Khi một đơn vị diễn ngôn có dấu hiệu của nhiều kiểu hành động, việc mã hóa được thực hiện theo đích ngôn trung nổi trội trong ngữ cảnh của toàn bộ bức thư.

Trong nghiên cứu này, mức độ trực tiếp/ gián tiếp và chiến lược lịch sự được xem là hai phương diện phân tích khác nhau.

Mức độ trực tiếp được xác định trên cơ sở quan hệ giữa hình thức ngôn ngữ và đích ngôn trung của phát ngôn. Hành động điều khiển được xem là trực tiếp khi hình thức ngôn ngữ biểu thị tương đối rõ chức năng hướng người nhận thực hiện hành động, chẳng hạn thông qua câu mệnh lệnh hoặc động từ ngữ vi như *request, require, đề nghị, yêu cầu*. Hành động điều khiển được xem là gián tiếp khi lực điều khiển được thực hiện thông qua một hình thức khác, chẳng hạn câu hỏi về khả năng, cấu trúc điều kiện, biểu thức mong muốn hoặc lời trình bày hoàn cảnh hàm chứa yêu cầu.

Các yếu tố như *could, would, if, please, kindly, vui lòng, xin, Quý* không tự thân quyết định một hành động là trực tiếp hay gián tiếp. Chúng chỉ là những dấu hiệu ngôn ngữ cần được phân tích trong quan hệ với cấu trúc phát ngôn, đích ngôn trung và ngữ cảnh giao tiếp. Vì vậy, việc nhận diện trực tiếp/ gián tiếp không được thực hiện chỉ bằng cách tìm kiếm một số từ hoặc cấu trúc hình thức riêng lẻ.

Đối với phương diện lịch sự, nghiên cứu vận dụng mô hình của Brown và Levinson, trong đó hành động điều khiển có thể tạo ra sự đe dọa đối với thể diện âm tính của người nhận do chúng tác động đến quyền tự do hành động của người này. Người viết vì vậy có thể sử dụng các phương tiện ngôn ngữ khác nhau nhằm giảm nhẹ lực áp đặt, chẳng hạn cấu trúc điều kiện, phương tiện tình thái, biểu thức giảm nhẹ, lời xin lỗi, cách xưng hô tôn trọng hoặc các dấu hiệu như *please, kindly, vui lòng, xin, kính*.

Cần phân biệt rõ rằng trực tiếp không đồng nghĩa với bất lịch sự, và gián tiếp cũng không đương nhiên đồng nghĩa với lịch sự. Một hành động điều khiển trực tiếp vẫn có thể được thực hiện với mức độ lịch sự cao nếu được kết hợp với những phương tiện giảm nhẹ hoặc dấu hiệu tôn trọng phù hợp. Ngược lại, một phát ngôn gián tiếp không nhất thiết luôn tạo ra hiệu ứng lịch sự nếu ngữ cảnh và quan hệ giao tiếp không hỗ trợ cách hiểu đó.

Mô hình của Brown và Levinson bao gồm nhiều chiến lược thực hiện hành động đe dọa thể diện. Tuy nhiên, kết quả khảo sát của nghiên cứu này cho thấy hai kiểu biểu hiện xuất hiện rõ và ổn định nhất trong ngữ liệu là thực hiện nói thẳng và thực hiện với chiến lược lịch sự âm tính. Vì vậy, nghiên cứu giới hạn việc mã hóa định lượng ở hai kiểu này. Việc giới hạn phạm vi mã hóa được thực hiện theo đặc điểm của nguồn ngữ liệu và mục tiêu nghiên cứu, không có nghĩa là giản lược mô hình Brown và Levinson thành chỉ còn hai chiến lược.

Trong quá trình mã hóa, "thực hiện nói thẳng" được dùng cho những trường hợp lực điều khiển được biểu hiện rõ và không có phương tiện giảm nhẹ đáng kể. "Lịch sự âm tính" được xác định khi người viết sử dụng những phương tiện nhằm giảm mức độ áp đặt, duy trì khoảng cách phù hợp hoặc thể hiện sự tôn trọng quyền tự do hành động của người nhận. Các biểu hiện có khả năng liên quan đến lịch sự dương tính hoặc nói bóng gió chỉ được ghi nhận khi cần phân tích định tính, nhưng không được tách thành nhóm thống kê riêng nếu không xuất hiện đủ rõ và ổn định trong tập ngữ liệu.

Như vậy, trong khung phân tích của nghiên cứu, một đơn vị hành động điều khiển được mã hóa độc lập theo hai phương diện:

- Phương diện thứ nhất: trực tiếp hoặc gián tiếp;
- Phương diện thứ hai: thực hiện nói thẳng hoặc thực hiện với chiến lược lịch sự âm tính.

Cách mã hóa này cho phép tránh đồng nhất hai phạm trù khác nhau và phản ánh chính xác hơn cách người viết vừa lựa chọn hình thức thực hiện hành động điều khiển, vừa điều chỉnh mức độ áp đặt trong giao tiếp kinh doanh.

1.2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Nghiên cứu về hành động ngôn từ được khởi nguồn từ Austin (1962), với quan niệm sử dụng ngôn ngữ cũng là thực hiện hành động. Searle (1969, 1979) kế thừa và hệ thống hóa lí thuyết này, đồng thời xác lập hành động điều khiển là một trong năm nhóm hành động tại lời cơ bản. Những công trình này tạo nền tảng cho việc xác định đích ngôn trung, điều kiện thực hiện và cách phân loại hành động ngôn từ điều khiển.

Ở hướng nghiên cứu về mức độ trực tiếp, Blum-Kulka (1987) xem xét mối quan hệ giữa tính gián tiếp và lịch sự trong hành động yêu cầu, qua đó cho thấy hai phạm trù này có liên quan nhưng không

hoàn toàn đồng nhất. Tiếp đó, Blum-Kulka, House và Kasper (1989) xây dựng hệ thống phân tích các chiến lược thực hiện yêu cầu trong những ngôn ngữ và nền văn hóa khác nhau. Công trình cung cấp cơ sở quan trọng để nhận diện các mức độ trực tiếp và những phương tiện giảm nhẹ được sử dụng khi thực hiện hành động yêu cầu.

Từ phương diện lịch sự, Brown và Levinson (1987) cho rằng hành động điều khiển có thể đe dọa thể diện của người nhận vì đặt ra một yêu cầu đối với hành động của họ. Người nói hoặc người viết vì vậy có thể lựa chọn những chiến lược khác nhau nhằm điều chỉnh lực ngôn trung và giảm mức độ áp đặt. Fraser (1990) tiếp tục cho thấy lịch sự cần được xem xét trong mối quan hệ với bối cảnh, quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia giao tiếp.

Bên cạnh những công trình lí thuyết, một số nghiên cứu thực nghiệm đã khảo sát cách thực hiện hành động yêu cầu trong thư tín và giao tiếp kinh doanh. Maier (1992) so sánh thư thương mại do người bản ngữ và người không bản ngữ tiếng Anh viết, qua đó phát hiện sự khác biệt đáng kể trong việc sử dụng các chiến lược lịch sự. Nhóm người viết không bản ngữ có xu hướng sử dụng cách diễn đạt trực tiếp hơn, ít trang trọng hơn và hạn chế sử dụng một số phương tiện lịch sự, cho thấy năng lực ngữ pháp chưa bảo đảm sự phù hợp về ngữ dụng trong giao tiếp kinh doanh.

Bargiela-Chiappini và Harris (1996) phân tích 32 thư thương mại thực tế có chứa hành động yêu cầu nhằm xác định ảnh hưởng của địa vị và quyền lực đối với lựa chọn ngôn ngữ. Kết quả cho thấy cách thực hiện yêu cầu trong thư tín kinh doanh không chỉ phụ thuộc vào mục đích giao tiếp mà còn liên quan đến địa vị của người viết, người nhận và quan hệ giữa hai bên. Nghiên cứu này đặc biệt có ý nghĩa đối với việc xem xét hành động điều khiển trong bối cảnh giao tiếp nghề nghiệp, nơi yêu cầu vừa phải bảo đảm hiệu quả công việc vừa phải phù hợp với quan hệ xã hội.

Trong bối cảnh giao tiếp kinh doanh liên văn hóa, Yeung (1997) khảo sát 360 thư và bản ghi nhớ bằng tiếng Anh cùng 181 văn bản bằng tiếng Trung được thu thập từ nhiều tổ chức thương mại tại Hồng Kông. Nghiên cứu vận dụng ba biến số của Brown và Levinson gồm mức độ áp đặt, khoảng cách xã hội và quyền lực tương đối. Kết quả cho thấy mức độ áp đặt có ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến lựa chọn hình thức ngôn ngữ trong ngữ liệu tiếng Anh; tác động tổng hợp của ba biến số cũng có ý nghĩa. Phát hiện này cho thấy việc phân tích tính lịch sự của hành động yêu cầu cần gắn với điều kiện giao tiếp cụ thể, thay vì chỉ dựa vào hình thức trực tiếp hay gián tiếp của phát ngôn.

Đối với thư điện tử nghề nghiệp, Leopold (2015) vận dụng khung phân loại của Blum-Kulka, House và Kasper (1989) để phân tích 450 phần trung tâm của hành động yêu cầu trong email do người bản ngữ tiếng Anh làm việc tại nhiều ngành nghề ở Hoa Kỳ viết. Kết quả cho thấy người viết sử dụng nhiều chiến lược và phương tiện ngôn ngữ khác nhau, trong đó có những cấu trúc mang tính quy ước như *let me know* và *let's…*, đồng thời kết hợp yêu cầu với lời mở đầu, kết thúc và các yếu tố điều chỉnh lực ngôn trung. Công trình cung cấp cơ sở thực nghiệm trực tiếp cho việc nhận diện và phân loại hành động yêu cầu trong email nghề nghiệp.

Gần đây hơn, Hofweber và Jaworska (2022) khảo sát hành động yêu cầu trong email nội bộ doanh nghiệp sử dụng tiếng Anh như ngôn ngữ chung trong kinh doanh. Kết quả cho thấy 62% yêu cầu trong ngữ liệu được thực hiện bằng hình thức trực tiếp và 38% bằng hình thức gián tiếp. Người viết có xu hướng ưu tiên tính rõ ràng và hiệu quả công việc, nhưng sự lựa chọn chiến lược còn chịu tác động phức hợp của quyền lực, giới tính và nền tảng ngôn ngữ - văn hóa. Kết quả này cũng cho thấy tính trực tiếp trong môi trường kinh doanh không đương nhiên đồng nghĩa với bất lịch sự, bởi những hình thức trực tiếp có thể được điều chỉnh bằng *please* và các phương tiện giảm nhẹ khác.

Ở Việt Nam, Vũ Thị Thanh Hương (1999) nghiên cứu những lời cầu khiến xuất hiện tự nhiên trong nhiều hoàn cảnh giao tiếp xã hội. Kết quả cho thấy người Việt có thể sử dụng lời cầu khiến với mức độ trực tiếp tương đối cao nhưng vẫn duy trì lịch sự thông qua các thành phần hỗ trợ và những phương tiện biểu thị quan hệ liên nhân. Phát hiện này đặt lại quan niệm đồng nhất tính gián tiếp với lịch sự, đồng thời cho thấy việc đánh giá lịch sự trong tiếng Việt phải tính đến ngữ cảnh, quan hệ giữa các bên và các thành phần đi kèm hành động cầu khiến.

Đào Thanh Lan (2004) khảo sát sắc thái nghĩa cầu khiến của các động từ như *ra lệnh, cấm, cho phép, yêu cầu, đề nghị, khuyên, mời, chúc* và *xin* trong câu tiếng Việt. Công trình chỉ ra rằng các động từ cầu khiến không hoàn toàn tương đương về lực ngôn trung, mức độ áp đặt và quan hệ giữa người nói với người nghe. Kết quả này cung cấp căn cứ để phân biệt các kiểu hành động điều khiển trong nghiên cứu hiện tại, nhất là ranh giới giữa yêu cầu, đề nghị, khuyến nghị và mời.

Nguyễn Thị Thúy Minh và Hồ Gia Anh Lê (2013) tiến hành thực nghiệm thông qua hình thức nhập vai mở trong sáu tình huống, với sự tham gia của chín người bản ngữ tiếng Việt. Các tình huống được thiết kế theo sự khác nhau về quyền lực xã hội và mức độ áp đặt; dữ liệu được phân tích dựa trên hệ thống của Blum-Kulka, House và Kasper (1989). Kết quả cho thấy người nói tiếng Việt sử dụng cả hình thức mệnh lệnh và cấu trúc hỏi về khả năng, đồng thời phối hợp nhiều yếu tố điều chỉnh bên trong và bên ngoài hành động yêu cầu. Nghiên cứu khẳng định mối quan hệ giữa trực tiếp và lịch sự trong tiếng Việt không mang tính tuyến tính: hình thức trực tiếp vẫn có thể được xem là lịch sự nếu phù hợp với quan hệ xã hội và thể hiện sự quan tâm, chân thành.

Nhìn chung, các nghiên cứu trước đã làm rõ ảnh hưởng của quyền lực, khoảng cách xã hội, mức độ áp đặt và nền tảng văn hóa đối với cách thực hiện hành động yêu cầu. Một số công trình đã sử dụng thư thương mại hoặc email nghề nghiệp thực tế, trong khi các nghiên cứu về tiếng Việt chủ yếu khảo sát lời cầu khiến trong giao tiếp nói, tình huống nhập vai hoặc tập trung vào một số phương tiện biểu đạt riêng lẻ. Tuy nhiên, việc đối chiếu hành động ngôn từ điều khiển trong các nhóm thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt tương đồng về chức năng, đồng thời kết hợp phân tích kiểu hành động, mức độ trực tiếp, chiến lược lịch sự và phương tiện ngôn ngữ, vẫn chưa được thực hiện đầy đủ. Đây là khoảng trống mà nghiên cứu hiện tại hướng tới.

1.3. Ngữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Ngữ liệu nghiên cứu gồm 100 thư tín kinh doanh, trong đó có 50 thư tiếng Anh và 50 thư tiếng Việt. Trong 50 thư tiếng Anh, 15 thư được lấy từ kho thư điện tử Enron, chủ yếu hình thành trong giai đoạn cuối thập niên 1990 đến năm 2001, và 35 thư được thu thập từ website chính thức của các doanh nghiệp. Trong 50 thư tiếng Việt, 40 thư được thu thập từ các nguồn công khai và 10 thư do cá nhân hoặc doanh nghiệp tự nguyện cung cấp. Danh sách website, thời điểm truy cập và mã của từng thư được lưu trong bảng thống kê nguồn ngữ liệu của nghiên cứu. Những thông tin có khả năng nhận diện cá nhân hoặc doanh nghiệp trong các thư không thuộc nguồn công khai đã được lược bỏ hoặc thay thế bằng mã trước khi phân tích. Do hai tập ngữ liệu không hoàn toàn tương đương về niên đại và nguồn thu thập, nghiên cứu lựa chọn các thư có chức năng giao tiếp tương ứng nhằm tăng khả năng đối chiếu. Sự khác biệt về nguồn và thời điểm hình thành ngữ liệu được xem là một hạn chế khi diễn giải kết quả.

Các thư được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu có mục đích và được phân thành năm nhóm chức năng gồm thư hỏi hàng, thư chào hàng, thư khiếu nại, thư xử lí khiếu nại và thư cảm ơn. Trong mỗi ngôn ngữ, mỗi nhóm gồm 10 thư; vì vậy, hai nguồn ngữ liệu có cơ cấu cân bằng về số lượng và loại thư. Việc xây dựng hai tập ngữ liệu tương ứng về chức năng giao tiếp tạo cơ sở cho việc đối chiếu cách hiện thực hóa hành động ngôn từ điều khiển trong tiếng Anh và tiếng Việt.

Các tiêu chí lựa chọn ngữ liệu gồm: thư được sử dụng trong bối cảnh giao tiếp kinh doanh; nội dung thể hiện tương đối đầy đủ mục đích giao tiếp; có đủ thông tin ngữ cảnh để xác định chức năng của phát ngôn; và có thể được xếp vào một trong năm nhóm thư được khảo sát. Nghiên cứu không lựa chọn thư dựa trên điều kiện phải có hành động ngôn từ điều khiển nhằm hạn chế thiên lệch trong việc xác định tần suất xuất hiện của nhóm hành động này.

Sau khi thu thập, 100 thư được phân tách thành 950 đơn vị diễn ngôn, gồm 477 đơn vị tiếng Anh và 473 đơn vị tiếng Việt. Trong nghiên cứu này, đơn vị diễn ngôn được hiểu là một câu, mệnh đề hoặc cụm mệnh đề tương đối hoàn chỉnh và thực hiện một chức năng giao tiếp có thể xác định trong ngữ cảnh. Trường hợp một câu chứa nhiều hành động có chức năng tương đối độc lập, mỗi hành động được mã hóa thành một đơn vị riêng. Ngược lại, khi nhiều mệnh đề cùng phối hợp thực hiện một đích ngôn trung, chúng được xem là một đơn vị phân tích.

Quá trình xử lí ngữ liệu được thực hiện qua bốn bước. Thứ nhất, các thư được phân loại theo năm nhóm chức năng, chuẩn hóa định dạng, ẩn danh khi cần thiết và gắn mã để phục vụ việc truy xuất. Thứ hai, từng thư được phân tách thành các đơn vị diễn ngôn. Thứ ba, các đơn vị thực hiện hành động ngôn từ điều khiển được nhận diện dựa trên đích ngôn trung, chủ thể thực hiện hành động tương lai, hình thức ngôn ngữ và ngữ cảnh giao tiếp. Thứ tư, những đơn vị đã được nhận diện được tiếp tục mã hóa theo kiểu hành động, mức độ trực tiếp hoặc gián tiếp, chiến lược lịch sự và phương tiện ngôn ngữ được sử dụng.

Toàn bộ ngữ liệu do một người nghiên cứu trực tiếp mã hóa dựa trên hệ thống tiêu chí được xác lập trước. Sau lần mã hóa đầu tiên, những trường hợp chưa rõ hoặc có khả năng giao thoa giữa các kiểu hành động được xem xét lại trong ngữ cảnh đầy đủ của bức thư trước khi đưa ra quyết định cuối cùng. Do chỉ có một người thực hiện mã hóa, nghiên cứu không tiến hành đo độ tin cậy liên mã hóa; đây được xem là một hạn chế của nghiên cứu.

Về phương pháp, nghiên cứu kết hợp thống kê mô tả, phân tích diễn ngôn và phân tích đối chiếu. Thống kê mô tả được sử dụng để xác định tần suất và tỉ lệ của các kiểu hành động điều khiển, mức độ trực tiếp hoặc gián tiếp, chiến lược lịch sự và các phương tiện ngôn ngữ. Phân tích diễn ngôn được sử dụng để giải thích chức năng của từng biểu thức trong ngữ cảnh giao tiếp cụ thể. Trên cơ sở đó, phương pháp đối chiếu được sử dụng để xác định những điểm tương đồng và khác biệt giữa hai nguồn ngữ liệu.

2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.1. Tần suất hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt

Để xác định mức độ sử dụng hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh, nghiên cứu tiến hành thống kê toàn bộ các diễn ngôn sau khi hoàn thành quá trình mã hóa. Kết quả được trình bày ở Bảng 1.

Bảng 1. *Tần suất hành động ngôn từ điều khiển trong ngữ liệu nghiên cứu*

Ngôn ngữ	Tổng số diễn ngôn	Hành động điều khiển	Tỉ lệ (%)
Tiếng Anh	477	67	14,05
Tiếng Việt	473	75	15,86
Tổng	950	142	14,95

Kết quả ở Bảng 1 cho thấy hành động ngôn từ điều khiển xuất hiện với tần suất tương đối tương đồng trong hai nguồn ngữ liệu. Trong 50 thư tiếng Anh, có 67/477 đơn vị diễn ngôn, chiếm 14,05%, được xác định là hành động điều khiển; trong khi đó, ở 50 thư tiếng Việt, có 75/473 đơn vị, chiếm 15,86%. Tính chung, 142 hành động điều khiển được xác định trên tổng số 950 đơn vị diễn ngôn, chiếm 14,95%.

Xét về tần suất, chênh lệch giữa hai ngôn ngữ không lớn: tỉ lệ hành động điều khiển trong tiếng Việt cao hơn tiếng Anh 1,81 điểm phần trăm. Điều này cho thấy trong phạm vi ngữ liệu khảo sát, cả tiếng Anh và tiếng Việt đều sử dụng hành động điều khiển với mức độ tương đối gần nhau để thực hiện các mục đích giao tiếp trong thư tín kinh doanh. Vì vậy, sự khác biệt đáng chú ý giữa hai ngôn ngữ không nằm chủ yếu ở việc có sử dụng hay không sử dụng hành động điều khiển, mà thể hiện rõ hơn ở cách lựa chọn kiểu hành động, mức độ trực tiếp và các phương tiện ngôn ngữ được sử dụng để hiện thực hóa hành động.

Cụ thể, các hành động điều khiển trong thư tín kinh doanh thường được sử dụng khi người viết cần hướng người nhận thực hiện một hành động nhất định, chẳng hạn cung cấp thông tin, xác nhận nội dung giao dịch, hoàn thiện hồ sơ, thực hiện thanh toán hoặc phản hồi yêu cầu. Tuy cùng thực hiện chức năng định hướng hành động của người nhận, trong phạm vi ngữ liệu khảo sát, hai nguồn ngữ liệu cho thấy sự khác nhau nhất định trong việc lựa chọn các hình thức biểu đạt. Trong ngữ liệu tiếng Anh, các phương tiện tình thái cùng những biểu thức giảm nhẹ hoặc lịch sự như *could, would, please, kindly* xuất hiện tương đối nổi bật; trong khi ngữ liệu tiếng Việt ghi nhận nhiều động từ ngữ vi như *đề nghị, yêu cầu, mong* kết hợp với các hình thức xưng hô và biểu thức thể hiện sự tôn trọng như *Quý Công ty, kính, vui lòng*. Những đặc điểm này sẽ được làm rõ ở các mục tiếp theo.

2.2. Các kiểu hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt

Kết quả mã hóa cho thấy hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh không chỉ xuất hiện dưới dạng yêu cầu mà còn được hiện thực hóa qua những kiểu như yêu cầu cung cấp thông tin, yêu cầu xác nhận, đề xuất, khuyến nghị, mời, yêu cầu mang tính bắt buộc và thúc giục.

Để làm rõ sự phân bố các kiểu hành động ngôn từ điều khiển trong hai ngôn ngữ, kết quả được trình bày trong Bảng 2 dưới đây.

Bảng 2. *Các kiểu hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt*

Kiểu hành động	Tiếng Anh	Tỉ lệ (%)	Tiếng Việt	Tỉ lệ (%)
Yêu cầu	52	77,6	55	73,3
Yêu cầu cung cấp thông tin	6	9,0	5	6,7
Yêu cầu xác nhận	3	4,5	4	5,3
Đề xuất	2	3,0	3	4,0
Khuyến nghị	1	1,5	2	2,7
Mời	1	1,5	4	5,3
Yêu cầu bắt buộc	1	1,5	1	1,3
Thúc giục	1	1,5	1	1,3
Tổng	67	100	75	100

Kết quả mã hóa cho thấy hành động ngôn từ điều khiển trong cả hai nguồn ngữ liệu được hiện thực hóa qua tám kiểu hành động, gồm: yêu cầu, yêu cầu cung cấp thông tin, yêu cầu xác nhận, đề xuất, khuyến nghị, mời, yêu cầu mang tính bắt buộc và thúc giục. Mặc dù yêu cầu chiếm ưu thế rõ rệt, hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh còn được hiện thực hóa qua nhiều kiểu khác nhau, tương ứng với những đích ngôn trung và chức năng giao tiếp cụ thể.

Trong cả tiếng Anh và tiếng Việt, yêu cầu là kiểu hành động chiếm tỉ lệ cao nhất, với 52/67 trường hợp ở tiếng Anh (77,6%) và 55/75 trường hợp ở tiếng Việt (73,3%). Kết quả này cho thấy trong nguồn ngữ liệu khảo sát, chức năng hướng người nhận thực hiện một hành động cụ thể xuất hiện nổi bật. Các trường hợp được mã hóa là "yêu cầu" chủ yếu liên quan đến những hành động như hoàn thành biểu mẫu, gửi tài liệu, thực hiện thanh toán hoặc tiến hành các bước cần thiết trong giao dịch. Những trường hợp hướng người nhận cung cấp thông tin hoặc xác nhận nội dung được mã hóa riêng theo các kiểu "yêu cầu cung cấp thông tin" và "yêu cầu xác nhận".

Bên cạnh yêu cầu, yêu cầu cung cấp thông tin và yêu cầu xác nhận cũng xuất hiện ở cả hai ngôn ngữ, mặc dù với tần suất thấp hơn. Trong tiếng Anh, hai kiểu này lần lượt chiếm 9,0% và 4,5%; trong tiếng Việt, các tỉ lệ tương ứng là 6,7% và 5,3%. Sự xuất hiện của hai kiểu hành động này cho thấy hành động điều khiển trong thư tín kinh doanh không chỉ hướng người nhận thực hiện một công việc cụ thể mà còn được sử dụng để thu thập hoặc kiểm chứng thông tin phục vụ giao dịch.

Đối với các kiểu hành động có mức độ định hướng khác, đề xuất và khuyến nghị xuất hiện với tần suất tương đối thấp ở cả hai ngôn ngữ. Đề xuất chiếm 3,0% trong tiếng Anh và 4,0% trong tiếng Việt, trong khi khuyến nghị lần lượt chiếm 1,5% và 2,7%. Điều này cho thấy trong ngữ liệu khảo sát, các hành động điều khiển mang tính gợi ý hoặc định hướng lựa chọn ít phổ biến hơn so với yêu cầu trực tiếp về một hành động cụ thể.

Một điểm khác biệt đáng chú ý là hành động mời xuất hiện với tỉ lệ cao hơn trong tiếng Việt: 4/75 trường hợp, chiếm 5,3%, so với 1/67 trường hợp, chiếm 1,5% trong tiếng Anh. Ngược lại, các hành động yêu cầu bắt buộc và thúc giục đều có tần suất rất thấp ở cả hai ngôn ngữ. Những khác biệt này cho thấy tuy hai ngôn ngữ cùng sử dụng một tập hợp tương đối đa dạng các kiểu hành động điều khiển, mức độ ưu tiên đối với từng kiểu hành động có sự khác nhau nhất định trong ngữ liệu khảo sát.

Ví dụ, trong tiếng Anh, phát ngôn "*Please complete the enclosed proposal form and return it to us...*" (EN-L02-SA6) thực hiện hành động yêu cầu thông qua cấu trúc mệnh lệnh kết hợp với *please*. Trong tiếng Việt, phát ngôn "*Đề nghị Quý Công ty chuyển khoản cho chúng tôi...*" (VI-L39-SA5) cũng thực hiện hành động yêu cầu nhưng sử dụng động từ ngữ vi *đề nghị* kết hợp với cách xưng hô *Quý*

Công ty. Hai ví dụ cùng hướng người nhận thực hiện một hành động cụ thể nhưng cho thấy sự khác biệt trong lựa chọn phương tiện biểu đạt.

Như vậy, kết quả ở Bảng 2 cho thấy điểm tương đồng nổi bật giữa hai ngôn ngữ là sự thống trị của hành động yêu cầu và sự tồn tại của nhiều kiểu hành động điều khiển khác nhau; điểm khác biệt chủ yếu thể hiện ở tỉ lệ của từng kiểu và cách thức hiện thực hóa chúng. Kết quả này là cơ sở để tiếp tục xem xét sự khác biệt giữa tiếng Anh và tiếng Việt ở phương diện mức độ trực tiếp, chiến lược lịch sự và các phương tiện ngôn ngữ ở các mục tiếp theo.

2.3. Mức độ trực tiếp và chiến lược lịch sự trong hành động ngôn từ điều khiển

Bên cạnh việc khảo sát các kiểu hành động điều khiển, nghiên cứu còn xem xét cách thức biểu đạt các hành động này thông qua hai phương diện: mức độ trực tiếp và chiến lược lịch sự. Hai tiêu chí này phản ánh cách người viết lựa chọn hình thức ngôn ngữ nhằm đạt được mục đích giao tiếp, đồng thời duy trì mối quan hệ với đối tác trong môi trường kinh doanh.

Bảng 3. *Phân bố mức độ trực tiếp và chiến lược lịch sự trong hành động ngôn từ điều khiển*

Phương diện	Kiểu biểu hiện	Tiếng Anh	Tiếng Việt	Tổng
Mức độ trực tiếp	Trực tiếp	18	24	42
	Gián tiếp	49	51	100
Chiến lược lịch sự	Thực hiện với chiến lược lịch sự âm tính	58	60	118
	Thực hiện nói thẳng	9	15	24

Kết quả ở Bảng 3 cho thấy hình thức gián tiếp chiếm tỉ lệ cao trong cả hai tập ngữ liệu. Trong ngữ liệu tiếng Anh, 49/67 hành động điều khiển được thực hiện gián tiếp, chiếm 73,1%, trong khi 18/67 trường hợp được thực hiện trực tiếp, chiếm 26,9%. Trong ngữ liệu tiếng Việt, các tỉ lệ tương ứng là 68,0% (51/75) và 32,0% (24/75). Như vậy, trong phạm vi ngữ liệu khảo sát, hình thức gián tiếp chiếm ưu thế ở cả hai tập dữ liệu; tỉ lệ này trong ngữ liệu tiếng Anh cao hơn ngữ liệu tiếng Việt 5,1 điểm phần trăm.

Sự chênh lệch trên phản ánh một khác biệt về phân bố hình thức trong hai tập ngữ liệu khảo sát. Trong ngữ liệu tiếng Anh, các cấu trúc như *I would appreciate it if you could...* được sử dụng để thực hiện hành động điều khiển thông qua biểu thức mong muốn và điều kiện, qua đó giảm mức độ áp đặt. Trong ngữ liệu tiếng Việt, bên cạnh các hình thức gián tiếp, nhiều hành động được biểu đạt rõ lực ngôn trung thông qua các động từ ngữ vi như *đề nghị, yêu cầu, mong*. Chẳng hạn, phát ngôn "Do đó chúng tôi đề nghị các ngài gia hạn tín dụng thư..." sử dụng động từ ngữ vi *đề nghị* để biểu thị trực tiếp đích ngôn trung, đồng thời kết hợp với cách xưng hô phù hợp với quan hệ giao tiếp.

Xét về phương diện lịch sự, thực hiện với chiến lược lịch sự âm tính chiếm tỉ lệ cao trong cả hai tập ngữ liệu: 58/67 trường hợp ở tiếng Anh, tương ứng 86,6%, và 60/75 trường hợp ở tiếng Việt, tương ứng 80,0%. Thực hiện nói thẳng lần lượt chiếm 13,4% và 20,0%. Các số liệu này cho thấy trong tập ngữ liệu khảo sát, những phương tiện nhằm giảm mức độ áp đặt xuất hiện với tần suất đáng kể ở cả hai nhóm thư.

Tỉ lệ thực hiện với chiến lược lịch sự âm tính trong ngữ liệu tiếng Anh cao hơn ngữ liệu tiếng Việt 6,6 điểm phần trăm; ngược lại, tỉ lệ thực hiện nói thẳng trong ngữ liệu tiếng Việt cao hơn tương ứng. Tuy nhiên, do nghiên cứu sử dụng thống kê mô tả và chưa tiến hành kiểm định ý nghĩa thống kê, những chênh lệch này chỉ được xem là đặc điểm của hai tập ngữ liệu khảo sát, chưa đủ cơ sở để khái quát thành đặc điểm chung của tiếng Anh và tiếng Việt.

Cần lưu ý rằng mức độ trực tiếp và phương diện lịch sự là hai tiêu chí phân tích độc lập. Một hành động điều khiển trực tiếp vẫn có thể được giảm nhẹ bằng các phương tiện lịch sự. Chẳng hạn, "Please complete the enclosed proposal form and return it to us..." có hình thức yêu cầu trực tiếp nhưng được giảm nhẹ bằng *please*. Ngược lại, "Tất cả yêu cầu giảm hoặc hủy phòng phải được thông báo trước 15h00..." sử dụng *phải* để làm nổi bật tính bắt buộc của hành động. Hai trường hợp cho thấy mức độ trực tiếp và mức độ áp đặt cần được xem xét riêng trong quan hệ với các phương tiện ngôn ngữ và ngữ cảnh giao tiếp.

Kết quả của nghiên cứu hiện tại có điểm khác với Hofweber và Jaworska (2022), khi hai tác giả ghi nhận 62% yêu cầu trong email nội bộ doanh nghiệp được thực hiện bằng hình thức trực tiếp. Sự khác biệt có thể bắt nguồn từ đặc điểm ngữ liệu. Hofweber và Jaworska khảo sát email nội bộ doanh nghiệp, nơi yêu cầu về hiệu quả xử lí công việc và quan hệ quyền lực trong tổ chức có thể khuyến khích cách diễn đạt trực tiếp. Trong khi đó, nghiên cứu hiện tại khảo sát các nhóm thư giao dịch giữa các bên gồm hỏi hàng, chào hàng, khiếu nại, xử lí khiếu nại và cảm ơn; vì vậy, người viết có thể chú trọng hơn đến việc giảm mức độ áp đặt và duy trì quan hệ kinh doanh. Tuy nhiên, đây mới là cách giải thích dựa trên đặc điểm của hai nguồn ngữ liệu và cần được kiểm chứng trong những nghiên cứu tiếp theo.

Đối với tiếng Việt, kết quả có thể được xem xét trong quan hệ với Vũ Thị Thanh Hương (1999) và Nguyễn Thị Thúy Minh và Hồ Gia Anh Lê (2013). Các nghiên cứu này cho thấy hình thức cầu khiến trực tiếp trong tiếng Việt vẫn có thể bảo đảm lịch sự khi được kết hợp với những thành phần hỗ trợ và phương tiện biểu thị quan hệ liên nhân. Trong ngữ liệu hiện tại, sự xuất hiện của các biểu thức như *Quý, vui lòng, xin* và *kính* tiếp tục cho thấy tính lịch sự không chỉ được quyết định bởi mức độ trực tiếp mà còn được kiến tạo thông qua cách xưng hô, dấu hiệu tôn trọng và ngữ cảnh giao tiếp.

2.4. Đặc điểm ngôn ngữ của hành động ngôn từ điều khiển

Nếu mục 2.3 tập trung phân tích mức độ trực tiếp và chiến lược lịch sự của hành động điều khiển thì mục này tiếp tục xem xét các phương tiện ngôn ngữ cụ thể được sử dụng để hiện thực hóa các hành động đó trong hai ngôn ngữ.

Kết quả khảo sát cho thấy người viết thường phối hợp nhiều phương tiện khác nhau nhằm điều chỉnh lực ngôn trung của hành động điều khiển, đồng thời bảo đảm tính lịch sự và hiệu quả giao tiếp. Các phương tiện này có thể được quy về hai nhóm chính: phương tiện ngữ pháp và phương tiện ngữ dụng.

Bảng 4. *Các phương tiện ngữ pháp hiện thực hóa hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt*

Loại phương tiện	Các phương tiện trong tiếng Anh	Tần suất	Các phương tiện trong tiếng Việt	Tần suất
Động từ ngữ vi	*request*	15	*đề nghị*	23
	propose	3	*yêu cầu*	21
	suggest	2	*mong/mong muốn*	9
	remind	1	*đề xuất*	5
	urge	1	*kính mời*	4
	instruct	1		
Phương tiện tình thái	*would*	10	*sẽ*	5
	could	4	*có thể*	4
	may	3	*phải*	4
	will	3	*cần*	1
	can	2		

Bảng 4 cho thấy hành động điều khiển trong hai ngôn ngữ được hiện thực hóa thông qua nhiều phương tiện ngữ pháp khác nhau. Trong tiếng Anh, các động từ ngữ vi như *request* xuất hiện 15 lần, *propose* 3 lần, *suggest* 2 lần, *remind* và *urge* mỗi loại 1 lần. Trong tiếng Việt, các động từ ngữ vi *đề nghị* và *yêu cầu* được sử dụng với tần suất cao hơn, lần lượt là 23 và 21 trường hợp, bên cạnh *mong/ mong muốn* (9 trường hợp), *đề xuất* (5 trường hợp) và *kính mời* (4 trường hợp). Kết quả này cho thấy cả hai ngôn ngữ đều sử dụng động từ ngữ vi để làm rõ mục đích điều khiển, nhưng tiếng Việt trong ngữ liệu khảo sát có xu hướng sử dụng trực tiếp các động từ biểu thị hành động điều khiển với tần suất cao hơn.

Đối với phương tiện tình thái, tiếng Anh nổi bật với *would* (10 trường hợp) và *could* (4 trường hợp), tiếp đến là *may* và *will* (mỗi loại 3 trường hợp) và *can* (2 trường hợp). Trong tiếng Việt, các phương tiện tương ứng gồm *sẽ* (5 trường hợp), *có thể* (4 trường hợp), *phải* (4 trường hợp) và *cần* (1 trường

hợp). Đặc biệt, *would* và *could* trong tiếng Anh thường xuất hiện trong các cấu trúc giúp giảm nhẹ mức độ áp đặt của yêu cầu, trong khi *phải* và *cần* trong tiếng Việt có thể làm nổi bật tính cần thiết hoặc bắt buộc của hành động tùy theo ngữ cảnh.

Việc phân chia thành phương tiện ngữ pháp và phương tiện ngữ dụng trong nghiên cứu mang tính chất phân tích theo phương diện. Một hình thức ngôn ngữ có thể đồng thời có đặc tính ngữ pháp và đảm nhiệm chức năng ngữ dụng trong ngữ cảnh cụ thể. Chẳng hạn, *có thể* được xác định là phương tiện tình thái ở bình diện ngữ pháp, đồng thời thực hiện chức năng giảm nhẹ khi góp phần làm giảm mức độ áp đặt của hành động điều khiển. Vì vậy, sự xuất hiện của một hình thức ở nhiều phương diện phân tích không đồng nghĩa với việc đó là những đơn vị ngữ liệu khác nhau; chức năng cụ thể của hình thức được xác định trong ngữ cảnh của từng phát ngôn.

Ở bình diện ngữ dụng, nghiên cứu tập trung vào hai nhóm phương tiện được thể hiện trong Bảng 5 là phương tiện giảm nhẹ và dấu hiệu lịch sự. Việc phân nhóm này mang tính thao tác phục vụ mã hóa ngữ liệu. Trong nhóm "dấu hiệu lịch sự", các biểu thức không nhất thiết thực hiện chức năng hoàn toàn giống nhau: *please, kindly, vui lòng, xin, kính* trực tiếp góp phần thể hiện hoặc điều chỉnh sắc thái lịch sự của phát ngôn, trong khi *Quý* chủ yếu thể hiện sự tôn trọng đối với người nhận thông qua cách xưng hô. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu, các biểu thức này được quy về cùng nhóm mã hóa vì đều góp phần điều chỉnh quan hệ liên nhân và làm cho hành động điều khiển phù hợp hơn với bối cảnh giao tiếp kinh doanh.

Bảng 5. *Các phương tiện ngữ dụng hiện thực hóa hành động ngôn từ điều khiển trong thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt*

Nhóm phương tiện	Tiếng Anh	Tần suất	Tiếng Việt	Tần suất
Phương tiện giảm nhẹ	*if*	18	*nếu*	10
	feel free to	9	*có thể*	4
	at your convenience	1	*rất mong*	3
	would like to	2	*mong muốn*	3
	would appreciate	1	*nếu thuận lợi*	1
	if I may	1	*để được*	*2*
Dấu hiệu lịch sự	*please*	35	*Quý*	20
	kindly	11	*vui lòng*	14
			xin	8
			kính	8

Các phương tiện ngữ dụng ở Bảng 5 cho thấy cả hai nguồn ngữ liệu đều sử dụng nhiều hình thức nhằm điều chỉnh lực ngôn trung và quan hệ giao tiếp. Trong nhóm phương tiện giảm nhẹ, *if* xuất hiện 18 lần trong ngữ liệu tiếng Anh và *nếu* xuất hiện 10 lần trong ngữ liệu tiếng Việt. Bên cạnh đó, tiếng Anh còn ghi nhận *feel free to, at your convenience, would like to, would appreciate, if I may*; tiếng Việt có *có thể, rất mong, mong muốn, nếu thuận lợi, để được*. Các phương tiện này có thể góp phần làm giảm mức độ áp đặt hoặc tạo điều kiện để người nhận tiếp nhận hành động điều khiển theo cách mềm hơn, tùy thuộc vào cấu trúc và ngữ cảnh cụ thể.

Ở nhóm dấu hiệu lịch sự, *please* xuất hiện 35 lần và *kindly* 11 lần trong ngữ liệu tiếng Anh. Trong ngữ liệu tiếng Việt, *Quý* xuất hiện 20 lần, *vui lòng* 14 lần, *xin* 8 lần và *kính* 8 lần. Mặc dù cùng được quy vào một nhóm mã hóa, các biểu thức này có chức năng cụ thể không hoàn toàn giống nhau. *Please, kindly, vui lòng, xin, kính* chủ yếu góp phần điều chỉnh sắc thái lịch sự hoặc giảm nhẹ lực áp đặt của hành động; trong khi *Quý* thường đi kèm với danh từ chỉ người nhận như *Quý Công ty*, qua đó biểu thị sự tôn trọng trong quan hệ giao tiếp kinh doanh.

Chẳng hạn, phát ngôn "Please complete the enclosed proposal form and return it to us..." sử dụng *please* để điều chỉnh sắc thái của yêu cầu trực tiếp. Trong tiếng Việt, phát ngôn "Đề nghị Quý Công ty chuyển khoản cho chúng tôi..." kết hợp động từ ngữ vi *đề nghị* với cách gọi *Quý Công ty*. Hai phát ngôn đều hướng người nhận thực hiện một hành động cụ thể nhưng sử dụng những phương tiện ngôn ngữ khác nhau để điều chỉnh lực ngôn trung và quan hệ liên nhân.

Kết quả ở Bảng 4 và Bảng 5 cho thấy cả hai nguồn ngữ liệu đều phối hợp nhiều phương tiện ngữ pháp và ngữ dụng để hiện thực hóa hành động điều khiển. Trong ngữ liệu tiếng Anh, các phương tiện tình thái cùng những biểu thức giảm nhẹ hoặc lịch sự như *would, could, if, please* và *kindly* xuất hiện tương đối nổi bật. Trong ngữ liệu tiếng Việt, các động từ ngữ vi như *đề nghị, yêu cầu, mong* cùng các biểu thức như *Quý, vui lòng, xin, kính* được ghi nhận với tần suất đáng kể.

Tuy nhiên, sự xuất hiện của một phương tiện riêng lẻ không tự động quyết định mức độ trực tiếp hoặc chiến lược lịch sự của phát ngôn. Chẳng hạn, *if* chỉ thực hiện chức năng giảm nhẹ khi cấu trúc điều kiện thực sự góp phần giảm mức độ áp đặt; *Quý* chủ yếu biểu thị sự tôn trọng trong cách gọi người nhận và cần được phân tích trong toàn bộ cấu trúc phát ngôn. Vì vậy, số liệu thống kê về phương tiện ngôn ngữ được kết hợp với phân tích chức năng trong ngữ cảnh cụ thể.

3. Kết luận

Nghiên cứu đã khảo sát hành động ngôn từ điều khiển trong 100 thư tín kinh doanh, gồm 50 thư tiếng Anh và 50 thư tiếng Việt. Từ 950 đơn vị diễn ngôn, nghiên cứu xác định được 142 đơn vị thực hiện hành động điều khiển, gồm 67 đơn vị tiếng Anh và 75 đơn vị tiếng Việt. Tỉ lệ tương ứng là 14,05% và 15,86%, cho thấy tần suất xuất hiện của hành động điều khiển tương đối gần nhau trong hai tập ngữ liệu.

Hành động ngôn từ điều khiển được hiện thực hóa qua tám kiểu, trong đó yêu cầu chiếm tỉ lệ cao nhất ở cả tiếng Anh và tiếng Việt, lần lượt là 77,6% và 73,3%. Những kiểu khác như yêu cầu cung cấp thông tin, yêu cầu xác nhận, đề xuất, khuyến nghị, mời, yêu cầu mang tính bắt buộc và thúc giục xuất hiện với tần suất thấp hơn. Trong phạm vi ngữ liệu khảo sát, hành động mời được ghi nhận với tỉ lệ cao hơn trong tiếng Việt, trong khi các kiểu còn lại có mức chênh lệch không lớn.

Sự khác biệt đáng chú ý nằm ở phương tiện hiện thực hóa: ngữ liệu tiếng Anh nổi bật với các cấu trúc tình thái cùng những biểu thức giảm nhẹ hoặc lịch sự, trong khi ngữ liệu tiếng Việt sử dụng nhiều động từ ngữ vi cùng các biểu thức xưng hô và tôn trọng.

Về cách thức hiện thực hóa, hình thức gián tiếp chiếm ưu thế ở cả hai nguồn ngữ liệu, đạt 73,1% trong tiếng Anh và 68,0% trong tiếng Việt. Chiến lược lịch sự âm tính cũng xuất hiện với tỉ lệ cao, tương ứng là 86,6% và 80,0%. Kết quả cho thấy người viết trong cả hai nguồn ngữ liệu đều sử dụng những phương tiện nhằm điều chỉnh lực ngôn trung và giảm mức độ áp đặt. Tuy nhiên, các chênh lệch được ghi nhận mới phản ánh tập ngữ liệu nghiên cứu và chưa đủ cơ sở để khái quát thành đặc điểm chung của hai ngôn ngữ.

Nghiên cứu còn một số hạn chế. Trước hết, quy mô 100 thư với 950 đơn vị diễn ngôn chưa đủ để đại diện cho toàn bộ thư tín kinh doanh tiếng Anh và tiếng Việt. Bên cạnh đó, nguồn ngữ liệu chưa hoàn toàn đồng nhất: ngữ liệu tiếng Anh được thu thập từ kho thư điện tử Enron và website doanh nghiệp, trong khi ngữ liệu tiếng Việt gồm cả nguồn công khai và thư do cá nhân hoặc doanh nghiệp cung cấp. Những khác biệt về thời điểm, môi trường giao tiếp và quan hệ giữa người viết với người nhận có thể ảnh hưởng đến kết quả đối chiếu. Ngoài ra, toàn bộ ngữ liệu do một người nghiên cứu mã hóa nên chưa kiểm chứng được độ tin cậy liên mã hóa. Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng quy mô ngữ liệu, kiểm soát chặt chẽ hơn loại thư và quan hệ giao tiếp, đồng thời sử dụng từ hai người mã hóa trở lên để nâng cao độ tin cậy của kết quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Đào Thanh Lan (2004), "Phân tích sắc thái nghĩa cầu khiến của các động từ ra lệnh, cấm, cho phép, yêu cầu, đề nghị, khuyên, mời, chúc, xin trong câu tiếng Việt", *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 20(1).
2. Vũ Thị Thanh Hương (1999), "Gián tiếp và lịch sự trong lời cầu khiến tiếng Việt", *Tạp chí Ngôn ngữ*, số 1, tr.34-43.

Tiếng Anh

3. Austin, J. L. (1962), *How to Do Things with Words*, Oxford University Press, Oxford.

4. Bargiela-Chiappini, F. & Harris, S. (1996), "Requests and status in business correspondence", *Journal of Pragmatics*, 26(5), tr.635-662. https://doi.org/10.1016/0378-2166(96)89191-0.
5. Blum-Kulka, S. (1987), "Indirectness and politeness in requests: Same or different?", *Journal of Pragmatics*, 11(2), tr.131-146. https://doi.org/10.1016/0378-2166(87)90192-5.
6. Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (eds.) (1989), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Ablex Publishing Corporation, Norwood, New Jersey.
7. Brown, P. & Levinson, S. C. (1987), *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge University Press, Cambridge.
8. Fraser, B. (1990), "Perspectives on politeness", *Journal of Pragmatics*, 14(2), tr. 219–236. https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90081-N .
9. Hofweber, J. & Jaworska, S. (2022), "Politeness in British and Chinese business emails: A corpus-assisted study", *Journal of English as a Lingua Franca*, 11(2), tr. 223–253. https://doi.org/10.1515/jelf-2022-2085.
10. Leopold, L. (2015), "Request strategies in professional e-mail correspondence: Insights from the United States workplace", *TESL Canada Journal*, 32(2), tr. 1–29. https://doi.org/10.18806/tesl.v32i2.1205.
11. Maier, P. (1992), "Politeness strategies in business letters by native and non-native English speakers", *English for Specific Purposes*, 11(3), tr.189-205.
12. Nguyen, T. T. M. & Ho, G. A. L. (2013), "Requests and politeness in Vietnamese as a native language", *Pragmatics*, 23(4), tr.685-714. https://doi.org/10.1075/prag.23.4.05ngu.
13. Searle, J. R. (1969), *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*, Cambridge University Press, Cambridge.
14. Searle, J. R. (1979), *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*, Cambridge University Press, Cambridge.
15. Yeung, L. (1997), "Polite requests in English and Chinese business correspondence in Hong Kong", *Journal of Pragmatics*, 27(4), tr. 505–522. https://doi.org/10.1016/0378-2166(95)00050-X.

A contrastive analysis of directive speech acts in English and Vietnamese business correspondence

Abstract: This study provides a contrastive analysis of directive speech acts in English and Vietnamese business correspondence. The corpus consists of 100 business letters and emails, including 50 English texts and 50 Vietnamese texts, classified into five functional groups: enquiries, offers, complaints, complaint responses, and thank-you letters. Using descriptive statistics, discourse analysis, and contrastive pragmatic analysis, the study examines directive types, degrees of directness, politeness strategies, and their linguistic realizations. A total of 142 directive units were identified, including 67 in the English corpus and 75 in the Vietnamese corpus. Indirect forms and negative-politeness strategies predominated in both datasets. The most noticeable difference concerns linguistic realization: the English data featured modal structures together with mitigating or politeness expressions more prominently, whereas the Vietnamese data employed more performative verbs, address expressions, and markers of respect. These findings provide empirical evidence for contrastive pragmatics and offer practical implications for foreign-language teaching, translation and interpreting, and international business communication.

Key words: Directive speech acts; business correspondence; English–Vietnamese contrastive analysis; pragmatics; linguistic politeness.