

NGOẠI NGỮ VỚI BAN NGỮ

UYỄN NGỮ VỚI NGUYÊN TẮC CỘNG TÁC TRONG ĐÀM PHÁN THƯƠNG MẠI (QUA HAI GIÁO TRÌNH “TIẾNG TRUNG QUỐC THƯƠNG MẠI” VÀ “TIẾNG VIỆT THƯƠNG MẠI”)

NGUYỄN THỊ KHÁNH VÂN*

TÓM TẮT: Uyển ngữ là hiện tượng ngôn ngữ đặc thù, được sử dụng trong nhiều lĩnh vực kinh tế, chính trị, ngoại giao, hoạt động thương mại,... Sử dụng uyển ngữ giúp cho cách diễn đạt trở nên uyển chuyển, lịch sự trong nhiều ngữ cảnh giao tiếp. Trên cơ sở lý thuyết về hàm ý hội thoại của Grice (1975), bài báo tiến hành phân tích một số hàm ý hội thoại trong hai cuốn giáo trình 经贸中级汉语口语 bằng tiếng Hán và Giáo trình khẩu ngữ tiếng Việt trong thương mại bằng tiếng Việt. Qua đó, để thấy rõ vai trò, sự cần thiết của việc sử dụng uyển ngữ và sự vi phạm các phương châm cộng tác trong đàm phán thương mại.

TỪ KHÓA: uyển ngữ; ngữ dụng; nguyên tắc hợp tác; đàm phán thương mại; giáo trình.

NHẬN BÀI: 27/04/2025.

BIÊN TẬP-CHỈNH SỬA-DUYỆT ĐĂNG: 18/08/2025

1. Dẫn nhập

Uyển ngữ là phương thức diễn đạt không thể thiếu trong giao tiếp xã hội nói chung và đàm phán thương mại nói riêng. Với tính chất uyển chuyển, lịch sự, uyển ngữ luôn được sử dụng như là một phương tiện biểu cảm quan trọng trong giao tiếp, đàm phán thương mại, giúp các bên đối tác kết nối và thực hiện mục đích hợp tác kinh doanh. Qua nghiên cứu, chúng tôi nhận thấy uyển ngữ thường xuất hiện trong nhiều hội thoại vi phạm các phương châm trong nguyên tắc cộng tác (hợp tác) của ngữ dụng học (như: phương châm về lượng, phương châm về chất, phương châm về mối quan hệ và phương châm về cách thức) để tạo ra hàm ý trong giao tiếp, giúp cho cách diễn đạt trở nên uyển chuyển, nhẹ nhàng, mang đến hiệu quả nhất định trong đàm phán.

Ngữ liệu nghiên cứu trong bài viết này, chúng tôi thống kê từ các đoạn hội thoại trong hai cuốn giáo trình: “Khẩu ngữ thương mại tiếng Hán trung cấp” (经贸中级汉语口语) của tác giả Hoàng Vi Chi (黄为之), Nxb Đại học Ngôn ngữ Bắc Kinh (北京语言大学出版社), năm 2007 và “Khẩu ngữ tiếng Việt trong thương mại” (商务越南语口语教程) của tác giả Trịnh Hồng (郑虹) và Hoàng Vĩ Sinh (黄伟生), Nxb Thế giới (世界图书出版有限公司), năm 2023.

Nội dung giáo trình “Khẩu ngữ thương mại tiếng Hán trung cấp” có 8 chủ đề, gồm: Xây dựng liên hệ; Mời tiệc; Lăn đầu gặp mặt; Ý định mua bán; Bàn bạc giá cả; Bàn số lượng và kiểu loại; Chiết khấu và hoa hồng; Phương thức thanh toán.

Nội dung giáo trình “Khẩu ngữ trong thương mại tiếng Việt” có 30 chủ đề, gồm: Hẹn gặp khách hàng; Đàm phán thương mại; Tham quan doanh nghiệp; Liên hệ nghiệp vụ; Giới thiệu về sản phẩm; Hội chợ triển lãm; Buổi tiệc; Điều tra tín dụng; Hỏi giá và báo giá; Mặc cả và thỏa thuận mua bán; Đặt hàng; Phương thức thanh toán; Chiết khấu và hoa hồng; Ký kết hợp đồng; Nhãn hiệu và bản quyền sáng chế phát minh; Vay tín dụng; Vay tín dụng; Vay tín dụng; Giao hàng; Bốc xếp vận chuyển; Hải quan; Tranh chấp và trọng tài; Đòi bồi thường; Đại lý; Mời thầu và dự thầu; Đầu tư liên doanh; Cho thuê và thuê; Chuyển nhượng kỹ thuật; Buôn bán bù trừ; Đưa nguyên liệu gia công.

Từ ngữ liệu thống kê, bước đầu chúng tôi đã tiến hành thu thập ngữ liệu qua hai cuốn giáo trình “Khẩu ngữ thương mại tiếng Hán trung cấp” “经贸中级汉语口语” bằng tiếng Hán và “Giáo trình khẩu ngữ tiếng Việt trong thương mại” bằng tiếng Việt, tiến hành phân loại, phân tích các đoạn hội thoại vi phạm các nguyên tắc hợp tác có sử dụng cách diễn đạt uyển chuyển, lịch sự của uyển ngữ. Trong giới hạn bài viết này, chúng tôi chỉ phân tích một số ví dụ mang tính chất đại diện được

*Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế; Email: ntkvan@hueuni.edu.vn

trích ra từ các đoạn hội thoại trong hai cuốn giáo trình nói trên để lý giải về hàm ý hội thoại được nảy sinh có ý nghĩa như thế nào trong từng ngữ cảnh đàm phán thương mại.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Uyển ngữ

Trong tiếng Hán, uyển ngữ được nghiên cứu dưới nhiều góc độ. Về góc độ từ vựng học, Từ điển tiếng Hán hiện đại (2015) định nghĩa uyển ngữ là “từ ngữ thể hiện lời nói ôn hòa, không sử dụng từ ngữ khó nghe, không nói thẳng ý nhưng vẫn truyền đạt được điều cần nói.” [tr.236]; về góc độ tu từ học, Vương Chiến Phúc trong cuốn “Tu từ học Hán ngữ cổ đại” (2001) đã nhấn mạnh: “uyển ngữ là phương thức tu từ dùng lời nói uyển chuyển, hàm súc để biểu đạt tư tưởng một cách mềm mại” [tr.47]. Ngoài ra, từ góc độ phương thức biểu đạt, 孔庆成 Khổng Khánh Thành (1993) trong bài “Hiện tượng uyển ngữ từ nhiều góc độ” định nghĩa uyển ngữ là: “người sử dụng ngôn ngữ thường xem xét đến yếu tố văn hóa xã hội và tâm lý xã hội, thông qua việc sử dụng các phương thức biểu đạt lịch sự, lời nói khác hoặc các phương thức phi ngôn ngữ để thay thế cho cách nói thông thường trực tiếp, nhằm tránh tạo ra nỗi đau cho người đọc và người viết.” [tr.26].

Tác giả Hoàng Phê trong cuốn Từ điển tiếng Việt (2014) cho rằng “uyển ngữ là phương thức nói giảm nhẹ, thay cho lời nói có thể bị coi là sỗ sàng dễ làm xúc phạm, làm khó chịu” [tr.242]. Nghiên cứu về uyển ngữ, Đinh Trọng Lạc (2005) đã cho rằng “Uyển ngữ là hình ảnh tu từ trong đó người ta thay tên gọi một số đối tượng (hoặc một hiện tượng) bằng sự miêu tả những dấu hiệu cơ bản của nó hoặc bằng việc nêu lên những nét đặc biệt của nó. Uyển ngữ tăng cường tính tạo hình cho lời nói vì nó không chỉ gọi tên đối tượng mà còn miêu tả đối tượng” [tr.71].

Như vậy có thể thấy, các nhà nghiên cứu ngôn ngữ tiếng Hán và tiếng Việt đều cho rằng uyển ngữ là cách sử dụng ngôn từ uyển chuyển, lịch sự để thay cho cách nói trực tiếp hoặc cách nói thô tục nhằm tránh tạo ra tổn thương cho người đọc hoặc người nghe trong giao tiếp. Cùng với khái niệm uyển ngữ, nhiều nhà nghiên cứu ngôn ngữ còn “đề cập đến các thuật ngữ tương đương như nói giảm, nói tránh, nói vòng, nhã ngữ, khinh từ, v.v. được dùng để thay thế những từ ngữ thô lỗ, khó nghe, không đúng mực” và “cho rằng uyển ngữ là cách diễn đạt hình tượng, ở một mức độ nào đó giống như hoán dụ, được sử dụng để tránh lời nói gây xúc phạm, hoặc không được xã hội chấp nhận, hoặc gây khó chịu”.

2.2. Ngữ dụng học và nguyên tắc cộng tác

Ngữ dụng học có vai trò nghiên cứu ý nghĩa ngữ cảnh, giải thích người ta muốn nói gì trong một ngữ cảnh nào đó và ngữ cảnh có ảnh hưởng như thế nào với cái được nói. Giao tiếp là hoạt động từ hai phía, trong quá trình giao tiếp chúng ta không những chú ý đến “hoạt động nói” của người nói mà còn cần chú ý đến “hoạt động nghe” của người nghe. Chỉ khi người nghe hiểu được chính xác ý nghĩa lời nói mà đối phương biểu đạt thì cuộc đối thoại mới diễn ra thành công. Trong nhiều ngữ cảnh khác nhau, tuy không nói thẳng ý nhưng vẫn truyền đạt được điều cần nói hay cũng có khi ngay trong một cuộc hội thoại ngẫu nhiên, hội thoại vẫn thường có một hoặc hơn các mục đích, thậm chí xuất hiện nhiều câu tùy tiện đi xa với mục đích giao tiếp, điều này khiến cuộc hội thoại trở nên bất thường, phải chờ đợi xử lý và thường dẫn đến giao tiếp thất bại kiểu như “nói một đằng, làm một nẻo”, “ông nói gà, bà nói vịt”,... Vì vậy, để ngăn những diễn ngôn vô nghĩa, hỗ trợ cuộc hội thoại diễn ra thuận lợi, “Nguyên tắc cộng tác” của P. Grice đã đề ra với mục đích là buộc tính dễ dãi phải tuân thủ nguyên tắc hợp tác, kết hợp với việc sử dụng cách thức diễn đạt uyển chuyển, tế nhị của uyển ngữ để hướng đến sự thành công trong giao tiếp của cả hai bên. Và ông đã nêu rõ 3 đặc điểm của nguyên tắc cộng tác là: “những người tham gia hội thoại có chung mục đích trực tiếp”; “đóng góp của những người tham gia hội thoại khớp với nhau, phụ thuộc nhau”; “có một loại nhận thức (thường là ngầm) rằng, cuộc giao dịch sẽ phải tiếp tục theo phong cách thích hợp trừ phi cả hai đều muốn kết thúc nó”. [Nguyễn Thiện Giáp, 2022, tr.122].

“Nguyên tắc cộng tác” do Grice đưa ra bao gồm 4 phạm trù (phương châm): lượng, chất, quan hệ và cách thức. Phương châm về lượng: tức là phát ngôn phải đảm bảo đủ lượng thông tin cần cung cấp cho hội thoại, đồng thời không cung cấp quá nhiều thông tin, vượt ngoài phạm vi nội dung cuộc giao

tiếp. Phương châm về chất: tức là phát ngôn trong hội thoại phải trung thực và có bằng chứng rõ ràng. Phương châm về mối quan hệ: tức là các phát ngôn cần có sự liên quan với nhau. Phương châm về cách thức: tức là cách diễn đạt phải rõ ràng, ngắn gọn, không dài dòng, tối nghĩa.

2.3. *Uyển ngữ và sự vi phạm các nguyên tắc cộng tác trong đàm phán thương mại*

“Nguyên tắc cộng tác” là nguyên tắc quan trọng mà người tham gia hội thoại cần phải tuân theo để duy trì giao tiếp. Về mặt lý thuyết, một giao tiếp muốn được duy trì và diễn ra thuận lợi, giúp người tham gia hội thoại hiểu được mục đích đối phương thì cần phải tuân thủ nghiêm ngặt bốn nguyên tắc nói trên. Tuy nhiên, trong một số tình huống, vì nhiều lý do khác nhau như ngữ cảnh, đối tượng, mục đích hay ý đồ giao tiếp, ... mà đôi khi người tham gia đàm phán đành phải vi phạm một số nguyên tắc cộng tác. Hay nói cách khác, trong quá trình giao tiếp, chúng ta vẫn thường “cố ý” làm trái nguyên tắc cộng tác bằng cách sử dụng những lời nói mang tính “ý tại ngôn ngoại”, cách trả lời thiếu logic hoặc những ý kiến có vẻ không “ăn khớp” thông qua ngôn từ uyển chuyển, tế nhị hoặc hình ảnh ẩn dụ, hoán dụ để người nghe tự đoán được hàm ý của người nói ẩn chứa trong ngôn từ chứ không phải thông qua cách nói trực tiếp. Bởi vì, theo Grice, khi có sự vi phạm một trong những phương châm giao tiếp theo nguyên tắc cộng tác thì sẽ sinh ra hàm ý hội thoại. Cách nói “đi ngược” với nguyên tắc hợp tác này dựa vào cách thức diễn đạt của uyển ngữ mang lại sự trang nhã, lịch sự, có khi pha chút hài hước, dí dỏm và cũng có khi mềm mỏng mà dứt khoát, rõ ràng nhằm đạt hiệu quả cao trong đàm phán.

2.4. *Đàm phán thương mại*

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập hiện nay, đàm phán thương mại có vai trò quan trọng đối với việc phát triển nền kinh tế quốc gia, đồng thời là một lĩnh vực quan trọng trong hoạt động kinh tế, đóng vai trò then chốt trong việc thiết lập các thỏa thuận kinh doanh và xây dựng quan hệ đối tác bền vững. Qua quá trình tìm hiểu, chúng tôi ghi nhận có những khái niệm về đàm phán và đàm phán thương mại như sau:

宋贤卓 Tổng Hiền Trác (2004) trong cuốn “Đàm phán kinh doanh” định nghĩa: “Đàm phán là một hoạt động cực kỳ phổ biến. Hầu hết mọi người có thể tham gia vào một số loại hình đàm phán hàng ngày, chẳng hạn như trao đổi ý kiến và giải quyết vấn đề với người khác trong bầu không khí hòa hợp hoặc thảo luận với bên kia để thỏa mãn mong muốn của bản thân.” [tr.9]. Nguyễn Xuân Thơm (2001) đã nêu định nghĩa trong cuốn “Kỹ thuật đàm phán thương mại quốc tế” như sau: “Đàm phán là một hiện tượng xã hội, một hình thức giao tiếp mang tính mục đích cao nhằm giải quyết thỏa đáng các hoàn cảnh có vấn đề giữa các tập thể hoặc cá nhân với nhau trong sinh hoạt xã hội hoặc cộng đồng.” [tr.12]. Hà Nam Khánh Giao (2021) trong cuốn “Nghệ thuật đàm phán trong kinh doanh” đã nhận xét: “Đàm phán là một hoạt động thường xuyên, diễn ra hàng ngày mà ai cũng dùng để tác động đến người khác và để đạt mục tiêu cá nhân.” [tr.1]. Võ Thị Mai Hoa, Chế Viết Đông, Lê Thị Thùy Linh (2024) nhận định rằng: “Đàm phán thương mại là quá trình hai bên thông qua việc giao lưu, kết nối về ngôn ngữ, tình cảm, tư tưởng, để hoàn thành quá trình hợp tác thương mại. Mục đích của đàm phán thương mại là chia sẻ lợi nhuận hoặc hợp tác hai bên cùng có lợi.” [tr.191].

Như vậy, trong đàm phán thương mại việc nắm vững kỹ năng đàm phán (negotiation skills) như khả năng, kỹ thuật, phương pháp giúp hai hoặc nhiều bên đạt được kết quả thỏa hiệp, tránh xảy ra xung đột và tạo ra sự đồng thuận giữa các bên liên quan là rất quan trọng. Tuy nhiên, nghệ thuật sử dụng ngôn ngữ để diễn đạt, truyền tải ý chí, mục đích, mong muốn của các đối tác với nhau là vấn đề quyết định. Với cách nói lịch sự, tế nhị, mềm mỏng kết hợp cương nhu uyển chuyển trong lời nói sẽ là mấu chốt đưa đến sự thành công trong đàm phán. Hay nói cách khác là thông qua đàm phán để vừa trao giá trị cho người khác nhưng vừa mang về những lợi ích cho mình.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Uyển ngữ và sự vi phạm nguyên phương châm của nguyên tắc cộng tác trong đàm phán thương mại tiếng Hán

Chúng tôi đã khảo sát và thống kê, Giáo trình 经贸中级汉语口语 tiếng Hán có 8 chủ đề, gồm: Xây dựng liên hệ; Mời tiệc, Lăn đầu gặp mặt; Ý định mua bán; Bàn bạc giá cả; Bàn số lượng và kiểu loại; Chiết khấu và hoa hồng; Phương thức thanh toán. Trong đó có 42 đoạn hội thoại có sự vi phạm các nguyên tắc hợp tác:

Bảng 1. Bảng thống kê số lượng và tỉ lệ uyển ngữ vi phạm nguyên phương châm của nguyên tắc hợp tác trong đàm phán thương mại Tiếng Hán theo từng phạm trù

STT	NỘI DUNG	PHẠM TRÙ	SỐ LƯỢNG	TỈ LỆ (%)
1	VI PHẠM PHƯƠNG CHÂM	Lượng	10	23.8
2		Chất	5	11.9
3		Mối quan hệ	11	26.2
4		Cách thức	16	38.1
Tổng cộng:			42	100

Tổng số lượng các hội thoại vi phạm phương châm về lượng, chất, mối quan hệ, cách thức trong tiếng Hán xuất hiện trong giáo trình là 42 câu. Trong đó, vi phạm phương châm về lượng là 10 câu, chiếm 23,8%; vi phạm phương châm về chất là 5 câu, chiếm 11,9%; vi phạm phương châm mối quan hệ là 11 câu, chiếm 26,2%; vi phạm phương châm về cách thức là 16 câu, chiếm 38,1%.

a. Vi phạm phương châm về lượng

(1) 史密斯: 我们都不是生意场上的新手, 对吧? / Smith: Chúng ta đều không phải là người mới trên thương trường, đúng không?

陈其然: 我们已经领教了, 史密斯先生确实是个精明、老练的行家, 谈判高手! [11, tr.121] / Chen Qiran: Chúng tôi đã hiểu rồi, ông Smith quả thật là một người tinh tường, lão luyện trong nghề và là một cao thủ đàm phán!

(2) 大卫: 你们这是办普通件, 还是加急件? / Dawei: Các bạn xử lí hồ sơ thường hay là hồ sơ gấp?

张祥: 因为客人在中国逗短的时间不长, 希望尽快签订合同, 最好能再一个星期内吧报告给我们。 [11, tr.114] / Zhangxiang: Vì thời gian khách ở Trung Quốc không lâu, hi vọng có thể kí hợp đồng sớm nhất có thể, tốt nhất là trong vòng một tuần có thể gửi báo cáo cho chúng tôi.

Trong ví dụ (1), Smith đưa ra câu hỏi 我们都不是生意场上的新手, 对吧? (*Chúng ta đều không phải là người mới trên thương trường, đúng không?*) - một dạng câu hỏi hàm ngôn với ẩn ý khẳng định rằng cả hai bên đều “không phải là người mới trên thương trường”. Chen Qiran đã trả lời 我们已经领教了 (*chúng tôi đã hiểu*). Nếu xét về tính chính xác, sự phù hợp với câu hỏi thì câu trả lời của Chen Qiran đã vi phạm phương châm về lượng (tức là phát ngôn không đảm bảo đủ lượng thông tin cần cung cấp cho hội thoại, đồng thời cung cấp nhiều thông tin, vượt ngoài phạm vi nội dung cuộc giao tiếp). Tuy nhiên, sự vi phạm này cho cho thấy đây là câu trả lời rất tinh tế. Thay vì trả lời “đúng” hoặc “không đúng” thì Chen Qiran trả lời “chúng tôi đã hiểu” và kèm theo những lời tán thán, khen ngợi “史密斯先生确实是个精明、老练的行家, 谈判高手! (*ông Smith quả thật là người tinh tường, lão luyện trong nghề và là một cao thủ đàm phán*)”. Câu trả lời tuy có phần khách khí, thừa thông tin so với yêu cầu của câu hỏi nhưng trong ngữ cảnh đó vừa khiến cho không khí đối thoại được vui vẻ, vừa thể hiện sự tôn trọng đối với đối phương, đem lại sự thiện cảm, thuận lợi cho việc đàm phán tiếp theo.

Ví dụ (13), DaWei hỏi liệu họ 你们这是办普通件, 还是加急件? (*muốn xử lí hồ sơ thường hay hồ sơ gấp*), thay vì trả lời là “hồ sơ gấp” hoặc “hồ sơ thường” thì Zhangxiang lại trả lời 因为客人在中国逗短的时间不长, 希望尽快签订合同, 最好能再一个星期内吧报告给我们. (*vì thời gian*

khách ở Trung Quốc không lâu, hi vọng có thể kí hợp đồng sớm nhất có thể, tốt nhất là trong vòng một tuần có thể gửi báo cáo cho chúng tôi). Nội dung câu trả lời vi phạm phương châm về lượng, tức là không đáp ứng đủ yêu cầu câu hỏi, lượng thông tin đưa ra nhiều hơn so với nội dung câu hỏi. Tuy nhiên, sự vi phạm trong câu trả lời này muốn thể hiện ẩn ý là: “thời gian khách ở Trung Quốc không lâu” (tức là gấp) nên “chúng tôi hi vọng kí hợp đồng sớm nhất trong vòng một tuần” là rất tế nhị, vậy nên không thể trả lời là “thường” hay “gấp” một cách thẳng thắn được.

Phương châm về lượng yêu cầu phát ngôn phải đảm bảo đủ lượng thông tin cần cung cấp cho hội thoại, đồng thời không cung cấp quá nhiều thông tin, vượt ngoài phạm vi nội dung cuộc giao tiếp. Tuy nhiên, cả hai ví dụ nêu trên đều vi phạm phương châm về lượng. Lời đáp trong các câu hội thoại vừa nhiều thông tin, vừa không đáp ứng yêu cầu đủ thông tin của câu hỏi. Điều dễ nhận thấy là, tuy hai ví dụ diễn ra ở hai ngữ cảnh khác nhau nhưng cách trả lời thì có phần giống nhau. Tức là đều chọn cách trả lời gián tiếp thay cho trực tiếp ngắn gọn và thường có sự giải thích, viện dẫn lí do, rào đón ở đầu câu trả lời, như: “chúng tôi đã hiểu,...”, “vì thời gian khách ở Trung Quốc không lâu,...” có phần dài dòng. Tuy nhiên, sự “vi phạm” này lại là cách để truyền đạt thông tin thuyết phục và hiệu quả hơn, tế nhị hơn so với việc trả lời trực diện vấn đề.

b. Vi phạm phương châm về chất

(3) 史密斯: 谈判中我是不是有什么地方失礼或者冒犯先生了? / Smith: Trong quá trình đàm phán, có phải tôi đã vô tình thất lễ hoặc xúc phạm ông không?

陈其然: 哪里, 哪里, 我是真心佩服史密斯先生! [11, tr.121]/ Chen Qiran: Đâu có, đâu có, tôi thật sự ngưỡng mộ ông Smith!

(4) 大卫: 什么时候给我答复? / Dawei: Khi nào anh sẽ trả lời tôi?

汉斯: 尽快吧。[11, tr.132]/ Hansi: Sớm nhất có thể.

Với ví dụ (3), Chen Qiran đã tránh trả lời trực tiếp vào câu hỏi của Smith là 谈判中我是不是有什么地方失礼或者冒犯先生了? (trong quá trình đàm phán, có thật đã thất lễ hay xúc phạm ông hay không) bằng cách sử dụng câu 哪里, 哪里, (đâu có, đâu có), kèm theo lời khen ngợi 我是真心佩服史密斯先生! (tôi thực sự ngưỡng mộ ông). Câu trả lời này không trung thực so với nội dung câu hỏi nêu ra. Smith không thẳng thắn thừa nhận lời khen, mà trả lời có phần né tránh, khiến Chen Qiran khó có thể xác định liệu có hành vi nào thực sự xúc phạm hay không? Nếu xét về mặt ngữ nghĩa thì đối thoại không tương hợp nhưng xét về góc độ ngữ dụng thì cuộc hội thoại vẫn được ghi nhận, vì cả hai bên đều nhận diện được hàm ý mỗi của bên nên vẫn đảm bảo sự mạch lạc của hội thoại. Còn trên thực tế, uyển ngữ trong hội thoại này đã “đi ngược” với phương châm về chất. Cách trả lời như thế này thường xuất hiện rất nhiều trong cuộc sống với mục đích là thể hiện thái độ khiêm tốn trước lời khen hoặc trước tình huống có thể giảm bớt sự khó xử cho đối phương.

Trong ví dụ (4), Dawei hỏi: 什么时候给我答复? (Khi nào anh sẽ trả lời tôi?), Hansi trả lời “尽快吧” (sớm nhất có thể) mà không khẳng định rõ một thời gian cụ thể nào như yêu cầu của câu hỏi. Phản hồi này vi phạm phương châm về chất vì cung cấp thông tin thiếu trung thực. Tuy nhiên, trong quá trình đàm phán, không phải lúc nào các nội dung cũng được giải quyết một cách cụ thể. Có thể vì một lí do nào đó chưa cho phép chốt được phương án chính thức, buộc người nói phải trả lời một cách “lấp lửng” nhưng cùng thì hàm ý vẫn rõ là “sẽ trả lời” với thời gian “sớm nhất có thể” để người nghe cảm thấy yên tâm hơn.

Cả hai ví dụ trên đều vi phạm phương châm về chất. Người tham gia hội thoại thường cung cấp thông tin không đúng như sự thật, có ý đánh lạc hướng, tạo ra phán đoán cho đối phương để tránh sự “khó nói” về một sự việc, tình huống nào đó mà nếu như nói thẳng sẽ khó đạt hiệu quả, vì thế dẫn đến sự vi phạm phương châm về chất. Tuy nhiên, cách nói này có thể làm giảm sự căng thẳng, mang lại cảm giác yên tâm, sự tin tưởng hoặc hi vọng cho người nghe.

c. Vi phạm về mối quan hệ

(5) 史密斯: 你能保证供货品质与样品完全一样吗? / Smith: Anh có thể đảm bảo chất lượng hàng hóa giống hệt như mẫu không?

陈其然: 我们一贯讲信誉, 守合同! [11, tr.39]/ Chen Qiran: Chúng tôi luôn giữ uy tín và tuân thủ hợp đồng!

(6) 史密斯: 陈先生你知道, 市场竞争很激烈, 印度的花生米价格就比贵公司的低。/ Smith: Ông Chen, ông biết đấy, cạnh tranh trên thị trường rất khốc liệt, giá lạc của Ấn Độ thấp hơn giá của công ty các ông.

陈其然: 中国有句俗话, “不怕不识货, 就怕货比货”。史密斯先生在这方面是行家, 不难看出好坏。[11, tr.39] / Chen Qiran: Trung Quốc có câu: “Không sợ không biết hàng, chỉ sợ đem hàng ra so sánh”. Ông Smith là người có kinh nghiệm trong lĩnh vực này, chắc hẳn sẽ dễ dàng nhận ra chất lượng tốt hay xấu.

Trong ví dụ (5), Smith hỏi rằng: 你能保证供货品质与样品完全一样吗? (*Ông có thể đảm bảo chất lượng cung ứng giống với mẫu không?*), thay vì trả lời thẳng vào yêu cầu câu hỏi thì Chen Qiran lại trả lời: 我们一贯讲信誉, 守合同! (*Chúng tôi luôn giữ uy tín và tuân thủ hợp đồng*) mà không trực tiếp trả lời về chất lượng sản phẩm. Về hình thức, nội dung câu trả lời tuy có vẻ như không liên quan gì với câu hỏi nhưng hàm ý trả lời muốn thể hiện rằng “chúng tôi là người luôn giữ uy tín và tuân thủ hợp đồng” cho nên chất lượng chắc chắn sẽ đảm bảo. Cách trả lời mềm mỏng nhưng cũng rất rõ ràng này cho thấy uyển ngữ và sự vi phạm nguyên tắc hợp tác luôn lồng ghép trong nhau, hỗ trợ nhau trong diễn đạt và thể hiện hàm ý hội thoại.

Ở ví dụ (6), Smith nói rằng: 陈先生你知道, 市场竞争很激烈, 印度的花生米价格就比贵公司的低。(*Thị trường rất cạnh tranh, và giá lạc của Ấn Độ thấp hơn giá của công ty các ông.*) Chen trả lời: 中国有句俗话, “不怕不识货, 就怕货比货”。史密斯先生在这方面是行家, 不难看出好坏” (*Trung Quốc có câu: Không sợ không biết hàng, chỉ sợ đem hàng ra so sánh. Ông là người có kinh nghiệm, chắc hẳn sẽ dễ dàng nhận ra chất lượng tốt hay xấu*). Câu trả lời trong hội thoại này được lái sang một nội dung khác, không liên quan đến vấn đề giá cả. Chen đã khéo dùng thành ngữ để nói bóng gió sự khác biệt về chất lượng. Chen cũng và nhận định Smith là “người có kinh nghiệm” thì ắt sẽ hiểu chất lượng của sản phẩm. Hàm ý hội thoại ngầm hiểu “chất lượng quyết định giá cả”, “tiền nào của nấy” một cách tế nhị nhưng chắc chắn. Câu trả lời này vừa vi phạm phương châm về mối quan hệ, vừa vi phạm phương châm về lượng (lượng thông tin nhiều hơn yêu cầu câu hỏi). Tuy nhiên, chính điều này khiến cho câu trả lời có tính thuyết phục hơn mà không cần phải giải thích về chất lượng hay giá cả, mạch hội thoại vẫn đảm bảo.

Từ việc phân tích các ví dụ trên cho thấy, các hội thoại đều vi phạm phương châm về mối quan hệ. Các câu trả lời thường không hướng vào trọng tâm câu hỏi kiểu như: “có”, “không”, “đúng”, “không đúng”, lại lái sang một hướng khác để cho thấy bản chất, kết quả và mục đích của sự việc mà không cần phải tạo ra các lời thoại bổ sung. Với cách trả lời gián tiếp, linh hoạt này, xét theo khía cạnh ngữ nghĩa thì thông điệp không có tính liên kết, có vẻ như sẽ ảnh hưởng đến kết quả đàm phán. Tuy nhiên, chính cách trả lời uyển chuyển như thế này lại mang đến sự cân bằng trong giao tiếp. Cho thấy, sự vi phạm phương châm về mối quan hệ trong giao tiếp đôi khi lại là yếu tố then chốt để cuộc đàm phán đạt được kết quả tốt hơn.

d. Vi phạm phương châm về cách thức

(7) 玛丽: 希望贵公司这次能满足我们的需要。/ Mali: Hi vọng lần này công ty quý vị có thể đáp ứng nhu cầu của chúng tôi.

陈其然: 小五金货源空前短缺, 供不应求, 恐怕很难让史密斯先生满意。[11, tr.49]/ Chen Qiran: Nguồn cung các sản phẩm kim khí nhỏ chưa bao giờ khan hiếm như hiện nay, cung không đủ cầu, e là rất khó để làm ông Smith hài lòng.

(8) 许天里: 结果怎么样? / Xu Tianli: Kết quả thế nào rồi?

马千里: 看来, 我们是碰到一位 “要钱没有, 要命有一条” 的角色了! [11, tr.133]/ Ma Qianli: Có vẻ chúng ta đã gặp phải một người “tiền không có, chỉ có cái mạng”!

Ví dụ (7), trong ví dụ này, Mali bày tỏ hi vọng rằng công ty đối tác sẽ đáp ứng nhu cầu của mình, nhưng Chen Qiran không trực tiếp nói rằng việc đáp ứng là không thể. Thay vào đó, ông đưa ra thông tin về tình trạng khan hiếm nguồn cung, ám chỉ rằng khả năng này là khó khăn, khó đáp ứng. Với cách nói rào đón “*e là rất khó để làm ông Smith hài lòng*”, hàm ý chỉ sự khó khăn cũng rõ ràng. Cách nói uyển chuyển này, giúp tránh từ sự chối thẳng thừng hoặc việc khó đáp ứng.

Trong ví dụ (8), Xutianli hỏi 结果怎么样? (*kết quả như thế nào*), Ma Qianli thay vì trả lời rõ ràng kết quả ra sao thì dùng cách nói uyển chuyển rằng: chúng ta đã gặp phải người “*要钱没有, 要命有一条*” (*tiền không có, chỉ có cái mạng*). Cách trả lời này cho thấy sự khéo léo trong đối đáp, khiến người nghe tựa như mơ hồ hiểu được ý nghĩa nhưng không nắm phần chắc chắn mà cũng không kém dí dỏm. Cách trả lời này tuy vi phạm phương châm về cách thức nhưng ở khía cạnh khác lại có hiệu quả trong việc duy trì thái độ trung tính pha chút hài hước trong đối thoại, tạo không khí thân thiện, vui vẻ khi đàm phán.

Như vậy có thể thấy rằng, việc sử dụng uyển ngữ trong đàm phán thương mại được xem là một chiến lược quan trọng nhằm duy trì sự khéo léo và hòa khí giữa các bên. Mặc dù những câu trả lời này có thể vi phạm phương châm về cách thức khi các câu trả lời không hoàn toàn rõ ràng, thẳng thắn, thậm chí có thể dẫn đến cách hiểu mơ hồ, nhưng chúng lại đóng vai trò làm dịu tình hình, giảm căng thẳng và duy trì được mối quan hệ hợp tác song phương.

3.2. Uyển ngữ và sự vi phạm nguyên phương châm của nguyên tắc cộng tác trong đàm phán thương mại tiếng Việt

Dựa trên các chủ đề trong giáo trình *Khẩu ngữ Tiếng Việt trong thương mại*, chúng tôi thống kê có 28 chủ đề, gồm: Hẹn gặp khách hàng; Đàm phán thương mại; tham quan doanh nghiệp; Liên hệ nghiệp vụ; Giới thiệu về sản phẩm; Hội chợ triển lãm; Buổi tiệc; Điều tra tín dụng; Hỏi giá và báo giá; Mặc cả và thỏa thuận mua bán; Đặt hàng; Phương thức thanh toán; Chiết khấu và hoa hồng; Nhãn hiệu và bản quyền sáng chế phát minh; Vay tín dụng; Bảo hiểm; Giao hàng; Bốc xếp vận chuyển; Hải quan; Tranh chấp và trọng tài; Đòi bồi thường; Đại lý; Mời thầu và dự thầu; đầu tư liên doanh; Cho thuê và thuê; Chuyển nhượng kỹ thuật. Trong đó có 22 đoạn hội thoại có sự vi phạm các nguyên tắc hợp tác.

Bảng 2. Bảng thống kê số lượng và tỉ lệ uyển ngữ vi phạm nguyên phương châm của nguyên tắc hợp tác trong đàm phán thương mại Tiếng Hán theo từng phương châm

hợp tác trong quản phân lương mặt Tiền Nhân theo từng phương châm				
STT	NỘI DUNG	PHẠM TRÙ	SỐ LƯỢNG	TỈ LỆ (%)
1	VI PHẠM PHƯƠNG CHÂM	Lượng	4	18,3
2		Chất	1	4,5
3		Mối quan hệ	14	63,6
4		Cách thức	3	13,6
Tổng cộng:			22	100

Tổng số các hội thoại vi phạm phương châm về lượng, chất, mối quan hệ và cách thức xuất hiện trong giáo trình là 22 câu. Trong đó, vi phạm phương châm mối quan hệ là cao nhất, 14 câu, chiếm 63,6%; vi phạm phương châm về lượng là 4 câu, chiếm 18,3%; vi phạm phương châm về cách thức là 3 câu, chiếm 13,6%; vi phạm phương châm về chất là 1 câu, chiếm 4,5%. Xin phân tích một số ví dụ sau đây:

a. Vi phạm phương châm về lượng

(9) A: Sản lượng hàng năm nhiều thế, các chị đảm bảo chất lượng như thế nào?

B: Nhân viên kỹ thuật sẽ kiểm tra định kỳ chất lượng sản phẩm và tình hình vận chuyển thiết bị. [12, tr.16]

(10) A: Thưa chị, với loại bảo hiểm toàn bộ, nó có bảo hiểm cho tất cả các rủi ro, đúng không hả chị?

B: Dạ. Thực tế là nó không phải như những gì mà anh hiểu đâu. [12, tr.108]

Trong ví dụ (9), câu hỏi của A là: “*Sản lượng hàng năm nhiều thế, các chị đảm bảo chất lượng như thế nào?*”, tức là người hỏi muốn biết cụ thể về quy trình hoặc biện pháp để duy trì chất lượng sản phẩm. Tuy nhiên, B chỉ trả lời một cách chung chung rằng: “*Nhân viên kỹ thuật sẽ kiểm tra định kỳ chất lượng sản phẩm và tình hình vận chuyển thiết bị.*”. Câu trả lời này không cung cấp đủ thông tin chi tiết về cách thức đảm bảo chất lượng, như tần suất kiểm tra, tiêu chí đánh giá hoặc biện pháp điều chỉnh nếu phát hiện lỗi. Như vậy, có thể thấy câu trả lời của B đã vi phạm phương châm về lượng vì câu trả lời không cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết cần thiết mà A muốn biết. Cách nói tế nhị này vừa đảm bảo độ tin cậy vừa có thể tránh ảnh hưởng đến tính bảo mật thông tin hay một lý do khác mà không làm mất lòng đối tác.

Ở ví dụ (10), A hỏi “*với loại bảo hiểm toàn bộ, nó có bảo hiểm cho tất cả các rủi ro, đúng không hả chị?*” với mong đợi một câu trả lời rõ ràng về phạm vi bảo hiểm, nhưng B lại trả lời rằng “*Thực tế là nó không phải như những gì mà anh hiểu đâu*” thay vì trả lời “*đúng*” hoặc “*không đúng*”. Câu trả lời này không cung cấp thông tin đầy đủ về các rủi ro không được bảo hiểm, mà chỉ ngụ ý rằng hiểu biết của A là chưa đúng. Câu trả lời của B đã vi phạm phương châm về lượng do không cung cấp thông tin cần thiết để làm rõ về phạm vi bảo hiểm, khiến thông tin nhận được có vẻ như không đáp ứng yêu cầu câu hỏi mà A đặt ra nhưng lại rất tế nhị.

Câu trả lời của B trong các ví dụ trên đều vi phạm phương châm về lượng bằng cách trả lời không đầy đủ hoặc đưa ra thông tin thừa, không đáp ứng yêu cầu trực tiếp của A. Tuy vậy, dù vi phạm phương châm về lượng, những câu trả lời ấy vẫn đạt hiệu quả giao tiếp nhất định. Trong các tình huống đàm phán thương mại cụ thể như vậy, sử dụng ngôn ngữ được xem là một chiến lược hữu ích để duy trì mối quan hệ và khuyến khích sự hợp tác.

b. Vi phạm phương châm về chất

Phương châm về chất trong ngữ dụng học yêu cầu người nói phải đưa ra thông tin chính xác và đáng tin cậy, tránh nói những điều không đúng sự thật hoặc không có bằng chứng. Theo dữ liệu khảo sát, chúng tôi chỉ thu được 01 cặp hội thoại kiểu như thế này.

(11) A: *Nhân viên thiết kế của quý công ty đều có nhân quan độc đáo hết ý.*

B: *Anh quá khen rồi. Chúng ta đi ăn trưa đã, buổi chiều đi tham quan tiếp được không?* [12, tr.16]

Trong ví dụ này, câu trả lời của B đưa ra hai thông tin. Thứ nhất, B trả lời “*Anh quá khen rồi*”, thể hiện thái độ khiêm tốn. Tuy nhiên, nếu xét kỹ, câu trả lời của B không liên quan gì đến lời khen của A, vì chưa thực sự cung cấp thông tin xác thực về “*nhân quan độc đáo*” của đội ngũ thiết kế trong câu nói của A. Nếu đúng thì B cần trả lời “*Đúng vậy, nhân viên thiết kế của công ty đều có nhân quan rất độc đáo*” nhưng B không trả lời theo cách này. Bởi vì, nếu trả lời chính xác thì sẽ thể hiện sự khoe khoang, thiếu tế nhị. Cho nên cách trả lời khiêm tốn sẽ là sự lựa chọn phù hợp nhất cho B. Thứ hai, sau khi trả lời một cách khiêm tốn, B tế nhị chuyển chủ đề, mời A đi ăn trưa và hẹn buổi chiều tiếp tục tham quan. Như vậy, mặc dù câu trả lời vi phạm phương châm về chất, nhưng B vẫn đạt hiệu quả nhất định trong giao tiếp. Câu trả lời thể hiện sự khiêm tốn và lịch sự, giúp B duy trì thái độ hòa nhã, đồng thời chuyển hướng cuộc đối thoại một cách khéo léo. Điều này có thể làm cho A cảm thấy dễ chịu và tạo không khí thoải mái trong giao tiếp.

Có thể thấy, vi phạm phương châm về chất trong các ngữ cảnh giao tiếp thương mại thông thường đều khiến những câu đàm phán dường như trở nên lạc đề, có xu hướng trả lời bằng những thông tin không đúng sự thật mà cố tình đánh lạc hướng đối phương nhờ vào chiến lược né tránh nhưng vẫn mang lại không khí trò chuyện vui vẻ và cảm giác thoải mái cho người cùng giao tiếp.

c. Vi phạm phương châm mối quan hệ

(12) A: *Nếu như vậy thì xin quý công ty cho biết giá gồm tiền hàng, cước phí, phí bảo hiểm đến cảng quy định được không ạ?*

B: *Vâng, chúng tôi sẽ báo cho các ông trong vòng 2 ngày.* [12, tr.49]

(13) A: Nếu bán theo giá này chúng tôi e rằng cả giá thành cũng chưa đủ.

B: Báo giá mà quý công ty đưa ra có cao đôi chút so với giá cả mà chúng tôi mong muốn. [12, tr.50]

Trong ví dụ (12), A yêu cầu B cung cấp thông tin chi tiết về giá bao gồm cả chi phí hàng hóa, vận chuyển, và bảo hiểm đến cảng quy định. Tuy nhiên, B chỉ trả lời rằng “*chúng tôi sẽ báo cho các ông trong vòng 2 ngày*” mà không đề cập cụ thể về các loại chi phí mà A quan tâm. Có thể thấy, cách trả lời của B vi phạm phương châm về mối quan hệ. Bởi vì B không trả lời vào trọng tâm câu hỏi của A, (tức là câu hỏi và câu trả lời không có sự liên quan với nhau), thay vào đó đưa ra một câu trả lời chung chung về thời gian. Phản hồi này không đáp ứng được nội dung mà A cần, khiến cho thông tin trở nên không nhất quán và không phù hợp. Tuy vi phạm phương châm về mối quan hệ nhưng câu trả lời thể hiện hàm ý là B sẽ chuẩn bị câu trả lời chi tiết sau, có thể làm cho A tạm hài lòng. Điều này khiến cho cuộc trò chuyện vẫn có thể tiếp tục diễn ra.

Trong ví dụ (13), A lo ngại rằng mức giá được đề xuất không đủ bù đắp chi phí, nhưng B phản hồi rằng: “*Báo giá mà quý công ty đưa ra có cao đôi chút so với giá cả mà chúng tôi mong muốn*”, tức là B không trả lời trực tiếp vào mối lo ngại của A về chi phí, mà thay vào đó lại đề cập đến mong muốn có mức giá thấp hơn. Sự phản hồi của B không đúng trọng tâm, hoàn toàn không liên quan đến lo ngại về chi phí mà A đưa ra, thay vào đó B lại tập trung vào mức giá mà mình kì vọng. Mặc dù câu trả lời của B gián tiếp bày tỏ mong muốn giảm giá, nhưng nó không hề làm ảnh hưởng đến tâm trạng song phương nhờ vào phương thức trình bày quan điểm cá nhân một cách nhẹ nhàng, tế nhị đề thương lượng giá cả.

Mặc dù các ví dụ trên vi phạm phương châm về mối quan hệ nhưng chúng vẫn đạt được hiệu quả giao tiếp trong một số khía cạnh nhất định. Việc không trực tiếp trả lời câu hỏi của A chính là sự vận dụng khéo léo ngôn từ của B, là một chiến lược tinh tế của B nhằm tránh đưa ra câu trả lời khẳng định ngay lập tức. Cách sử dụng ngôn từ như vậy nhằm chuyển hướng cuộc trò chuyện theo cách có lợi hơn cho mình nhưng vẫn giữ được sự lịch sự tối thiểu, đồng thời có thể tạo ra khoảng trống cho các cuộc thảo luận hoặc thương lượng tiếp theo. Điều này chứng tỏ rằng, trong những ngữ cảnh đặc biệt, sự vi phạm phương châm về mối quan hệ không những không làm giảm hiệu quả giao tiếp, mà còn mang lại lợi ích khi được sử dụng một cách có chủ ý và khéo léo.

d. Vi phạm phương châm về cách thức

(14) A: Tôi cho rằng giá báo của công ty chúng tôi rất hợp lý.

B: Giá cả các ông báo cho chúng tôi cao hơn so với các công ty khác, chúng tôi rất khó có thể chấp nhận được. [12, tr.10]

(15) A: Chúng tôi định đặt mua 3 triệu chiếc. Khả năng cung cấp hàng của các ông ra sao?

B: Thật là một đơn hàng với số lượng lớn! E rằng chúng tôi không đủ khả năng cung cấp được. [12, tr.59]

Trong ví dụ (14), A cho rằng “*giá báo của công ty chúng tôi rất hợp lý*” ám chỉ mong muốn B đồng ý về mức giá. Tuy nhiên, B đáp lại rằng “*Giá cả các ông báo cho chúng tôi cao hơn so với các công ty khác, chúng tôi rất khó có thể chấp nhận được*”. Thay vì nêu cụ thể mức giá có thể chấp nhận được, B phản hồi bằng cách so sánh mơ hồ: “*cao hơn so với các công ty khác*” mà không nói rõ mức giá mong muốn, chỉ so sánh chung với các công ty khác. Mặc dù không rõ ràng, song câu trả lời của B vẫn toát lên hàm ý rằng giá hiện tại “*không hợp lý*” qua cách diễn đạt “*khó có thể chấp nhận được*”. Trong ngữ cảnh này, câu trả lời gián tiếp giúp B bày tỏ được quan điểm mà không gây cảm giác căng thẳng, đôi đầu, vẫn giữ được mối quan hệ tích cực và mở ra cơ hội đàm phán tiếp về giá cả.

Trong ví dụ (15), A muốn biết khả năng cung cấp cho đơn hàng 3 triệu chiếc, nhưng B đáp lại rằng “*Thật là một đơn hàng với số lượng lớn! E rằng chúng tôi không đủ khả năng cung cấp được*”. Ở đây, B không trả lời cụ thể về số lượng tối đa họ có thể cung cấp mà chỉ đưa ra một nhận xét chung chung về quy mô đơn hàng, đồng thời sử dụng cách nói rào đón “*E rằng chúng tôi không đủ khả năng cung cấp được*” để biểu thị khả năng cung cấp hạn chế một cách lịch sự. Sự phản hồi của B là khá mơ hồ và thiếu cụ thể vì không nêu rõ số lượng sản phẩm họ có thể đáp ứng được là bao nhiêu,

và thực sự có thể đáp ứng được hay không. Tuy nhiên, chính việc thể hiện sự e ngại về khả năng cung cấp đó khiến A có thể sẽ điều chỉnh yêu cầu của mình. Với cách diễn đạt nhẹ nhàng, lịch sự, sự vi phạm phương châm về cách thức đã giúp người trả lời tránh từ chối trực tiếp, không gây mất lòng khách hàng.

Như vậy, trong những ví dụ trên, câu trả lời của B là vi phạm phương châm về cách thức khi sử dụng những câu trả lời thiếu rõ ràng và cụ thể. Tuy nhiên, sự mơ hồ này lại có tác dụng giảm bớt căng thẳng, giúp các bên tránh sự từ chối thẳng thừng và bảo vệ mối quan hệ hợp tác. Trong đàm phán thương mại, cách thức gián tiếp có thể tạo ra không gian linh hoạt cho việc đàm phán và giúp các bên đạt hiệu quả giao tiếp mà vẫn giữ gìn không khí tích cực trong đối thoại.

3.3. Thảo luận

Từ kết quả phân tích các ví dụ cho thấy, uyển ngữ xuất hiện trong các hội thoại vi phạm nguyên tắc hợp tác trong tiếng Hán, tiếng Việt có vai trò quan trọng, quyết định đến kết quả đàm phán. Với những từ ngữ, lời nói ôn hòa, dễ nghe, uyển ngữ là phương tiện truyền tải thông tin hữu hiệu trong đàm phán thương mại. Đặc biệt, trong các hội thoại vi phạm nguyên tắc hợp tác, uyển ngữ là “phép thay thế” linh hoạt, tinh tế các hình thức diễn đạt khác nhau bằng những lời khen ngợi, tán thán như “*quá thật là một người tinh tường*”, “*lão luyện trong nghề*”, “*cao thủ đàm phán*”; hoặc đưa ra câu hỏi hàm ngôn “*Chúng ta đều không phải là người mới trên thương trường, đúng không?*”, “*có thật đã thất lễ hay xúc phạm ông hay không*”; hay cũng có khi là sự nhún nhường “*hi vọng*”, “*mong*”; sự khiêm tốn “*đâu có, đâu có*”, “*quá khen*”; sự rào đón, “*e là*”, “*e rằng*”; cũng có khi sử dụng thành ngữ: “*không sợ không biết hàng, chỉ sợ đem hàng ra so sánh*”, “*tiền không có, chỉ có cái mạng*” để thay câu trả lời về chất lượng hàng hóa, hay theo đuổi mục đích đàm phán. Bên cạnh tính chất uyển chuyển nhẹ nhàng, uyển ngữ trong các hội thoại vi phạm nguyên tắc hợp tác cũng thể hiện tính chất nhu mà cương như: “*chúng tôi rất khó có thể chấp nhận được*”, “*e là rất khó để làm ông Smith hài lòng*” cho thấy thái độ vừa mềm mỏng vừa khẳng khái trong đàm phán. Qua các ví dụ đã phân tích, uyển ngữ xuất hiện như là “chất bôi trơn” của ngôn ngữ làm tăng thêm sức thuyết phục cho lời thoại trong đàm phán, đem đến cảm giác dễ chịu, dễ chấp nhận, tăng thêm không khí cởi mở để đạt được mục đích đàm phán, thương lượng, thỏa thuận của đôi bên.

Sự vi phạm các nguyên tắc hợp tác trong các ví dụ nêu trên thực ra là sự “cố ý vi phạm” hay còn gọi là “vi phạm có chủ đích” để tạo ra hàm ý trong từng ngữ cảnh cụ thể. Qua đó, người nghe có thể suy đoán được hàm ý mà người nói muốn truyền đạt đến mình. Bởi vì khi có sự vi phạm một trong những phương châm giao tiếp theo nguyên tắc hợp tác thì sẽ sinh ra hàm ý hội thoại. Sự vi phạm của mỗi phương châm trong mỗi ngữ cảnh cụ thể sẽ nảy sinh hàm ý khác nhau mà chỉ có các bên tham gia đàm phán mới hiểu và cảm nhận được tại thời điểm đó. Có khi người tham gia hội thoại cung cấp thông tin không đúng như sự thật, có ý đánh lạc hướng đối phương để tránh sự “khó nói” về một sự việc hay một tình huống nào đó; có khi các câu trả lời thường không hướng vào trọng tâm câu hỏi mà lại lái sang một hướng khác, thay vì trả lời trả lời đúng trọng tâm câu hỏi thì lại dùng cách trả lời trái với câu hỏi về nội dung cũng như phương thức biểu đạt, tạo nên một sự thiếu tương hợp trong cách hỏi và cách đáp. Nhưng cũng chính sự “cố ý vi phạm” này, khiến cho người nghe hiểu và cảm nhận sâu sắc, tinh tế hàm ý mà người nói muốn truyền đạt là như thế nào dựa vào ngữ cảnh và những hiểu biết chung về mọi mặt của đời sống, xã hội.

4. Kết luận

Đàm phán thương mại luôn gắn liền với mục đích và lợi ích mỗi bên. Nội dung đàm phán đa dạng, phương thức đàm phán phức tạp, không khí đàm phán thường có sự căng thẳng, nhiều khi phát sinh mâu thuẫn khó đi đến thống nhất. Cho nên, trong những tình huống khó nói ra một cách trực tiếp thì cách diễn đạt gián tiếp của uyển ngữ và sự vi phạm các nguyên tắc hợp tác giúp truyền đạt thông tin một cách uyển chuyển, nhẹ nhàng và tế nhị, giúp người nghe nhận biết được hàm ý truyền tải trong từng ngữ cảnh. Cách nói này, vừa giảm bớt sự khó xử, căng thẳng vừa đề cao tính lịch sự và giữ thể diện cho mỗi bên, giúp người nói có thể nói được nhiều hơn cái người ta đã nói ra, thúc đẩy quá trình đàm phán thuận lợi và đạt kết quả tốt đẹp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Nguyễn Thiện Giáp (2022), *Ngữ dụng học Từ lý thuyết đến thực tiễn tiếng Việt*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Hà Nam Khánh Giao (2021), *Nghệ thuật đàm phán trong kinh doanh*, Nxb Tài chính.
3. Võ Thị Mai Hoa, Chế Viết Đông, Lê Thị Thùy Linh (2024), *Uyển ngữ trong đàm phán thương mại tiếng Hán*. Kỷ yếu Hội thảo quốc tế Nghiên cứu liên ngành về ngôn ngữ và giảng dạy ngôn ngữ lần thứ IX, Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế, tr.191-199.
4. Đinh Trọng Lạc (2005), *99 Phương tiện và biện pháp tu từ tiếng Việt*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
5. Hoàng Phê (2014), *Từ điển tiếng Việt*, Nxb Khoa học Xã hội.
6. Nguyễn Xuân Thơm (2001), *Kỹ thuật đàm phán thương mại quốc tế*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.

Tiếng Trung Quốc

7. 中国社会科学院语言研究所 (2015), 《现代汉语词典》, 商务印书馆.
8. 孔庆成 (1993), 《委婉语言现象的立体透视》, 外国语 (上海外国语学院学报) 第 2 期.
9. 宋贤卓 (2004), 《商务谈判》, 科学出版社.
10. 王占福 (2001), 《古代汉语修辞学》, 河北教育出版社.

NGỮ LIỆU

1. 黄为之 (2007), 《经贸中级汉语口语》, 北京语言大学出版社.
2. 邓虹、黄伟生 (2023), 《商务越南语口语教程》, *Giáo trình khẩu ngữ tiếng Việt trong thương mại*, 世界图书出版社.

**Language with working principles in trade negotiations
(through two courses: “Business Chinese” and “Business Vietnamese”)**

Abstract: Euphemism is a special linguistic phenomenon, used in many fields of economics, politics, diplomacy, commercial activities, etc. Using euphemism helps the expression become flexible and polite in many communication contexts. Based on Grice's (1975) theory of conversational implicature, the article analyzes some conversational implicatures in two textbooks 经贸中级汉语口语 in Chinese and Vietnamese colloquial language textbook in commerce in Vietnamese. Thereby, to clearly see the role, the necessity of using euphemisms and the violation of cooperation principles in trade negotiations.

Key words: euphemisms; pragmatics; cooperation principles; trade negotiations; courses.