

BIỂU HIỆN CỦA MẠCH LẠC QUA CÁC MỐI QUAN HỆ TRONG THƯ TÍN THƯƠNG MẠI PHẢN NÀN BẰNG TIẾNG VIỆT (ĐỐI CHIẾU VỚI TIẾNG ANH)

*Phạm Hồng Nhung**

Mạch lạc trong văn bản là kết quả của nhiều yếu tố, biểu hiện qua các phép liên kết và các mối quan hệ của các câu văn và đoạn văn trong văn bản. Văn bản được coi là mạch lạc khi người đọc có thể hiểu được ý nghĩa một cách dễ dàng. Để có được một văn bản mạch lạc, người viết cần tạo lập được các câu văn, đoạn văn mạch lạc và đặt chúng trong các mối quan hệ chặt chẽ cùng tập trung diễn đạt về một chủ đề chung. Tính mạch lạc được biểu hiện trong tất cả các loại văn bản, trong đó có thư phản nàn, một loại điển hình của thư tín thương mại. Theo quan sát của chúng tôi, để đạt được hiệu quả cao nhất, thư phản nàn cần biểu hiện tính mạch lạc thông qua các mối quan hệ trong văn bản như quan hệ giữa các từ ngữ trong câu, quan hệ về đề tài - chủ đề giữa các câu, quan hệ về trật tự hợp lí giữa các câu hay quan hệ lập luận giữa các câu.

Từ khoá: mạch lạc, thư phản nàn.

Coherence in texts is the result of many factors, represented by cohesion and relations of sentences and paragraphs in a paper. Thanks to coherence, readers can easily absorb the ideas writers want to convey. To achieve coherence, a writer should write comprehensible and logical sentences and paragraphs to express a common topic. Coherence is presented in all sorts of writing, including letter of complaint – a typical type of business correspondence. To maximize the effectiveness, letters of complaint should present coherence through relations between words in a sentence, topic of sentences, logical order or arguments among sentences.

Keywords: coherence, letters of complaint.

1. Dẫn nhập

1.1. Khái niệm mạch lạc

Thuật ngữ “mạch lạc” (coherence) chỉ mới xuất hiện trong những thập kỷ gần đây, cụ thể là trong giai đoạn thứ hai của việc nghiên cứu ngữ pháp văn bản (giai đoạn thứ nhất tập trung vào khái niệm “liên kết”). Khái niệm mạch lạc là khái niệm phức tạp, được đề cập trong những

công trình nghiên cứu của V. Dijk (1973), M.A.K. Halliday và R. Hasan (1976), D. Nunan (1993). Các nhà nghiên cứu tạm thống nhất ở cách hiểu mạch lạc trong văn bản có nghĩa là các ý tưởng trong mỗi đoạn phải được liên kết và có quan hệ với nhau, văn bản có được mạch lạc khi người đọc hiểu được một cách dễ dàng những ý tưởng mà người viết muốn diễn đạt. Tuy nhiên, những biểu hiện cụ thể của mạch lạc có thể được hiểu khác nhau.

* ThS., Trường Đại học Ngoại thương

Tác giả V. Dijk (1973), trong công trình nghiên cứu *“Những mô hình của ngữ pháp văn bản”* đã phản bác lại quan điểm cho rằng hai câu đứng gần nhau là có mạch lạc với nhau, ông nhận xét rằng hai câu đứng gần nhau có thể không mạch lạc với nhau nếu không có mối quan hệ nào với nhau. Năm 1976, M.A.K. Halliday và R. Hasan tuy không nghiên cứu trực tiếp về mạch lạc trong công trình *“Liên kết trong tiếng Anh”*, nhưng chúng ta có thể hiểu quan niệm về mạch lạc của họ là *“... sự phụ thuộc của yếu tố này vào yếu tố khác để giải thích được nó”* [116, tr.22]. D. Nunan, với tác phẩm *“Dẫn nhập phân tích diễn ngôn”* (1993), cho rằng mạch lạc không được tạo ra đơn giản chỉ với “liên kết”, và tính mạch lạc của văn bản có được là nhờ người đọc có sử dụng kiến thức ngôn ngữ của họ để liên hệ thế giới diễn ngôn với những con người, vật thể, sự kiện và sự thể bên ngoài bản thân văn bản hay không.

Đó là trên phạm vi quốc tế, còn ở Việt Nam, những công trình nghiên cứu về mạch lạc đã có nhưng chưa nhiều. Đầu tiên là công trình nghiên cứu *“Hệ thống liên kết văn bản tiếng Việt”* (1985) của Trần Ngọc Thêm. Trong công trình này, tác giả đề cập đến liên kết và hệ thống liên kết trong văn bản tiếng Việt, theo đó có hai loại liên kết là liên kết hình thức và liên kết nội dung. Quan niệm của tác giả về liên kết nội dung (phát triển chủ đề, duy trì chủ đề) rất gần với cách hiểu mạch lạc. Năm 2009, Diệp Quang Ban trong công trình nghiên cứu *“Giao tiếp diễn ngôn và cấu tạo của văn bản”* đã cho rằng *“mạch*

lạc trong văn bản là hiện tượng có thực nhưng rất mơ hồ, và nó còn là một hiện tượng có mức độ (tức là có thể nhiều hay ít), chứ không phải chỉ có hai cực mạch lạc và không mạch lạc”.

1.2. Khái niệm thư phàn nàn

Khi một người không hài lòng về một sản phẩm hay dịch vụ nào đó, họ thường thể hiện bằng hai cách: hoặc bày tỏ ý kiến của mình, hoặc lẳng lặng bỏ đi. Khi ai đó phàn nàn là họ vẫn còn muốn nói chuyện với người cung cấp sản phẩm hay dịch vụ và tạo cơ hội cho người cung cấp sản phẩm hay dịch vụ có thể giữ chân họ. Trong một thế giới hầu như mọi thứ đều được nối mạng Internet như ngày nay, những lời rĩ tai truyền miệng không còn quanh quẩn tại một bàn ăn tối đơn thuần mà chúng trở thành đề tài bàn tán sôi nổi trong những buổi tiệc có đến hàng ngàn thực khách. Cho nên, cho dù các nhà cung cấp sản phẩm hay dịch vụ thường không thích nhận những phản hồi tiêu cực, nhưng chính các khách hàng trực tiếp phàn nàn với họ mới là những người đang mang đến cho họ một món quà, giúp họ có những điều chỉnh kịp thời để giữ được khách hàng.

Trong tác phẩm *“Nghệ thuật chinh phục khách hàng”* (2009), Janelle Balow và Claus Moller đã đưa ra khái niệm “mỗi lời phàn nàn là một món quà cung cấp một phương tiện tuyệt vời để giải thích cách thức một công ty có thể cung cấp dịch vụ hoàn hảo và xử lý lời phàn nàn thông qua những mối quan hệ khách hàng được cải thiện, mà cuối cùng là giúp gia tăng doanh

số cũng như cải thiện sự hài lòng của khách hàng”.

Thư phàn nàn là một dạng thư khá nhạy cảm, được gửi tới cá nhân hay tổ chức nào đó khi người viết không hài lòng về sản phẩm hay dịch vụ của nhà cung cấp nào đó. Tùy theo hoàn cảnh sẽ có cách viết khác nhau sao cho phù hợp. Nhìn chung, thư phàn nàn cần thể hiện tính lịch sự và rõ ràng, chính xác.

2. Biểu hiện của mạch lạc qua các mối quan hệ trong thư phàn nàn tiếng Việt (đối chiếu với tiếng Anh)

Trong công trình nghiên cứu “*Giao tiếp diễn ngôn và cấu tạo của văn bản*” (2009), Diệp Quang Ban đã nhận xét “*mạch lạc là quan hệ nghĩa mà cũng có thể là quan hệ chức năng giữa các hành động nói trong tương tác*”. Những biểu hiện dễ nhận biết của mạch lạc được thể hiện trong các phạm vi cụ thể sau đây:

- Mạch lạc biểu hiện trong quan hệ giữa các từ ngữ trong một câu.
- Mạch lạc biểu hiện trong quan hệ giữa các đề tài - chủ đề của các câu.
- Mạch lạc biểu hiện trong trật tự hợp lý giữa các câu hay các mệnh đề.
- Mạch lạc biểu hiện trong quan hệ lập luận.

Quan niệm của Diệp Quang Ban là cơ sở để chúng tôi khảo sát mạch lạc trong thư phàn nàn tiếng Việt, có so sánh với tiếng Anh, thông qua các câu dịch của thư phàn nàn tiếng Việt mà tư liệu chúng tôi có được.

2.1. Mạch lạc biểu hiện trong quan hệ giữa các từ ngữ trong một câu

Theo Diệp Quang Ban (2009), mối quan hệ giữa các từ ngữ trong một câu là quan hệ cấu trúc về mặt nghĩa hoặc về cú pháp, và quan hệ cấu trúc này bao giờ cũng tạo ra được mạch lạc. Hãy cùng xem xét ví dụ sau đây:

Chúng tôi đặt chiếc ghế đệm màu xanh dương, nhưng ông gửi đến chúng tôi chiếc màu xanh lá cây. (We ordered a blue sofa, however you sent us a green one).

Mối quan hệ giữa hai mệnh đề trong câu thể hiện rõ ở hai từ chỉ màu sắc “màu xanh dương” (blue) và “màu xanh lá cây” (green), khiến cho hai mệnh đề được liên kết chặt chẽ với nhau cả về mặt nghĩa và ngữ pháp, do đó câu văn có tính mạch lạc. Hai màu sắc này được hiểu là cùng mô tả về một vật thể, nhưng một màu là màu được mong muốn, còn màu kia là màu không được mong muốn.

2.2. Mạch lạc biểu hiện trong quan hệ giữa các đề tài - chủ đề của các câu

Tên gọi đề tài - chủ đề ở đây để chỉ cả đề tài lẫn chủ thể. Đề tài có thể là danh từ hay tính từ trong chức năng cú pháp vị ngữ, miễn là chúng có thể đối chiếu với nhau giữa những câu khác nhau, những phần khác nhau của văn bản. Mạch lạc trong quan hệ đề tài giữa các câu được thực hiện theo hai cách là duy trì đề tài và triển khai đề tài. (Diệp Quang Ban, 2009).

2.2.1. Duy trì đề tài

Duy trì đề tài là trường hợp một sự vật, một sự việc, một hiện tượng nào đó được

nhắc đi nhắc lại bằng các từ hoặc cụm từ khác nhau với tư cách là đề tài của các mệnh đề hay câu đó.

Vấn đề thứ nhất là không đủ ghế cho buổi tiệc để chúng tôi ngồi cùng với nhau, và vấn đề thứ hai là chúng tôi phải chờ hơn một tiếng đồng hồ để được phục vụ. (The first **problem** was that there weren't enough seats in the party for us to sit together, and the second **problem** was that we had to wait more than an hour to be served).

Từ “vấn đề” (problem) ở đây được lặp lại khiến cho hai mệnh đề có chung một đề tài và có tính mạch lạc, rõ ràng. Đây là cách duy trì đề tài bằng phép lặp.

Một ví dụ khác như sau:

Tôi viết thư này để yêu cầu bạn điều chỉnh thiếu sót này ngay lập tức và để đảm bảo rằng các lỗi như vậy không xảy ra một lần nữa. (I am writing to ask you to fix the **shortfall** immediately and to ensure that such **errors** do not happen again).

Câu văn trên có tính mạch lạc nhờ từ “các lỗi” (errors) được dùng để thay thế cho từ “thiếu sót” (shortfall). Khi các từ ngữ được dùng để thay thế cho nhau để chỉ cùng một sự vật, sự việc như vậy, tức chúng đồng chiếu, thì đề tài sẽ được duy trì bằng phép lặp từ ngữ.

2.2.2. Triển khai đề tài

Triển khai đề tài là trường hợp đề tài ở một câu, một đoạn nào đó gây liên liên tưởng đến đề tài trong một câu, một đoạn khác theo một quan hệ nào đó, khiến cho

đề tài được phát triển thêm. Các đề tài được sử dụng phải có quan hệ lô gíc thích hợp để sự phát triển đề tài là cần thiết và đầy đủ (Diệp Quang Ban, 2009). Ví dụ:

Lỗi này đã đưa công ty của chúng tôi vào một tình thế khó khăn vì chúng tôi đã phải mua một số mặt hàng khẩn cấp để thực hiện cam kết của chúng tôi với khách hàng. Điều này đã gây ra cho chúng tôi sự thiệt hại đáng kể. (This **error** put our company in a **difficult position** as we had to make some **emergency** purchases to fulfil our commitments to all our customers. This caused considerable **inconvenience**).

Trong hai câu văn liền nhau, 4 từ in đậm có quan hệ nhân - quả rõ ràng, từ sau là kết quả của từ trước, khiến cho đề tài được mở rộng dần ra. Sự triển khai đề tài theo mối quan hệ nhân - quả khiến cho các câu văn có tính mạch lạc, rõ ràng, được liên kết chặt chẽ với nhau.

2.3. Mạch lạc biểu hiện qua trật tự hợp lí giữa các câu (mệnh đề)

Giữa các mệnh đề trong câu hay giữa các câu trong văn bản có thể có quan hệ nghĩa lô gíc như quan hệ bổ trợ, quan hệ nghịch đối, quan hệ thời gian, quan hệ không gian, quan hệ lập luận... Sau đây là một ví dụ thể hiện tính mạch lạc thông qua quan hệ thời gian:

Tôi thật thất vọng khi, chỉ sau hai tuần, máy giặt của tôi đã bị hư. (I was very disappointed **when, after** only two weeks, my washing machine broke down).

Các sự việc nằm trong quan hệ thời gian được diễn đạt bằng các mệnh đề được hiển thị bằng từ ngữ cụ thể như “khi” (when) và “sau” (after). Quan hệ thời gian ở đây là quan hệ vật lí khách quan.

Thêm một ví dụ khác:

Tôi viết thư này để phàn nàn về dịch vụ kém chất lượng tôi nhận được ở khách sạn của bạn vào ngày 5 tháng 7 năm 2014. Tôi ở tại khách sạn của bạn vào ngày hôm đó. Thời tiết bất ngờ trở xấu với gió mạnh và mưa lớn. Nước mưa thì rỉ qua mái nhà và lò sưởi thì hoạt động kém. Tôi đã báo cáo các vấn đề này cho nhân viên dịch vụ khách hàng của bạn ở quầy lễ tân, nhưng họ chỉ đến, nhìn vào lò sưởi và mái nhà và nói, “Chúng tôi sẽ kiểm tra chúng”. Trong thực tế, họ chẳng làm gì cả. Sau đó, tôi yêu cầu họ đổi phòng cho tôi, nhưng tiếc là không có phòng trống vào thời điểm đó. Với hai ngày và một đêm trong điều kiện rất nghèo nàn, tôi sớm đã đổ bệnh. Trở về nhà, tôi đã phải xin sếp của tôi cho tôi nghỉ thêm hai ngày và bỏ lỡ một cuộc họp quan trọng. (I am writing to complain of the poor service I received at your hotel on **July 5, 2014**. I stayed at your hotel **on that day**. The weather unexpectedly turned bad with strong wind and heavy rain. The roof of my room was leaking rain water, and the heater was not working well. I reported the problem to your customer service officers at the front desk, but they just came, looked at the heater and the roof and said, “We’ll be working on them”. In fact, nothing was done at all. **Then** I asked them to change

my room, but unfortunately there were no available rooms **at that time**. With **two days and one night** in very poor conditions, I **soon** got sick. Returning home, I had to ask my boss for **two more days off** and missed one important meeting).

Với ví dụ trên, trong một đoạn văn dài, các mệnh đề và các câu không chỉ được kết nối với nhau tạo sự mạch lạc thông qua các liên từ hay trạng từ chỉ thời gian mà ngay cả các sự việc cũng được kể theo trình tự thời gian. Với trình tự thời gian được mô tả sát sao như vậy, người đọc dễ hình dung ra những khó khăn mà người viết thư đã gặp phải để có thể nhận ra vấn đề được đề cập đến trong thư phàn nàn.

2.4. Mạch lạc biểu hiện trong quan hệ lập luận

Quan hệ lập luận là quan hệ giữa luận cứ với kết luận. Một kết luận đúng phải dựa trên luận cứ đúng và phải được rút ra bằng những lập luận đúng (Diệp Quang Ban, 2009). Ví dụ:

Máy vi tính của tôi bị hỏng. Tất cả phần mềm đã ngừng hoạt động. Tôi cần phải gọi cho đường dây nóng để xem họ có thể sửa nó không. (My computer's crashed. All the applications have stopped working. I'll need to phone the help-line to see if they can fix it).

Ví dụ trên được lập luận theo hướng lập luận không liên quan đến khoa học-công nghệ mà là lập luận dùng trong đời sống hàng ngày. Theo đó, vì máy vi tính và phần mềm đều đã hỏng, không sử dụng

được nữa nên sẽ phải gọi điện nhờ người sửa chữa. Đây có thể chỉ là lập luận chủ quan tại thời điểm phát ngôn. Vào một lúc khác, người phát ngôn có thể thay đổi ý kiến và không gọi người sửa chữa nữa mà tự mình tìm cách sửa chữa máy tính. Như vậy, theo Diệp Quang Ban (2009), giá trị đúng của luận cứ hay kết luận có thể thay đổi theo thời gian và theo ý thức hệ của xã hội.

3. Kết luận

Các mối quan hệ trong câu và giữa các câu trong văn bản vốn được xem là biện pháp tạo mạch lạc để sử dụng và phổ biến đối với hầu hết các thể loại văn bản. Việc sử dụng các mối quan hệ như quan hệ giữa các từ ngữ trong một câu, quan hệ giữa các đề tài - chủ đề của các câu, trật tự hợp lý giữa các câu hay các mệnh đề, quan hệ lập luận sẽ tạo ra được tính mạch lạc cho loại thư phản nàn trong thư tín thương mại. Tất nhiên, việc sử dụng các mối quan hệ này đúng chỗ và hợp lý sẽ tạo ra những hiệu quả diễn ngôn lô gic và mạch lạc cho thể loại văn bản này. Ngược lại, nếu không nắm được những trường hợp sử dụng và không sử dụng các mối quan hệ này cũng như các nguyên tắc sử dụng chúng như trình bày trong nghiên cứu này

có thể sẽ tạo ra những văn bản thư phản nàn sai phạm về phong cách diễn ngôn ở cả hình thức và nội dung. Do đó, chúng tôi hy vọng rằng kết quả nghiên cứu những biểu hiện của mạch lạc qua các mối quan hệ trong văn bản thư phản nàn tiếng Việt (đối chiếu với tiếng Anh) sẽ giúp cho công việc soạn thảo các văn bản thư phản nàn hiệu quả hơn và giúp cho việc tham khảo và tra cứu của những người quan tâm thuận lợi hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Diệp Quang Ban, *Giao tiếp - Diễn ngôn và Cấu tạo Văn bản*, NxbGD, 2009.
2. Halliday, Michael A. K. Ruqaiya Hasan, *Cohesion in English*. London: Longman, 1976.
3. Janelle Barlow and Claus Moller, *Nghệ thuật chinh phục khách hàng* (Bản dịch tiếng Việt của nhiều dịch giả), Nxb Trẻ, 2009.
4. Nguyễn Văn Hiệp, *Cơ sở ngữ nghĩa - Phân tích cú pháp*, Nxb Giáo dục, 2008.
5. Nunan David, *Dẫn nhập phân tích diễn ngôn* (Bản dịch tiếng Việt của Hồ Mỹ Huyền và Trúc Thanh), Nxb GD, 1997.
6. Trần Ngọc Thêm, *Hệ thống liên kết văn bản tiếng Việt*, Nxb Giáo dục, 1985.
7. Van Dijk, Teun A. and Walter Kintsch. *Strategies of Discourse Comprehension*, New York: Academic Press, 1983.

(Toà soạn nhận bài viết ngày 07/02/2017, duyệt đăng ngày 06/3/2017)