

# NHẬN DIỆN CHIẾN LƯỢC ĐIỀU CHỈNH KHÚC MẮC TRONG HỘI THOẠI PHIM TIẾNG ANH VÀ ĐỀ XUẤT ỨNG DỤNG TRONG GIẢNG DẠY KỸ NĂNG TƯƠNG TÁC BẰNG LỜI CHO NGƯỜI HỌC TIẾNG ANH CẤP ĐỘ B2

Nguyễn Thị Quỳnh Hoa<sup>1,\*</sup>, Nguyễn Thị Minh Hạnh<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng,

<sup>2</sup>Nghiên cứu sinh Khóa 31, Ngành Ngôn ngữ Anh, Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Đà Nẵng, 131 Lương Nhữ Hộc, Phường Khuê Trung, Quận Cẩm Lệ, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

Nhận bài ngày 01 tháng 07 năm 2017

Chỉnh sửa ngày 28 tháng 07 năm 2017; Chấp nhận đăng ngày 31 tháng 07 năm 2017

**Tóm tắt:** Trong hội thoại, người tham gia hội thoại phải thực hiện hoạt động sử dụng ngôn ngữ giao tiếp với vai trò luân phiên vừa là người nói và người nghe. Khi tương tác, thỉnh thoảng những tắc nghẽn giao tiếp khiến người tham gia hội thoại không thể đạt được kết quả giao tiếp như mong đợi. Để tránh những nguy cơ ấy, người tham gia hội thoại có khuynh hướng sử dụng chiến lược tương tác thuộc phạm trù “điều chỉnh giao tiếp” (communication repair). Schegloff và cộng sự (1974) đã nghiên cứu các chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại với những kết quả đáng tin cậy. Đối với người học tiếng Anh, việc nắm được các chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại nhằm cải thiện kỹ năng tương tác bằng lời là một điều cần thiết. Theo Khung tham chiếu trình độ ngôn ngữ chung của châu Âu về năng lực ngôn ngữ, người học cấp độ B2 có thể sử dụng linh hoạt các chiến lược điều chỉnh giao tiếp. Dựa vào 100 đoạn hội thoại trong bốn bộ phim tiếng Anh, bài báo này nhận diện, phân tích các chiến lược điều chỉnh khúc mắc và nêu ra một số đề xuất áp dụng các chiến lược đó trong việc giảng dạy kỹ năng tương tác bằng lời cho người học tiếng Anh cấp độ B2.

**Từ khóa:** chiến lược điều chỉnh khúc mắc, hội thoại tiếng Anh, ứng dụng giảng dạy, kỹ năng tương tác, người học cấp độ B2, Khung tham chiếu châu Âu về năng lực ngôn ngữ

## 1. Đặt vấn đề

Hội thoại, được hình thành do giao tiếp bằng lời giữa con người với nhau, là hoạt động thường xuyên, không thể thiếu trong cuộc sống hằng ngày của con người. Tuy nhiên, không phải lúc nào người tham gia hội thoại cũng có thể hiểu ngay tất cả những điều được nói ra trong cuộc thoại. Có lúc người nghe không nghe rõ lời người nói, hoặc nghe nhưng hiểu không rõ hoặc không hiểu ý người nói. Tất cả những khó khăn ấy đều là những yếu tố gây trở ngại cho cuộc thoại và dẫn đến giảm sút hiệu quả giao tiếp. Để khắc phục những yếu tố gây trở ngại này, người tham gia hội thoại phải sử dụng các chiến lược tương tác.

Dựa trên dữ liệu rút ra từ 100 đoạn hội thoại trong phim tiếng Anh, bài viết này nhận diện và phân tích các chiến lược điều chỉnh khúc mắc, trên cơ sở đó đề xuất áp dụng các chiến lược ấy trong giảng dạy kỹ năng nói tương tác cho người học cấp độ B2 theo Khung tham chiếu châu Âu về năng lực ngôn ngữ.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Lịch sử vấn đề

#### 2.1.1. Vài nét về tác giả Emanuel Abraham Schegloff

Emanuel Abraham Schegloff sinh năm 1937 tại New York. Ông là giáo sư ngành Xã hội học tại trường Đại học California ở Los Angeles. Cùng với các cộng sự là Harvey Sacks và Gail Jefferson, Schegloff là một

\* Tác giả liên hệ. ĐT: 84-914165989

Email: quynhhoandng@gmail.com

trong những người đi tiên phong trong lĩnh vực phân tích diễn ngôn. Nghiên cứu về ngôn ngữ học tương tác được xem là nền tảng trong các công trình của ông. Năm 1977, trong bài báo “*Tính trội vượt của tự điều chỉnh khúc mắc trong tổ chức điều chỉnh khúc mắc lời thoại*” (“*The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation*”), lần đầu tiên Schegloff và cộng sự đã bàn đến các vị trí và chiến lược của việc tự điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại (self-repair) và điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại do người nghe thực hiện (other-repair).

### 2.1.2. Các nghiên cứu liên quan

Từ công trình khởi đầu của Schegloff và cộng sự, cho đến nay, mới chỉ có một số ít các nghiên cứu khác về điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại. Schegloff (1977) đã mô tả nhiều vị trí khác nhau trong đoạn thoại vốn là nơi người nghe bắt đầu dùng những chiến lược yêu cầu điều chỉnh các khúc mắc gây gián đoạn hội thoại của người nói. Seong (2004) đã bàn về các chiến lược điều chỉnh khúc mắc do người nghe sử dụng với người bản ngữ trong cuộc sống hằng ngày và với người sử dụng tiếng Anh như ngôn ngữ thứ hai tại các lớp học.

Seo (2008) đã nghiên cứu mối quan hệ giữa việc điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại và những hành vi phi lời trong việc tạo ra những hoạt động điều chỉnh khúc mắc thành công nhằm hỗ trợ việc dạy và học tiếng Anh như một ngôn ngữ thứ hai. Cho (2008) nghiên cứu, phân loại chiến lược điều chỉnh khúc mắc và tần suất phân bố các chiến lược điều chỉnh ở học sinh tiểu học.

### 2.2. Khái niệm “điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại” (repair in conversations)

Theo Schegloff và cộng sự (1977: 361), điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại được định nghĩa như sau: “*điều chỉnh khúc mắc* là việc xử lý các yếu tố gây khúc mắc xuất hiện trong quá trình sử dụng ngôn ngữ tương

tác hay một cơ chế hoạt động trong hội thoại nhằm giải quyết các vấn đề nói, nghe và hiểu lời thoại”. (“*Repair is the treatment of trouble occurring in interactive language use or a mechanism that operates in conversation to deal with problems in speaking, hearing, and understanding the talk in conversation.*”)

Theo Sack, Schegloff và Jefferson (1977), điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại gồm 2 loại: loại thứ nhất là điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại do người nói thực hiện và loại thứ hai là điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại do người nghe thực hiện.

Mỗi loại nêu trên gồm 4 yếu tố, cụ thể như sau:

- *Yếu tố gây khúc mắc trong lời thoại* (Trouble-source): bao gồm bất cứ yếu tố nào trong lời thoại gây tắc nghẽn hội thoại. Yếu tố gây khúc mắc có thể là bất cứ lỗi gì và có thể xuất hiện bất cứ ở đâu trong quá trình tương tác hội thoại. Các yếu tố gây khúc mắc sẽ được những người tham gia hội thoại điều chỉnh.

- *Phát hiện khúc mắc và yêu cầu điều chỉnh* (Repair Initiation): một yếu tố gây khúc mắc trong lời thoại có thể được người nói hoặc người nghe phát hiện. Sau đó, người nói hoặc người nghe bắt đầu sử dụng chiến lược để tự điều chỉnh hoặc yêu cầu điều chỉnh khúc mắc.

- *Chiến lược điều chỉnh khúc mắc* (Repair Strategies) bao gồm các phản ứng bằng lời đối với những câu trả lời sai, chưa đầy đủ hoặc sự im lặng của người tham gia hội thoại. Các chiến lược này có thể được phản ứng trực tiếp trong cùng lượt lời của người nói hoặc do người nghe thực hiện.

- *Hoàn thành điều chỉnh khúc mắc lời thoại* (Repair completion): Sau khi một yếu tố gây khúc mắc trong lời thoại (trouble source) được phát hiện thì người nói sẽ thực hiện sự tự điều chỉnh (self-repair) hoặc người nghe sẽ thực hiện điều chỉnh (other-repair).

### 2.2.1. Điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại do người nói thực hiện (*self-repair*)

Theo Sack, Schegloff and Jefferson (1977), điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại do người nói thực hiện gồm 2 loại: loại thứ nhất là lỗi hội thoại do tự người nói phát hiện và tự điều chỉnh ngay trong lượt lời của mình. Loại thứ hai là yếu tố gây khúc mắc trong hội thoại của người nói được người nghe phát hiện, báo hiệu và ở lượt lời tiếp theo người nói tự điều chỉnh.

(2.1) Ken: Sure enough ten minutes later the bell r - the doorbell rang...

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 363)

Ví dụ (2.1) cho thấy người nói (**Speaker - S**) đã tạo ra lỗi khi nói đến *bell r*. Chính người nói nhận thấy nếu chỉ nói *bell* (*chuông*) thì người nghe (**Hearer-H**) sẽ không biết loại *bell* (*chuông*) nào. Vì vậy, trong lượt lời của mình, S đã điều chỉnh lại là *doorbell*.

### 2.2.2. Điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại do người nghe thực hiện (*other-repair*)

Theo Sack, Schegloff và Jefferson (1977), điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại do người nghe thực hiện có nghĩa là trong một cuộc thoại sau khi nghe một câu nói hoặc câu hỏi từ phía người nói, người nghe thấy có vấn đề nào đó không rõ ràng, có thể dẫn đến hiểu lầm hoặc hiểu sai ý người nói thì người nghe sẽ dùng ngay các chiến lược gợi ý để người nói điều chỉnh hoặc có lúc chính người nghe thực hiện việc điều chỉnh.

(2.2) S: Well, Monday, let me think. Mondays, Wednesdays and Fridays.

I'm home by one ten.

H: *One ten?*

S: *Two o'clock. My class ends one ten*

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 363)

Trong ví dụ (2.2), H đã nghe hết những gì S nói, nhưng H muốn xác nhận lại thông tin mình nghe đã chính xác chưa nên H đã hỏi lại S bằng cách dùng chiến lược lặp lại một phần thông tin đã nghe. Trong lượt lời tiếp theo, S đã nhận ra mình nói nhầm giờ nên đã tự điều chỉnh lại là *two o'clock* và kèm theo lời giải thích rõ ràng hơn.

(2.3) S: *Actually I didn't use, uh...*

H: *Chopstick?*

S: *Chopstick yet.*

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 363)

Ví dụ (2.3) nêu trên cho thấy S đã gặp khó khăn khi nói vì S chưa thể nghĩ ra được chính xác từ mà S muốn dùng. S đã cố tìm cách điều chỉnh khúc mắc bằng việc sử dụng từ *uh...* để kéo dài thêm thời gian suy nghĩ. Ngay lúc đó, H đã giúp S điều chỉnh khúc mắc và tìm ngay được từ mà S muốn đề cập đến.

### 2.3. Chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại

#### 2.3.1. Chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại do người nói thực hiện (*self-repair strategies*)

##### 2.3.1.1. Sửa các yếu tố gây khúc mắc trong lời thoại (*Trouble source correction*): chiến lược này dùng để sửa các yếu tố gây khúc mắc liên quan đến âm vị, từ và hình vị.

(2.4) *I consider the price and the quality of the good... goods.*

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 363)

Trong ví dụ này, S đã điều chỉnh yếu tố khúc mắc liên quan đến từ để giúp H hiểu đúng ý của mình. Sau khi nói từ *good*, S đã nhận ra là mình đã lựa chọn sai từ, chỉ thiếu một âm /z/ biểu thị bằng chữ s mà S đã không diễn tả đúng được ý của mình. Vì vậy, ngay khi nhận ra lỗi này, S đã kịp điều chỉnh ngay bằng cách dùng từ *goods*.

2.3.1.2. *Tim từ (Searching for a word)*

(2.5) I need a new bolt for my oil fit – um PAN.

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 363)

Trong ví dụ (2.5), S không thể tìm được từ chính xác ngay trong lần nói đầu tiên, nhưng ngay trong cùng lượt lời, S có thể tìm được từ đúng là “Pan” và bắt đầu điều chỉnh.

2.3.1.3. *Ngập ngừng (Hesitation pauses)*

(2.6) Olive: You know Mary uh... oh... what was it...uh...Thompson.

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 363)

Trong ví dụ (2.6), S ngập ngừng vì không thể nghĩ ra ngay từ mình cần. Sau một lúc ngập ngừng, S đã có thời gian để tìm được từ “Thompson” và đã tự điều chỉnh.

2.3.1.4. *Khởi đầu sai (False starts)*

(2.7) S: Were you uh you were in the room when it happened?

H: Yeah.

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 365)

Trong ví dụ trên, thay vì nói *you were*, S đã nói *were you* và ngay trong lượt lời của mình, S đã tự điều chỉnh.

2.3.1.5. *Thay đổi từ ngữ tức thì (Immediate lexical changes)*

(2.8) Roger: We're just working on a different thing, the same thing.

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 370)

S (Roger) đã phát hiện ra từ “different” không phải là từ mà S muốn đề cập đến, vì vậy từ “same” được S sử dụng để điều chỉnh ngay trong lượt lời của mình.

2.3.1.6. *Lặp lại (Repetition): chiến lược này gồm có lặp lại đại từ nhân xưng, liên từ, mạo từ không xác định, giới từ.*

(2.9) A: You know, I – I mean th – he – they, y'know.

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 371)

Trong ví dụ trên, đại từ nhân xưng *I* được lặp lại để S có nhiều thời gian hơn suy nghĩ về những điều mình sắp nói.

(2.10) Ben: They got a – a garage sale.

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 369)

Ví dụ trên cho thấy S (Ben) đã lặp lại mạo từ không xác định khi S muốn có thời gian để hoàn thiện ý nghĩ của mình.

Tóm lại, theo lý thuyết của Schegloff và các cộng sự, trong thực tế giao tiếp bằng lời, có sáu chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại do người nói thực hiện.

2.3.2. *Chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại do người nghe thực hiện (other-repair strategies)*

2.3.2.1. *Dùng từ hỏi (Using question words)*

(2.11) S: Were you uh you were in therapy with a private doctor ?

H: yah

S: *Have you ever tried a clinic?*

H: What?

S: *Have you ever tried a clinic?*

H: ((sigh)) *No, I don't want to go to a clinic.*

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 367)

Trong ví dụ (2.11), thay vì trả lời câu hỏi của S sau khi lượt lời của S kết thúc thì H bắt đầu sử dụng chiến lược dùng từ hỏi để báo hiệu cho S rằng H chưa hiểu điều mà S nói. Trong lượt lời tiếp theo, H đã điều chỉnh khúc mắc bằng cách lặp lại điều mà H đã nói trước đó để S có thể hiểu rõ hơn.

2.3.2.2. *Lặp lại một phần lượt lời của người nói có kèm theo từ hỏi (Repeating a part of the trouble source turn plus a question word)*

(2.12) S: *Was last night the first time you met Missiz Kelly?*

H: Met whom?

S: *Missiz Kelly.*

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 368)

Trong ví dụ (2.12), **H** đã lặp lại một phần lượt lời của **S** kèm theo từ hỏi *Whom* với mong muốn **S** nhắc lại thông tin mà **H** chưa nghe kịp. Ở lượt lời của mình, **S** đã điều chỉnh bằng cách lặp lại thông tin *Missiz Kelly* cho **H**.

2.3.3.3. *Suy đoán (Judging ideas from the speaker's utterance)*

(2.13) **S**: *Why did I turn out this way?*

**H**: *You mean homosexual?*

**S**: *Yes.*

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 368)

Ví dụ (2.13) cho thấy **H** đã nghe rõ thông tin từ **S**. Tuy nhiên, **H** không hiểu rõ thông tin mà **S** đề cập đến, vì vậy **H** đã dùng chiến lược suy đoán để hỏi lại **S** điều mà **H** vừa nghe. Trong lượt lời của mình, **S** đã khẳng định điều **H** suy đoán là chính xác.

2.3.3.4. *Lặp lại một phần phát ngôn của người nói và lên giọng ở cuối câu (Repeating a part of the speaker's talk with upward intonation)*

(2.14) **S**: *Well, Monday, let me think.*

*Monday, Wednesday and Fridays I'm home by one ten.*

**H**: *One ten?*

**S**: *Two o'clock. My class ends one ten.*

(Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 368)

Trong ví dụ (2.14), **H** đã nghe thông tin từ **S** nhưng cảm thấy không chắc chắn về một phần thông tin nghe được nên **H** đã sử dụng chiến lược lặp lại một phần thông tin còn nghi ngờ và lên giọng cuối câu nhằm yêu cầu **S** xác nhận lại cho rõ ràng hơn. **S** đã điều chỉnh lại trong lượt lời của mình bằng cách nêu thông tin cụ thể hơn.

2.4. *Các yêu cầu về kỹ năng tương tác và điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại đối với người học ngôn ngữ ở cấp độ B2 theo Khung tham chiếu trình độ ngôn ngữ chung của châu Âu*

Khung tham chiếu trình độ ngôn ngữ chung của châu Âu: Học, Dạy và Đánh giá (Common

European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment), viết tắt là CEFR hoặc CEF, là một bộ quy tắc để mô tả trình độ của học viên học tiếng nước ngoài tại châu Âu và ngày càng được sử dụng phổ biến ở nhiều quốc gia khác. Khung tham chiếu này được tổng hợp bởi Ủy hội châu Âu dưới dạng một phần của dự án "Học ngôn ngữ cho công dân châu Âu" từ năm 1989 đến 1996. Mục tiêu chính của nó là cung cấp một phương pháp học, dạy và đánh giá áp dụng cho mọi ngôn ngữ ở châu Âu. Tháng 11 năm 2001, một nghị quyết của Hội đồng Liên minh châu Âu đã đề nghị sử dụng CEFR để xây dựng các hệ thống thẩm định năng lực ngôn ngữ. Sáu cấp độ tham chiếu của nó (A1, A2, B1, B2, C1, C2) hiện đang được chấp nhận rộng rãi như một chuẩn châu Âu ở nhiều nước trên thế giới, trong đó có Việt Nam, để đánh giá năng lực ngôn ngữ của mỗi cá nhân.

Theo Khung tham chiếu trình độ ngôn ngữ chung của châu Âu (2011), có một số yêu cầu về kỹ năng tương tác và điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại đối với người học cấp độ B2 như sau:

*Đối với Kỹ năng tương tác:*

- (1) Người tham gia hội thoại có thể sử dụng ngôn ngữ lưu loát, chính xác và hiệu quả để nói về các chủ đề khác nhau. Có thể sử dụng tốt ngữ pháp và giao tiếp tự nhiên mà không bị hạn chế về ngôn ngữ do những điều muốn nói. Có thể sử dụng văn phong ngôn ngữ phù hợp với ngữ cảnh.

- (2) Người tham gia hội thoại có thể tương tác ở mức độ lưu loát và tự nhiên, tạo được mối quan hệ tương tác thường xuyên, bền vững với người bản ngữ mà không đặt áp lực lên bất cứ bên tham gia hội thoại nào. Họ có thể nêu những điểm nổi bật của các sự kiện và kinh nghiệm, giải thích và bảo vệ được các quan điểm bằng những chứng cứ và lập luận liên quan.

*Đối với Điều chỉnh khúc mắc lời thoại trong giao tiếp:*

- (3) Người tham gia hội thoại có thể sửa những sơ suất hoặc lỗi nếu bản thân họ nhận ra lỗi đó hoặc những lỗi/sơ suất đó gây hiểu nhầm cho người nghe. Người tham gia hội thoại có thể lưu ý và ghi chú những lỗi thường gặp và giám sát lời nói của mình để tránh lặp lại sai lầm.

Trong cuốn sách CEFR (2011), các tác giả đã cho rằng trong hoạt động tương tác, người sử dụng ngôn ngữ thực hiện hoạt động giao tiếp với vai trò luân phiên vừa là người nói vừa là người nghe với sự hiện diện của một hoặc nhiều người tham gia hội thoại nhằm tạo mối quan hệ trên cơ sở hiểu biết lẫn nhau thông qua ngôn ngữ và nguyên tắc hợp tác trong diễn ngôn hội thoại. Trong quá trình tương tác ấy, thỉnh thoảng người tham gia hội thoại không thể đạt được kết quả giao tiếp như mong đợi do có những yếu tố làm gián đoạn quá trình nghe và hiểu thông tin. Chính vì vậy, người tham gia hội thoại phải sử dụng chiến lược điều chỉnh khúc mắc để tự điều chỉnh hoặc yêu cầu điều chỉnh nhằm đạt được hiệu quả trong giao tiếp. Với mục đích này thì người học ở cấp độ B2 là đối tượng thích hợp nhất bởi vì họ đã tích lũy được nguồn từ vựng phong phú và có được khối lượng kiến thức ngôn ngữ đáng kể để có thể vận dụng các chiến lược điều chỉnh khúc mắc.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu trình bày trong bài báo này được tiến hành qua việc sử dụng phương pháp miêu tả. Dữ liệu nghiên cứu là các đoạn hội thoại có chứa các điều chỉnh khúc mắc do người nói và người nghe thực hiện.

Nghiên cứu được thực hiện dựa trên dữ liệu rút ra từ 100 đoạn hội thoại tiếng Anh có các chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại của 04 bộ phim tiếng Anh gồm nhiều tập được sản xuất trong giai đoạn 1994-2015.

Bộ phim thứ nhất có tên gọi “*Extra English*”, được sản xuất từ năm 2002 đến năm 2004, là bộ phim học tiếng Anh trên truyền

hình. 13 tập trong số 30 tập của bộ phim này đã được khảo sát ngẫu nhiên. Phim gồm cả phụ đề tiếng Anh và tiếng Việt.

Bộ phim thứ hai là “*Hannah Montana*”, được sản xuất từ năm 2006 đến năm 2010, là phim hài kịch của Mỹ, được chiếu trên kênh Disney, kể về một nữ sinh trung học sống một cuộc sống hai mặt, ban ngày là Miley Stewart (do Miley Cyrus thủ vai) - một nữ sinh bình thường, ban đêm là ca sĩ nhạc pop nổi tiếng quốc tế Hannah Montana, song không ai biết bí mật này, ngoại trừ gia đình và vài người bạn của cô. 18 tập phim trong số 98 tập đã được khảo sát ngẫu nhiên. Phim cũng gồm cả phụ đề tiếng Anh và tiếng Việt.

Bộ phim thứ ba có tên gọi “*Friends*”, được sản xuất từ năm 1994 đến năm 2004, là phim hài kịch truyền hình, xoay quanh những câu chuyện liên quan đến sáu người bạn sống ở Manhattan. 02 tập trong số 236 tập đã được khảo sát ngẫu nhiên. Bộ phim này có phụ đề tiếng Anh.

Bộ phim thứ tư là “*The Intern*” do Mỹ sản xuất năm 2015, có phụ đề tiếng Anh, nội dung phim xoay quanh việc một công ty thuê một người đã về hưu làm trợ lý; đó là một trợ lý đặc lực đồng thời là một người hỗ trợ tinh thần cho giám đốc công ty.

Thời gian ra đời của các bộ phim nói trên cho thấy có sự phù hợp và gần gũi của các lời thoại trong phim với con người và cuộc sống hiện đại. Nội dung các bộ phim gồm những vấn đề xoay quanh cuộc sống thường ngày, vì vậy lời thoại của các nhân vật trong phim thể hiện được tính chân thực như những gì diễn ra trong đời thường. Kịch bản các bộ phim do chính các tác giả người Anh và người Mỹ viết nên văn phong đảm bảo phản ánh được các đặc điểm của tiếng Anh. 100 đoạn hội thoại được rút ra từ các kịch bản phim này là nguồn dữ liệu đáng tin cậy để nghiên cứu việc thể hiện các chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại.

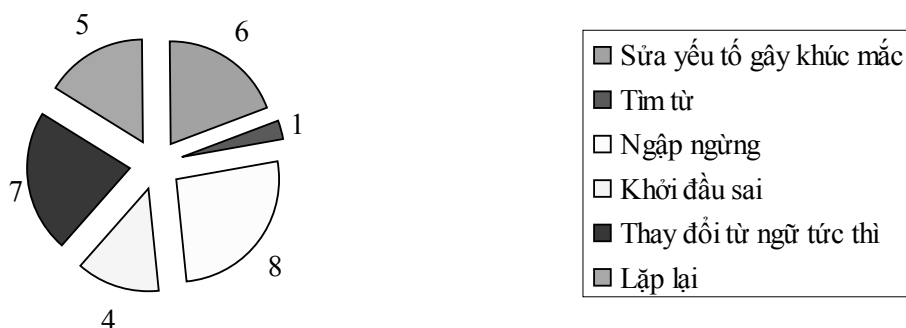
#### 4. Kết quả và bàn luận

##### 4.1. Chiến lược điều chỉnh khúc mắc do người nói thực hiện trong hội thoại phim tiếng Anh

Bảng 1. Chiến lược điều chỉnh khúc mắc do người nói thực hiện trong hội thoại phim tiếng Anh

Chiến lược	Kết quả định lượng	
	Tần suất	(%)
1. Sửa yếu tố gây khúc mắc	6	19
2. Tìm từ	1	3
3. Ngập ngừng	8	26
4. Khởi đầu sai	4	13
5. Thay đổi từ ngữ tức thì	7	23
6. Lặp lại	5	16
<b>Tổng cộng</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Các chiến lược điều chỉnh khúc mắc do người nói thực hiện



Hình 1. Chiến lược điều chỉnh khúc mắc do người nói thực hiện trong hội thoại phim tiếng Anh

Bảng 1 và Hình 1 cho thấy có sáu chiến lược điều chỉnh khúc mắc do người nói thực hiện trong hội thoại phim tiếng Anh. Trong đó, chiến lược *Ngập ngừng* được sử dụng nhiều hơn các chiến lược khác. Chiến lược này giúp người nói có thêm thời gian để suy nghĩ và

điển đạt ý tưởng của mình rõ ràng hơn. Các chiến lược *Thay đổi từ ngữ tức thì* và *Sửa yếu tố gây khúc mắc* cũng được sử dụng nhiều trong hội thoại. Hai chiến lược này giúp người nói điều chỉnh ý tưởng lại rõ ràng hơn và tránh những hiểu nhầm cho người nghe.

##### 4.1.1. Sửa yếu tố gây khúc mắc (*Trouble source correction*)

(4.1) S: Your ears are blue, I like the ocean.

H: No! Eyes, ears, ears, ears, eyes.

S: Oh, oh, oh, Ok, Ok, Er...Your eyes are blue, I like the ocean.

(Dan Wicksman, *Extra*, tập 5, 00:10:40)

Ví dụ (4.1) là trường hợp lời nói chứa

yếu tố gây khúc mắc liên quan đến từ vựng. S muốn nói *eyes* nhưng khi phát ngôn lại nhầm lẫn dùng từ *ears* khiến H cảm thấy khó hiểu. H đã giúp S nhận ra sự nhầm lẫn này và trong lượt lời tiếp theo của mình, H đã tự điều chỉnh bằng cách dùng từ *eyes*.

#### 4.1.2. Tìm từ (*Searching for a word*)

(4.2) S: Well, this is a new type of yoga – dog yoga.

H: Yeah *dog yoga*.

(Dan Wicksman, *Extra*, tập 1, 00:06:15)

Trong ví dụ trên, S không thể tìm từ chính xác ngay trong lần nói đầu tiên, nhưng trong cùng lượt lời, S có thể tìm đúng từ “dog yoga” và bắt đầu điều chỉnh phát ngôn của mình.

#### 4.1.3. Ngập ngừng (*Hesitation pauses*)

Ngập ngừng xảy ra khi chính người nói không thể diễn đạt hết ý hoặc khó diễn đạt ý tưởng ngay lúc nói hoặc khi họ muốn đề cập đến điều khác.

(4.3) S: No, I mean we should...see other people.

H: See other people?

(Dan Wicksman, *Extra*, tập 20, 00:12:35)

(4.4) S: And this button ... this button is missing. I mean, it's loose, so...

H: Okay

(Nancy Meyers, *The Intern*, 01:19:15)

Trong ví dụ (4.3), S ngập ngừng bởi vì cô thấy khó diễn đạt ý tưởng thật sự của mình với bạn trai ngay tại thời điểm nói. Sau một hồi im lặng, cô bắt đầu điều chỉnh khúc mắc trong cùng lượt lời bằng cụm từ *see other people*.

Hoặc trong ví dụ (4.4), S nhờ chồng cho quần áo của cô vào máy giặt. Cô nói rằng có một chiếc nút áo bị mất (the button is missing). Tuy nhiên, cô ngập ngừng vì e rằng người chồng sẽ hiểu nhầm. Nhưng ngay trong cùng lượt lời, S đã tự điều chỉnh lại để người chồng hiểu là chiếc nút áo không bị mất (*missing*) mà chỉ bị lỏng ra (*loose*).

#### 4.1.4. Khởi đầu sai (*False starts*)

(4.5) S: It's a dog show. I like that!

H: I didn't know you liked dogs.

S: *I don't like dogs. I like those women with their dogs.*

(Dan Wicksman, *Extra*, tập 1, 00:01:48)

Trong ví dụ này, thực sự S thích *those women* nhưng lại nói thích *dog show* khiến cho H hiểu nhầm là S thích *dogs*, nhưng S không nhận ra điều đó. Khi H thể hiện sự ngạc nhiên về sở thích của S, S mới nhận ra và bắt đầu điều chỉnh ngay trong lượt lời tiếp theo của mình.

#### 4.1.5. Thay đổi từ ngữ tức thì (*Immediate lexical changes*)

(4.6) S: Well, is that your old manager, Marty Klein?

H: I believe it is.

(Dan Berendsen, *Hannah Montana*, tập 12, 00:52:27)

S nhận thấy rằng H sẽ khó hiểu nếu S chỉ sử dụng cụm từ *your old manager* mà thôi, vì vậy S lập tức điều chỉnh khúc mắc bằng cách nêu tên cụ thể, *Marty Klein*, kèm theo sau cụm từ *old manager* trong cùng lượt lời. Chính cách tự điều chỉnh này của S đã giúp H hiểu ngay là S đang nói đến ai.

#### 4.1.6. Lặp lại đại từ nhân xưng (*Repetition of Personal Pronouns*)

Hiện tượng lặp lại đại từ nhân xưng xảy ra khi người nói muốn có thêm thời gian để suy nghĩ.

(4.7) S: They – they just want the experience. And I would like one to work directly with you.

H: Wait, Cameron, no. First of all, I'm not great with older people.

(Nancy Meyers, *The Intern*, 01:49:44)

(4.8) S: Yes, Nick, all dog shows. They are... they are...horrible. You have to respect animals

H: Yeah, yeah. You are so right, Annie.

(Dan Wicksman, *Extra*, tập 1, 00:04:16)

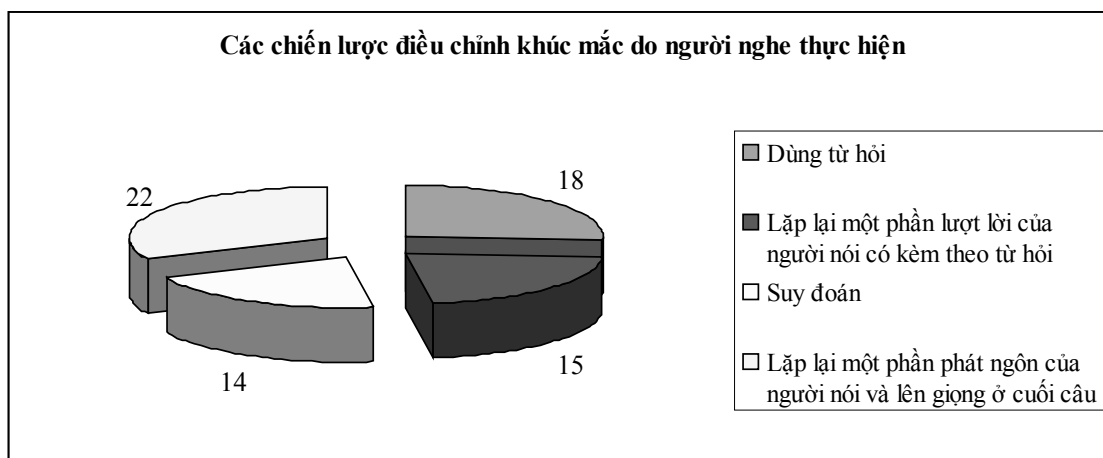


Trong những ví dụ trên, đại từ nhân xưng *they* được lặp lại để **S** có thêm thời gian suy nghĩ về những gì mình sắp nói.

#### 4.2. Chiến lược điều chỉnh khúc mắc do người nghe thực hiện trong hội thoại phim tiếng Anh

nhiều trong hội thoại. Hai chiến lược này giúp người nói điều chỉnh lại phát ngôn của mình một cách rõ ràng hơn.

Chiến lược	Kết quả định lượng	
	Tần suất	(%)
1. Dùng từ hỏi	18	26
2. Lặp lại một phần lượt lời của người nói có kèm theo từ hỏi	15	22
3. Suy đoán	14	20
4. Lặp lại một phần phát ngôn của người nói và lên giọng ở cuối câu	22	32
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100</b>



Hình 2. Các chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong lời thoại do người nghe thực hiện trong phim tiếng Anh

Hình 2 cho thấy có bốn chiến lược điều chỉnh khúc mắc do người nghe thực hiện trong hội thoại phim tiếng Anh. Trong đó, chiến lược *Lặp lại một phần phát ngôn của người nói và lên giọng ở cuối câu* được sử dụng nhiều hơn các chiến lược khác. Chiến lược này giúp người nghe xác nhận lại thông tin từ phía người nói. Các chiến lược *Dùng từ hỏi* và *Lặp lại một phần lượt lời của người nói có kèm theo từ hỏi* cũng được sử dụng

##### 4.2.1. Dùng từ hỏi (Using question words)

Các từ hỏi trong tiếng Anh như *who, what, where, when ...* được người nghe sử dụng để bày tỏ mong muốn người nói làm rõ lại điều họ vừa nói.

(4.9) S: Ben came in at 7 this morning and did it.

H: *Who?*

S: *Ben, your intern.*

(Nancy Meyers, *The Intern*; 01:33:59)

Trong (4.9), **S** đã nói đến *Ben* nhưng **H** vẫn chưa biết là *Ben* nào. Vì vậy, **H** đã sử

dụng từ hỏi *Who* để yêu cầu **S** làm rõ thêm người mà **S** đang đề cập. Trong lượt lời tiếp theo, **S** đã giải thích về tên *Ben* rõ hơn.

4.2.2. *Lặp lại một phần lượt lời của người nói có kèm theo từ hỏi (Repeating a part of the trouble source turn plus a question word)*

(4.10) S: What my new T-shirt. I'm meeting my boyfriend.

H: What boyfriend?

S: My new boyfriend.

(Dan Wicksman, *Extra English*; tập 1; 00:03:12)

(4.11) S: Aren't you going to ask me about my lunch?

H: What lunch?

S: My lunch with Leonardo.

H: Leonardo who?

S: Leonardo Dicaprio, of course.

(Dan Wicksman, *Extra English*; tập 3; 00:05:36)

Trong hai ví dụ (4.10) và (4.11), **H** đều lặp lại một phần lời nói của **S** kèm theo từ hỏi *What*, *Who* để biểu hiện mong muốn **S** điều chỉnh phát ngôn của mình cho rõ ràng hơn.

4.2.3. *Suy đoán (Judging ideas from the speaker's utterance)*

(4.12) S: Well, I'll tell you what, I'll get Franklin to bring you boys some fresh towelettes.

H: You mean towels?

S: *Okay.*

(Dan Berendsen, *Hannah Montana*; tập 23; 00:06:25)

(4.13) S: I know, and now I'm gonna flame out in front of America, Asia and the Soviet Union.

H: You mean Russia?

S: Oh, man, we're on there, too.

(Dan Berendsen, *Hannah Montana*; tập 24; 00:04:45)

Trong hai ví dụ (4.12), (4.13), **H** đã nêu suy nghĩ của mình về điều **S** vừa nói ra để mong **S** xác nhận lại thông tin hoặc điều chỉnh

thông tin. Trong hai hội thoại này, **S** đã xác nhận những suy nghĩ của **H** đúng với ý của **S**.

4.2.4. *Lặp lại một phần phát ngôn của người nói và lên giọng ở cuối câu (Repeating a part of the speaker's talk with upward intonation)*

(4.14) S: Now ... I want you to attack me.

H: Attack you?

S: *Yeah.*

(Dan Wicksman, *Extra English*, tập 20; 00:10:44)

(4.15) S: And don't forget to blink.

H: Blink?

S: *Yeah*

(Nancy Meyers, *The Intern*; 01:44:09)

Hai ví dụ trên cho thấy **H** đã lặp lại một phần phát ngôn của **S** và lên giọng cuối câu nhằm muốn **S** xác nhận lại thông tin **H** vừa nói.

## 5. Một số đề xuất áp dụng các chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại vào việc giảng dạy kỹ năng tương tác cho người học tiếng Anh cấp độ B2

**Đối với yêu cầu về kỹ năng tương tác:**

Người dạy cần chuẩn bị nhiều hoạt động luyện kỹ năng nói với nhiều chủ đề khác nhau và yêu cầu người học thảo luận các chủ đề với các bạn học khác nhau. Người học cũng nên dùng các chiến lược điều chỉnh khúc mắc như *Thay đổi từ ngữ tức thì* hoặc *Sửa yếu tố gây khúc mắc*. Bên cạnh đó, người học có thể sử dụng chiến lược *Ngập ngừng* hoặc *Lặp lại* khi muốn có thêm thời gian hoặc khi muốn đề cập đến điều khác. Khi đóng vai trò người nghe trong hội thoại thì có thể sử dụng chiến lược điều chỉnh khúc mắc như *Lặp lại một phần phát ngôn của người nói và lên giọng ở cuối câu* nhằm xác nhận những gì vừa được nghe.

Người nghe cũng có thể sử dụng hai chiến lược điều chỉnh khúc mắc như *Dùng từ hỏi* và *Suy đoán* khi cần làm rõ những thông tin từ người nói. Ngược lại, nếu muốn có thông tin chính xác từ người nói, người nghe nên sử

dụng chiến lược *Lặp lại một phần lượt lời của người nói có kèm theo từ hỏi*.

**Đối với yêu cầu về điều chỉnh khúc mắc trong hội thoại:** Người dạy cần hướng dẫn người học đọc nhiều sách, báo hoặc xem truyền hình để làm giàu kiến thức nền nhằm giúp họ có thêm kinh nghiệm thông qua các trường hợp cụ thể trong quá trình tương tác với người tham gia hội thoại. Tùy thuộc vào từng hoàn cảnh, tình huống, người học được khuyến khích sử dụng tất cả các chiến lược điều chỉnh khúc mắc để có thể đạt được hiệu quả giao tiếp ở mức cao.

Tóm lại, người học tiếng Anh cần được trang bị đầy đủ các chiến lược điều chỉnh khúc mắc để có thể vừa duy trì hội thoại thông suốt vừa biết cách xử lý khi người tham gia hội thoại sử dụng những chiến lược này.

## 6. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy các đoạn hội thoại phim tiếng Anh thể hiện được tất cả các đặc điểm của chiến lược điều chỉnh khúc mắc trong giao tiếp theo lý thuyết của Schegloff và các cộng sự. Có sáu chiến lược điều chỉnh hội thoại do người nói thực hiện, bao gồm: *Sửa các yếu tố gây khúc mắc, Tìm từ, Ngập ngừng, Khởi đầu sai, Thay đổi từ ngữ tức thì, Lặp lại*. Đối với việc điều chỉnh hội thoại do người nghe thực hiện, có bốn chiến lược, gồm: *Dùng từ hỏi, Lặp lại một phần lượt lời của người nói có kèm theo từ hỏi, Suy đoán và Lặp lại một phần phát ngôn của người nói và lên giọng ở cuối câu*.

Tất cả mười chiến lược điều chỉnh khúc mắc nêu trên nếu được áp dụng trong giảng dạy thì có thể trở thành những đóng góp quan trọng cho tiến trình giảng dạy tương tác bằng lời đối với người học tiếng Anh cấp độ B2. Các đặc điểm của mười chiến lược cung cấp cho người học cái nhìn tổng quát về cách giải quyết những vấn đề gây tắc nghẽn hội thoại và giúp người học biết cách sử dụng những chiến lược liên quan để nêu

ra những khó khăn khi nghe và hiểu lời thoại. Điều này cho thấy rằng việc sử dụng thành công các chiến lược điều chỉnh khúc mắc có thể làm tăng độ lưu loát, tính chính xác, hiệu quả trong giao tiếp, đồng thời việc lưu ý đến các chiến lược này trong khi dạy hội thoại có thể đóng góp một phần có ý nghĩa vào hoạt động giảng dạy kỹ năng nói tiếng Anh nói chung và kỹ năng tương tác bằng tiếng Anh nói riêng.

## Tài liệu tham khảo

- Cho, E.H (2008). *An Examination of the Use of Repair Strategies of Elementary English as a Second Language (ESL) Students by Class Types and Grade Levels*. A Dissertation, Texas A&M University.
- Council of Europe (2011). *Common European Framework of Reference for Languages (CEFR): Learning, Teaching, Assessment*. Cambridge University Press.
- Schegloff, E.A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). "The preference for self-correction in the organization of repair in conversation". *Language*, 53, p.361-382.
- Schegloff, E.A. (2000). "When others initiate repair". *Applied Linguistics*, 21, pp.244-267.
- Seong, G.(2004). *Conversational Repair Strategies of Teachers of English as a Second Language*. A Dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Seo, Mi-Suk (2008). *A Conversation-Analytic Study of Repair Practices in One-On-One English as a Second Language (ESL) Tutoring*. A Dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Schegloff, E.A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). "The preference for self-correction in the organization of repair in conversation". *Language*, 53, pp.361-382.
- Sack, H., Schegloff, E. & Jefferson, G. (1974). "A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation". *Language* 50/4: pp.693-735.
- Serge B. (1991), "Word interruption in self-repairing", *Journal of Psycholinguistic Res.*
- Wong, J. (2000). "Delayed next turn repair initiation in native/nonnative speaker English conversation". *Applied Linguistics*, 21, pp. 274-297.

## Nguồn tư liệu phim tiếng Anh

- [1]. Bethell, A. (2002), *Extra English*, BBC, The United Kingdom.
- [2]. Kauffman, M., Crane, D. , Burrans, J. (1994), *Friends*, America.
- [3]. Meyers, N. (2015), *The Intern*, America.
- [4]. Poryer, M., Correll, R., O'Brien, B. (2006), *Hannah Montana*, America.

# IDENTIFYING REPAIR STRATEGIES IN ENGLISH FILM CONVERSATIONS AND SUGGESTIONS FOR APPLICATION IN TEACHING VERBAL INTERACTION SKILL TO B2-LEVEL LEARNERS OF ENGLISH

Nguyen Thi Quynh Hoa<sup>1</sup>, Nguyen Thi Minh Hanh<sup>2</sup>

*<sup>1</sup>University of Foreign Language Studies, University of Danang*

*<sup>2</sup>PhD. Student, University of Foreign Language Studies, University of Danang,  
131 Luong Nhu Hoc St., Khue Trung Ward, Cam Le District, Danang City, Vietnam*

**Abstract:** In conversations, interlocutors have to perform communicative language activities in which they alternate their roles as speakers and listeners. During their interaction, interlocutors do not always find it possible to obtain what they have expected due to occasional communication breakdowns. In order to prevent potential incidents, interlocutors tend to use interaction strategies that belong to the category “communication repair”. Schegloff et al. (1974) did research into strategies of repairs, resulting in reliable findings. Hence, it is necessary for English learners to master repair strategies so that they can improve their verbal interaction skill. Among the 6 levels of language competence in the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) (2011), at level B2, learners can flexibly use relevant repair strategies. Based on 100 conversations taken from four English films, this article identifies, analyzes repair strategies and proposes some suggestions for applying these strategies to the teaching of the verbal interaction skill to B2-level learners of English.

*Keywords:* repair strategies, English conversations, application, teaching, interaction skill, B2-level learners, CEFR