

CHIẾN LƯỢC TRÌ HOÃN CỦA GENZ VIỆT NAM TRONG TƯƠNG TÁC SỐ: NGHIÊN CỨU THEO MÔ HÌNH LỊCH SỰ BROWN & LEVINSON

ĐINH THỊ KIM CHUNG*

Abstract: In the context of the growing prevalence of digital communication among Vietnamese GenZ, delayed responses have emerged as a salient yet underexplored indirect speech act in pragmatics. Grounded in Speech Act Theory and Brown and Levinson's (1987) politeness model, this study examines delay strategies used by Vietnamese GenZ in digital interaction, their associated politeness orientations, and the factors influencing strategy selection. Adopting a quantitative approach, the study employs a 20-item questionnaire administered to 320 Vietnamese participants born between 1997 and 2005. The findings indicate that delay with justification and delay through silence are the most frequently used strategies. These strategies are primarily associated with negative politeness and are strongly shaped by digital communication norms, alongside traditional factors such as power relations and social distance. The study argues that delay in digital interaction should be understood as an adaptive politeness strategy rather than a mere absence of response.

Keywords: *delaying strategies, politeness, digital communication, Vietnamese GenZ*

1. Mở đầu

1.1. Đặt vấn đề

Trong ngôn ngữ học hiện đại, lý thuyết hành động ngôn từ của Austin (1960) với quan niệm “nói là làm” khẳng định rằng ngôn ngữ không chỉ thực hiện chức năng truyền đạt thông tin mà còn là một hình thức hành động xã hội. Theo cách tiếp cận này, mỗi phát ngôn đều gắn với một hành động ngôn từ nhất định, qua đó tác động trực tiếp đến quan hệ giữa người nói và người nghe. Nền tảng lý thuyết này mở ra hướng tiếp cận quan trọng cho ngữ dụng học, cho phép phân tích các hiện tượng giao tiếp như từ chối, né tránh hay trì hoãn trong mối liên hệ với bối cảnh xã hội và mục tiêu tương tác.

Trên cơ sở lý thuyết hành động ngôn từ, Brown & Levinson (1987) phát triển mô hình lịch sự, nhấn mạnh vai trò trung tâm của thể diện (face) trong giao tiếp. Hai tác giả cho rằng nhiều hành động ngôn từ tiềm ẩn nguy cơ đe dọa thể diện (face-threatening acts), do đó người nói thường lựa chọn các chiến lược lịch sự nhằm giảm nhẹ mức độ đe dọa này. Mô hình lịch sự của Brown & Levinson đã trở thành một khung lý thuyết có ảnh hưởng lớn trong việc lý giải cách con người điều chỉnh hành vi ngôn ngữ trong các bối cảnh giao tiếp khác nhau, bao gồm cả môi trường giao tiếp số.

Trong kỷ nguyên số, sự phát triển của các nền tảng giao tiếp trực tuyến đã làm thay đổi đáng kể cách thức thực hiện các hành động ngôn từ. Đối với thế hệ GenZ Việt Nam, giao tiếp qua máy tính (computer-mediated communication - CMC) không còn là hình thức hỗ trợ mà đã trở thành phương thức tương tác chủ đạo trong học tập, công việc và đời sống xã hội. Một đặc trưng nổi bật của CMC là tính không đồng bộ (asynchronous communication), cho phép người dùng chủ động kiểm soát thời gian và tốc độ phản hồi. Theo Herring (2013), đặc tính này làm suy yếu các dấu hiệu tương tác truyền thống, đồng thời tạo điều kiện cho sự hình thành các thực hành ngôn ngữ và chiến lược lịch sự mang tính đặc thù.

Trong bối cảnh giao tiếp không đồng bộ, các hành động ngôn từ có khả năng đe dọa thể diện như từ chối, né tránh và đặc biệt là trì hoãn xuất hiện với tần suất ngày càng cao. Trì hoãn có thể được thể hiện thông qua việc không trả lời ngay, phản hồi chậm hoặc đưa ra lời hứa hẹn đáp trong tương lai. Xét từ góc độ ngữ dụng học, trì hoãn không chỉ là sự chậm trễ mang tính kỹ thuật, mà là một hành động ngôn từ có chủ đích, thường được sử dụng để tránh sự trực diện của một lời từ chối hoặc một yêu cầu khó thực hiện.

Dưới lăng kính của mô hình lịch sự Brown & Levinson (1987), trì hoãn có thể được xem như một chiến lược nhằm bảo vệ thể diện tiêu cực của người nhận - mong muốn không bị áp đặt - đồng thời

* Trường Kinh tế và Quản lý công, Đại học Kinh tế quốc dân; Email: chungdtk.neu@gmail.com

duy trì thể diện tích cực của người nói - mong muốn được nhìn nhận là lịch sự và hợp tác. Thay vì từ chối trực tiếp, người nói lựa chọn trì hoãn như một giải pháp trung gian, giúp duy trì sự hài hoà trong tương tác, đặc biệt trong các mối quan hệ nhạy cảm hoặc có sự chênh lệch về quyền lực.

Trong giao tiếp số, hành động trì hoãn còn được thúc đẩy bởi các đặc tính công nghệ của nền tảng trực tuyến. Các chức năng như “đã xem nhưng chưa trả lời” và sự linh hoạt trong việc quản lý thời gian phản hồi cho phép người dùng điều chỉnh mức độ hiện diện xã hội của mình. Như Boyd (2014) và Tagg & Seargeant (2014) chỉ ra, trong môi trường trực tuyến, thời điểm và tốc độ phản hồi cũng mang giá trị giao tiếp quan trọng, khiến trì hoãn dần trở thành một thực hành quen thuộc và được chấp nhận trong cộng đồng người dùng trẻ.

Mặc dù các nghiên cứu về lịch sự và từ chối trong giao tiếp trực tuyến đã được triển khai tương đối rộng rãi (Locher & Watts, 2005; Herring, 2013; Tagg, 2015), hành động trì hoãn vẫn chưa được quan tâm như một đối tượng nghiên cứu ngữ dụng độc lập. Trong nhiều công trình, trì hoãn thường được xem như hiện tượng phụ hoặc gộp chung với né tránh và từ chối. Tại Việt Nam, các nghiên cứu tiếp cận hành động trì hoãn trong tương tác số, đặc biệt trong nhóm GenZ, vẫn còn hạn chế.

Xuất phát từ khoảng trống đó, nghiên cứu này nhằm mô tả và lý giải các chiến lược trì hoãn của GenZ Việt Nam trong tương tác số dựa trên mô hình lịch sự của Brown & Levinson, qua đó đóng góp thêm bằng chứng thực nghiệm cho lĩnh vực ngữ dụng học số và làm rõ cách thể hệ trẻ sử dụng ngôn ngữ để thương lượng thể diện trong bối cảnh giao tiếp trực tuyến đương đại.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

- (1) Mô tả các dạng hành động trì hoãn phổ biến của GenZ Việt Nam trong giao tiếp số.
- (2) Xác định các chiến lược lịch sự theo Brown & Levinson được sử dụng để thực hiện trì hoãn.
- (3) Giải thích các yếu tố văn hoá - xã hội ảnh hưởng đến việc lựa chọn chiến lược.

1.3. Câu hỏi nghiên cứu

1. GenZ Việt Nam sử dụng hành động trì hoãn thường xuyên như thế nào trong giao tiếp số?
2. Những chiến lược trì hoãn nào được GenZ Việt Nam sử dụng phổ biến nhất trong tương tác số?
3. Việc lựa chọn chiến lược trì hoãn của GenZ Việt Nam có chịu ảnh hưởng bởi bối cảnh quan hệ xã hội hay không?

2. Cơ sở lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

2.1. Lý thuyết hành động ngôn từ và tiếp cận ngữ dụng học

Nghiên cứu này được đặt nền tảng trên lý thuyết hành động ngôn từ (Speech Act Theory) do Austin (1960) khởi xướng và được Searle (1969) phát triển. Theo quan điểm này, ngôn ngữ không chỉ mang chức năng biểu đạt hay truyền tải thông tin, mà còn là một phương tiện để thực hiện các hành động xã hội. Mỗi phát ngôn đồng thời thực hiện ba lớp hành động: hành động tạo lời (locutionary act), hành động tại lời (illocutionary act) và hành động ngoài lời (perlocutionary act).

Cách tiếp cận này đặc biệt quan trọng đối với nghiên cứu các hành vi giao tiếp mang tính gián tiếp như từ chối, né tránh hay trì hoãn, bởi các hành vi này không luôn được thể hiện qua những cấu trúc ngôn ngữ minh thị. Trong nhiều trường hợp, ý nghĩa hành động chỉ có thể được giải thích thông qua bối cảnh giao tiếp và mối quan hệ xã hội giữa các bên tham gia. Do đó, lý thuyết hành động ngôn từ tạo tiền đề cho việc phân tích trì hoãn như một hành động ngôn từ gián tiếp, trong đó giá trị giao tiếp không nằm ở nội dung mệnh đề, mà ở tác động xã hội của sự chậm trễ hoặc trì hoãn phản hồi.

2.2. Mô hình lịch sự của Brown & Levinson và các loại chiến lược trì hoãn trong tương tác số

Mô hình lịch sự của Brown & Levinson (1987), dựa trên khái niệm thể diện của Goffman (1967), phân biệt thể diện tích cực và thể diện tiêu cực, đồng thời cho rằng việc lựa chọn chiến lược lịch sự chịu sự chi phối của ba biến số: quyền lực (P), khoảng cách xã hội (D) và mức độ áp đặt của hành động (R).

Trong nghiên cứu này, trì hoãn được tiếp cận như một hành động ngôn từ gián tiếp (indirect speech act), trong đó người nói chủ động kéo giãn thời gian phản hồi nhằm trì hoãn việc thực hiện hoặc cam kết thực hiện một hành động ngôn từ cụ thể. Khác với “không phản hồi” mang tính thụ động hoặc ngẫu nhiên, trì hoãn ở đây mang tính chủ đích và có giá trị giao tiếp xã hội.

Cần phân biệt hành động trì hoãn với các hành động ngôn từ gài gủi khác như từ chối và né tránh. Nếu từ chối là hành động phủ nhận trực tiếp hoặc gián tiếp một đề nghị/yêu cầu, thì trì hoãn chưa tạo ra sự phủ nhận hoàn toàn mà duy trì trạng thái mở của tương tác. Trong khi đó, né tránh thường hướng đến việc làm mờ chủ đề hoặc giảm mức độ tham gia vào tương tác, còn trì hoãn tập trung vào việc điều chỉnh thời điểm phản hồi. Chính đặc điểm “chưa khép lại hành động giao tiếp” khiến trì hoãn trở thành một chiến lược trung gian giữa chấp nhận và từ chối.

Trong môi trường giao tiếp số, đặc biệt ở các nền tảng giao tiếp không đồng bộ như Messenger, Zalo hay Instagram, trì hoãn còn được hỗ trợ bởi các đặc điểm công nghệ như chức năng “seen”, trạng thái hoạt động trực tuyến và khả năng kiểm soát thời gian phản hồi. Vì vậy, trì hoãn không chỉ là hiện tượng tâm lý hay hành vi xã hội, mà còn là một thực hành ngữ dụng mang tính thích nghi với môi trường tương tác số.

Dựa trên tổng hợp lý thuyết và dữ liệu khảo sát, nghiên cứu phân loại chiến lược trì hoãn trong tương tác số của GenZ Việt Nam thành năm nhóm chính: (i) trì hoãn kèm xin lỗi/hứa hẹn phản hồi, (ii) trì hoãn bằng viện cớ, (iii) trì hoãn off-record (mơ hồ, né tránh), (iv) trì hoãn thông qua tích cực hoá quan hệ, và (v) trì hoãn thông qua thao tác thời gian phản hồi. Phân loại này tạo nền tảng cho việc phân tích định lượng và thảo luận kết quả nghiên cứu.

2.3. Giao tiếp qua máy tính và lịch sự trong môi trường số

Sự phát triển của giao tiếp qua máy tính (computer-mediated communication - CMC) đã tạo ra những thay đổi đáng kể trong cách thức thực hiện và diễn giải các hành động ngôn từ. Herring (2013) cho rằng tính không đồng bộ của CMC làm suy yếu các dấu hiệu tương tác trực tiếp, đồng thời mở ra những hình thức điều chỉnh hành vi giao tiếp mới, trong đó thời gian phản hồi trở thành một tài nguyên ngữ dụng quan trọng.

Các nghiên cứu của Boyd (2014) và Tagg & Seargeant (2014) chỉ ra rằng người dùng mạng xã hội có khả năng “quản lý sự hiện diện” của bản thân thông qua việc lựa chọn thời điểm phản hồi, qua đó định hình hình ảnh xã hội và quan hệ quyền lực trong giao tiếp. Trong bối cảnh này, trì hoãn không chỉ là kết quả của sự bận rộn hay thiếu chú ý, mà còn có thể là một chiến lược giao tiếp có chủ đích.

Những phát hiện này đặt ra câu hỏi về khả năng áp dụng trực tiếp các mô hình lịch sự truyền thống vào môi trường số, đồng thời gợi mở nhu cầu tái diễn giải các khái niệm như lịch sự, thô lỗ hay vi phạm chuẩn mực trong bối cảnh giao tiếp trực tuyến.

2.4. Tổng quan nghiên cứu về trì hoãn, từ chối và né tránh

Trong nghiên cứu ngữ dụng học, các hành động như từ chối và né tránh đã được khai thác tương đối sâu rộng (Beebe et al., 1990; Chen, 2017). Các nghiên cứu này cho thấy người nói thường sử dụng chiến lược gián tiếp nhằm giảm thiểu nguy cơ gây xung đột hoặc tổn hại quan hệ xã hội.

Tuy nhiên, hành động trì hoãn - đặc biệt là trì hoãn phản hồi trong giao tiếp số - vẫn chưa được nghiên cứu một cách hệ thống. Một số công trình gần đây đề cập đến hiện tượng “seen but not replied” hoặc phản hồi chậm như một dạng hành vi giao tiếp mang tính xã hội (Walther, 2011; Tagg, 2015), song chủ yếu dừng lại ở mô tả hiện tượng, chưa đặt trong một khung lý thuyết lịch sự rõ ràng.

Tại Việt Nam, các nghiên cứu về lịch sự và ngữ dụng học chủ yếu tập trung vào giao tiếp trực diện, hành vi từ chối hoặc so sánh liên văn hoá, trong khi giao tiếp số và các hành động ngôn từ mới phát sinh từ môi trường trực tuyến vẫn còn là một lĩnh vực tương đối mới. Đặc biệt, chưa có nhiều nghiên cứu xem xét trì hoãn như một chiến lược lịch sự có tính hệ thống trong tương tác số của GenZ.

2.5. Khoảng trống nghiên cứu

Từ tổng quan trên có thể thấy tồn tại ba khoảng trống chính: (i) thiếu nghiên cứu xem trì hoãn như một hành động ngôn từ độc lập; (ii) thiếu các nghiên cứu đặt trì hoãn trong khung lý thuyết lịch sự của Brown & Levinson; và (iii) thiếu dữ liệu thực nghiệm về hành vi này trong bối cảnh GenZ Việt Nam và giao tiếp số.

Nghiên cứu hiện tại nhằm lấp đầy các khoảng trống này bằng cách kết hợp khung lý thuyết ngữ dụng học kinh điển với dữ liệu định lượng thu thập từ bảng hỏi, qua đó đóng góp cả về mặt lý thuyết lẫn thực nghiệm cho nghiên cứu lịch sự trong giao tiếp số.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng với công cụ chính là bảng hỏi cấu trúc (questionnaire) nhằm khảo sát các chiến lược trì hoãn trong tương tác số của GenZ Việt Nam. Lựa chọn phương pháp bảng hỏi cho phép thu thập dữ liệu trên diện rộng, đồng thời phù hợp với mục tiêu mô tả, phân loại và lý giải xu hướng sử dụng chiến lược trì hoãn trong bối cảnh giao tiếp qua máy tính (computer-mediated communication).

Nghiên cứu được thiết kế theo hướng theory-driven, trong đó mô hình lịch sử của Brown & Levinson (1987) đóng vai trò là khung lý thuyết diễn giải, chứ không phải là công cụ phân loại cứng nhắc. Ba nhóm biến chính trong bảng hỏi được thiết kế tương ứng trực tiếp với ba câu hỏi nghiên cứu: (i) các kiểu chiến lược trì hoãn, (ii) định hướng lịch sử của các chiến lược này, và (iii) các yếu tố ngữ cảnh - xã hội ảnh hưởng đến việc lựa chọn chiến lược.

3.2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu là GenZ Việt Nam, được xác định là những người sinh trong khoảng từ năm 1997 đến 2005, thường xuyên tham gia giao tiếp trên các nền tảng số như Messenger, Zalo, Instagram hoặc Facebook. Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện (convenience sampling).

Tổng cộng 320 bảng hỏi được phát hành trực tuyến thông qua các nhóm học tập, cộng đồng sinh viên và mạng xã hội. Sau quá trình làm sạch dữ liệu, 18 bảng hỏi bị loại do thiếu thông tin hoặc có dấu hiệu trả lời không nghiêm túc (trả lời cùng một lựa chọn cho toàn bộ câu hỏi hoặc hoàn thành khảo sát trong thời gian quá ngắn). Do đó, số mẫu hợp lệ cuối cùng được sử dụng cho phân tích là 302. Đặc điểm của mẫu khảo sát được trình bày trong Bảng 1.

Mẫu khảo sát cho thấy phần lớn người tham gia là sinh viên và có tần suất sử dụng mạng xã hội cao. Điều này phù hợp với mục tiêu nghiên cứu về hành vi giao tiếp số của Gen Z Việt Nam.

Bảng 1. Thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát (N = 302)

Đặc điểm	Tần suất	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	118	39,1
Nữ	176	58,3
Khác	8	2,6
Nghề nghiệp		
Sinh viên	214	70,9
Người đi làm	88	29,1
Tần suất sử dụng MXH		
Dưới 2 giờ/ngày	22	7,3
2-5 giờ/ngày	147	48,7
Trên 5 giờ/ngày	133	44,0

3.3. Công cụ thu thập dữ liệu

Công cụ thu thập dữ liệu là một bảng hỏi gồm 20 mục khảo sát chính, bên cạnh các câu hỏi thông tin nền. Các mục khảo sát được đo bằng thang Likert 5 mức, từ “Hoàn toàn không đồng ý” (1) đến “Hoàn toàn đồng ý” (5).

Bảng hỏi được chia thành ba nhóm nội dung chính:

Nhóm 1: Các kiểu chiến lược trì hoãn (8 mục), tập trung vào bốn loại chiến lược phổ biến: trì hoãn bằng im lặng, trì hoãn bằng phản hồi mơ hồ, trì hoãn kèm biện minh, và trì hoãn mang tính né tránh.

Nhóm 2: Định hướng lịch sử theo Brown & Levinson (6 mục), phản ánh mức độ các chiến lược trì hoãn liên quan đến việc bảo vệ thể diện tiêu cực, thể diện tích cực và các đánh giá chuẩn mực về lịch sử trong giao tiếp số.

Nhóm 3: Yếu tố ngữ cảnh và xã hội (6 mục), bao gồm quyền lực xã hội, khoảng cách quan hệ, loại hành động ngôn từ (yêu cầu/nhờ vả), và chuẩn mực giao tiếp trong môi trường trực tuyến.

Bảng hỏi được xây dựng dựa trên tổng hợp các nghiên cứu trước về lịch sử, từ chối và giao tiếp số, đồng thời được điều chỉnh để phù hợp với bối cảnh văn hoá - xã hội Việt Nam. Toàn bộ bảng hỏi được trình bày ở phần Phụ lục.

3.4. Quy trình thu thập dữ liệu

Dữ liệu được thu thập thông qua bảng hỏi trực tuyến, được phát cho 320 người qua các nền tảng mạng xã hội và nhóm học tập trực tuyến. Trước khi trả lời, người tham gia được cung cấp thông tin ngắn gọn về mục đích nghiên cứu và được đảm bảo tính ẩn danh và bảo mật thông tin. Việc tham gia khảo sát là hoàn toàn tự nguyện.

Quá trình thu thập dữ liệu diễn ra trong khoảng 2 tuần. Sau khi hoàn tất, các bảng hỏi không đầy đủ hoặc có dấu hiệu trả lời không nghiêm túc được loại bỏ trước khi tiến hành phân tích.

3.5. Độ tin cậy của thang đo và phương pháp phân tích dữ liệu

Trước khi tiến hành các phân tích thống kê, độ tin cậy nội tại của các nhóm thang đo được kiểm tra bằng hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả được trình bày trong Bảng 2.

Kết quả cho thấy tất cả các thang đo đều đạt hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0.80, phản ánh mức độ nhất quán nội tại tốt và đáp ứng yêu cầu của nghiên cứu định lượng trong khoa học xã hội.

Bảng 2. Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha

Nhóm thang đo	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
Chiến lược trì hoãn	8	0.841
Định hướng lịch sự	6	0.812
Yếu tố ngữ cảnh - xã hội	6	0.857

Không có biến quan sát nào có hệ số tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0.30 nên toàn bộ các biến được giữ lại cho các phân tích tiếp theo.

Sau bước kiểm định độ tin cậy, dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 26.0. Nghiên cứu sử dụng thống kê mô tả để xác định xu hướng sử dụng các chiến lược trì hoãn; kiểm định Independent Samples t-test và One-way ANOVA để đánh giá sự khác biệt giữa các nhóm người tham gia; đồng thời sử dụng hồi quy tuyến tính đa biến nhằm xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố ngữ cảnh - xã hội đến việc lựa chọn chiến lược trì hoãn.

Trên cơ sở dữ liệu đã được kiểm định độ tin cậy, nghiên cứu tiến hành phân tích thống kê bằng phần mềm SPSS theo ba bước chính. Thứ nhất, thống kê mô tả (giá trị trung bình và độ lệch chuẩn) được sử dụng nhằm xác định mức độ phổ biến của các chiến lược trì hoãn trong tương tác số, qua đó trả lời câu hỏi nghiên cứu thứ nhất. Thứ hai, các phân tích so sánh và đánh giá mối liên hệ giữa các chiến lược trì hoãn và định hướng lịch sự được thực hiện nhằm làm rõ cách các chiến lược này gắn với lịch sự thể diện tiêu cực và lịch sự thể diện tích cực theo mô hình Brown & Levinson, phục vụ câu hỏi nghiên cứu thứ hai. Thứ ba, phân tích hồi quy được sử dụng để xem xét mức độ ảnh hưởng của các yếu tố ngữ cảnh - xã hội, bao gồm quyền lực xã hội, khoảng cách quan hệ, loại hành động ngôn từ và chuẩn mực giao tiếp số, đến việc lựa chọn chiến lược trì hoãn, qua đó trả lời câu hỏi nghiên cứu thứ ba.

Cách tiếp cận phân tích này cho phép nghiên cứu không chỉ dừng lại ở việc mô tả xu hướng sử dụng chiến lược trì hoãn, mà còn lý giải các lựa chọn ngôn ngữ của GenZ Việt Nam như những hành vi giao tiếp mang tính chiến lược trong bối cảnh tương tác số.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả cho câu hỏi nghiên cứu số 1 (RQ1)

RQ1: Những kiểu chiến lược trì hoãn nào được GenZ Việt Nam sử dụng trong tương tác số?

Để trả lời câu hỏi nghiên cứu thứ nhất, nghiên cứu tiến hành phân tích thống kê mô tả các mục khảo sát liên quan đến bốn kiểu chiến lược trì hoãn phổ biến trong tương tác số. Kết quả được tổng hợp trong Bảng 3.

Bảng 3. Mức độ sử dụng các chiến lược trì hoãn trong tương tác số

Kiểu chiến lược trì hoãn	Ví dụ hành vi	Mean	SD	p
Trì hoãn bằng im lặng	Không trả lời ngay, để “seen”	3.92	0.84	< .001
Trì hoãn bằng phản hồi mơ hồ	“Để mình xem đã”, “Có gì nói sau”	3.67	0.79	< .01
Trì hoãn kèm biện minh	Lí do bận, mệt, chưa tiện trả lời	4.11	0.72	< .001
Trì hoãn mang tính né tránh	Chuyển chủ đề, trả lời không trọng tâm	3.45	0.88	< .05

Kết quả cho thấy các chiến lược trì hoãn được sử dụng với mức độ khác nhau. Trong số bốn kiểu chiến lược khảo sát, với điểm trung bình cao nhất (Mean = 4.11), trì hoãn kèm biện minh phản ánh xu hướng người tham gia ưu tiên đưa ra lí do nhằm duy trì tính lịch sự và giảm mức độ đe dọa thể diện trong tương tác số. Trì hoãn bằng im lặng cũng xuất hiện với tần suất cao (M = 3.92), cho thấy hành vi

“seen nhưng chưa trả lời” đã trở thành một thực hành giao tiếp tương đối phổ biến trong môi trường số. Trị hoãn bằng phản hồi mơ hồ có mức độ sử dụng trung bình (Mean = 3.67), trong khi trì hoãn mang tính né tránh có điểm trung bình thấp nhất (Mean = 3.45). Nhìn chung, các chiến lược trì hoãn trực tiếp hoặc bán trực tiếp được sử dụng thường xuyên hơn so với các chiến lược mang tính né tránh rõ rệt.

4.2. Kết quả cho câu hỏi nghiên cứu 2 (RQ2)

RQ2: Các chiến lược trì hoãn đó gắn với dạng lịch sự nào theo mô hình Brown & Levinson?

Để xem xét mối liên hệ giữa các chiến lược trì hoãn và định hướng lịch sự, nghiên cứu phân tích mức độ đồng thuận của người tham gia đối với các phát biểu phản ánh lịch sự thể diện tiêu cực, lịch sự thể diện tích cực và hành vi đe dọa thể diện (FTA). Kết quả được trình bày trong Bảng 4.

Bảng 4. Định hướng lịch sự của các chiến lược trì hoãn

Định hướng lịch sự	Nội dung phản ánh	Mean	SD	p
Lịch sự thể diện tiêu cực	Trì hoãn để tránh gây áp lực cho người khác	4.08	0.70	< .001
Lịch sự thể diện tích cực	Trì hoãn để giữ hoà khí, tránh mất lòng	3.89	0.76	< .001
Hành vi đe dọa thể diện	Trì hoãn có thể bị xem là thiếu tôn trọng	2.94	0.91	.072

Kết quả cho thấy lịch sự thể diện tiêu cực có điểm trung bình cao nhất (Mean = 4.08), tiếp theo là lịch sự thể diện tích cực (Mean = 3.89), thể hiện rằng người tham gia chủ yếu xem trì hoãn như một chiến lược lịch sự hơn là một hành vi bất lịch sự. Điều này đặc biệt thể hiện ở điểm trung bình cao của lịch sự thể diện tiêu cực và lịch sự thể diện tích cực.

Trong khi đó, biến phản ánh hành vi đe dọa thể diện có điểm trung bình thấp hơn đáng kể (Mean = 2.94) và không đạt mức ý nghĩa thống kê ($p > .05$), cho thấy phần lớn người tham gia không đánh giá trì hoãn như một hành vi xúc phạm hoặc thiếu tôn trọng trong môi trường giao tiếp số.

Như vậy, các chiến lược trì hoãn trong tương tác số của GenZ Việt Nam chủ yếu được người tham gia liên hệ với các định hướng lịch sự, đặc biệt là lịch sự thể diện tiêu cực, hơn là được xem như những hành vi mang tính đe dọa thể diện.

4.3. Kết quả cho câu hỏi nghiên cứu 3 (RQ3)

RQ3: Những yếu tố nào ảnh hưởng đến việc lựa chọn chiến lược trì hoãn trong tương tác số?

Câu hỏi nghiên cứu thứ ba tập trung vào các yếu tố ngữ cảnh - xã hội ảnh hưởng đến lựa chọn chiến lược trì hoãn. Các yếu tố này được đo lường thông qua các mục khảo sát liên quan đến quyền lực xã hội, khoảng cách quan hệ và tính chất hành động ngôn từ. Kết quả được tổng hợp trong Bảng 5.

Bảng 5. Hồi quy tuyến tính đa biến về các yếu tố ảnh hưởng đến chiến lược trì hoãn

Biến độc lập	Beta chuẩn hoá	t	Sig.
Quyền lực xã hội	.281	4.92	< .001
Khoảng cách quan hệ	.173	3.11	.002
Loại hành động ngôn từ	.246	4.27	< .001
Chuẩn mực giao tiếp số	.394	6.88	< .001

$R^2 = .512$; Adjusted $R^2 = .503$; $F = 38.41$; $p < .001$

Kết quả hồi quy cho thấy mô hình có ý nghĩa thống kê với R^2 hiệu chỉnh đạt .503, nghĩa là khoảng 50,3% sự biến thiên trong việc lựa chọn chiến lược trì hoãn được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình.

Trong số các yếu tố khảo sát, chuẩn mực giao tiếp số có ảnh hưởng mạnh nhất đến lựa chọn chiến lược trì hoãn ($\beta = .394$), tiếp theo là quyền lực xã hội và loại hành động ngôn từ. Kết quả này cho thấy hành vi trì hoãn trong giao tiếp số không chỉ bị chi phối bởi các nguyên tắc lịch sự truyền thống mà còn chịu tác động mạnh từ các quy ước giao tiếp mới trong môi trường trực tuyến.

5. Thảo luận

5.1. Trì hoãn như một chiến lược giao tiếp phổ biến trong tương tác số của GenZ Việt Nam

Kết quả nghiên cứu cho thấy các chiến lược trì hoãn được GenZ Việt Nam sử dụng với tần suất tương đối cao trong tương tác số, đặc biệt là các hình thức trì hoãn kèm biện minh và trì hoãn bằng im

lặng. Phát hiện này cho thấy trì hoãn không phải là hành vi giao tiếp mang tính ngẫu nhiên hay thụ động, mà đã trở thành một thực hành giao tiếp quen thuộc trong môi trường số.

Từ góc độ ngữ dụng học, điều này cũng cố lập luận rằng trong giao tiếp qua máy tính, “thời gian phản hồi” có thể được xem như một tài nguyên ngôn ngữ - xã hội, cho phép người tham gia điều chỉnh mức độ tham gia và cam kết đối với hành động ngôn từ. Việc sử dụng các chiến lược trì hoãn bán trực tiếp, thay vì các hình thức né tránh rõ rệt, cho thấy người dùng trẻ có xu hướng lựa chọn các phương thức trì hoãn vừa đủ để tạm thời hoãn phản hồi, đồng thời vẫn duy trì khả năng tiếp tục tương tác trong tương lai.

Phát hiện này mở rộng các nghiên cứu trước đây về từ chối và né tránh trong giao tiếp trực tuyến, khi chỉ ra rằng trì hoãn có thể được xem là một dạng hành động ngôn từ trung gian, nằm giữa chấp nhận và từ chối, đặc biệt phù hợp với đặc tính không đồng bộ của môi trường giao tiếp số.

5.2. Định hướng lịch sự của chiến lược trì hoãn dưới góc nhìn mô hình Brown & Levinson

Kết quả cho câu hỏi nghiên cứu thứ hai cho thấy các chiến lược trì hoãn trong tương tác số của GenZ Việt Nam chủ yếu gắn với định hướng lịch sự thể diện tiêu cực, đồng thời vẫn duy trì các yếu tố của lịch sự thể diện tích cực. Điều này cho thấy trì hoãn được sử dụng như một phương tiện nhằm giảm thiểu sự áp đặt và bảo vệ quyền tự do hành động của người nghe, phù hợp với các giả định cốt lõi của mô hình lịch sự Brown & Levinson.

Tuy nhiên, điểm đáng chú ý là trong bối cảnh giao tiếp số, định hướng lịch sự thể diện tiêu cực dường như trở thành lựa chọn mặc định (default orientation) của các chiến lược trì hoãn. Việc phản hồi chậm hoặc tạm hoãn phản hồi cho phép người nói tránh đưa ra quyết định ngay lập tức, qua đó giảm mức độ cam kết đối với hành động ngôn từ có khả năng đe dọa thể diện. Đồng thời, sự hiện diện của lịch sự thể diện tích cực cho thấy trì hoãn không đồng nghĩa với việc cắt đứt quan hệ, mà vẫn được sử dụng để duy trì hoà khí, đặc biệt trong các mối quan hệ ngang hàng.

Những kết quả này gợi ý rằng trong môi trường giao tiếp không đồng bộ, các chiến lược lịch sự truyền thống không biến mất mà được tái cấu hình. Trì hoãn vì vậy có thể được xem là một chiến lược lịch sự lai (hybrid politeness strategy), kết hợp giữa giảm áp đặt và duy trì quan hệ, phản ánh sự thích nghi linh hoạt của mô hình Brown & Levinson trong bối cảnh giao tiếp số.

5.3. Vai trò của chuẩn mực giao tiếp số và các yếu tố ngữ cảnh - xã hội

Một trong những phát hiện quan trọng của nghiên cứu là ảnh hưởng nổi trội của chuẩn mực giao tiếp số đối với việc lựa chọn chiến lược trì hoãn. Việc người tham gia đánh giá cao mức độ chấp nhận của hành vi trả lời chậm cho thấy trì hoãn không chỉ là quyết định mang tính cá nhân, mà còn được định hình bởi các quy ước giao tiếp ngầm trong cộng đồng người dùng trẻ.

Phát hiện này cho thấy trong giao tiếp số, chuẩn mực giao tiếp có thể đóng vai trò như một yếu tố siêu ngữ cảnh (meta-contextual factor), chi phối cách các biến số truyền thống trong mô hình Brown & Levinson - bao gồm quyền lực xã hội, khoảng cách quan hệ và mức độ áp đặt của hành động - được diễn giải và vận hành. Nói cách khác, ngay cả trong những tình huống có chênh lệch quyền lực hoặc liên quan đến các hành động ngôn từ nhạy cảm, hành vi trì hoãn vẫn được xem là phù hợp nếu nó nằm trong phạm vi các chuẩn mực giao tiếp số được cộng đồng chấp nhận.

Bên cạnh đó, ảnh hưởng đáng kể của quyền lực xã hội và loại hành động ngôn từ cho thấy các nguyên tắc nền tảng của mô hình lịch sự Brown & Levinson vẫn giữ giá trị giải thích trong môi trường số. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu đồng thời gợi ý rằng để phân tích đầy đủ các hành vi giao tiếp đương đại, mô hình này cần được mở rộng nhằm tính đến vai trò của các chuẩn mực giao tiếp đặc thù của môi trường số.

Như vậy, việc gắn kết các kết quả nghiên cứu với mô hình lịch sự Brown & Levinson cho thấy trì hoãn trong tương tác số của GenZ Việt Nam không phải là sự lệch chuẩn giao tiếp, mà là một chiến lược

lịch sự thích nghi với môi trường số. Phát hiện này không chỉ củng cố giá trị của mô hình lý thuyết kinh điển, mà còn gợi mở hướng mở rộng khung phân tích lịch sự trong bối cảnh giao tiếp số đương đại.

6. Kết luận

Tóm lại, nghiên cứu đã khảo sát các chiến lược trì hoãn trong tương tác số của GenZ Việt Nam dưới góc độ ngữ dụng học, dựa trên lý thuyết hành động ngôn từ và mô hình lịch sự của Brown & Levinson. Kết quả cho thấy trì hoãn không đơn thuần là sự thiếu phản hồi, mà có thể được xem như một hành động ngôn từ gián tiếp mang tính chiến lược, được sử dụng nhằm quản lý thể diện trong bối cảnh giao tiếp trực tuyến. Trong số các chiến lược được khảo sát, trì hoãn kèm biện minh và trì hoãn bằng im lặng xuất hiện với tần suất cao nhất và chủ yếu gắn với định hướng lịch sự thể diện tiêu cực, đồng thời vẫn duy trì các yếu tố của lịch sự thể diện tích cực nhằm giữ hoà khí trong tương tác.

Bên cạnh các yếu tố ngữ cảnh - xã hội truyền thống như quyền lực và khoảng cách quan hệ, nghiên cứu chỉ ra vai trò nổi trội của chuẩn mực giao tiếp số trong việc định hình cách thức và mức độ chấp nhận của hành vi trì hoãn. Phát hiện này cho thấy mô hình lịch sự của Brown & Levinson vẫn giữ giá trị giải thích trong môi trường giao tiếp số, nhưng cần được tái diễn giải và mở rộng để tính đến đặc trưng không đồng bộ và các quy ước giao tiếp đặc thù của môi trường trực tuyến.

Về mặt học thuật, nghiên cứu góp phần làm rõ trì hoãn như một chiến lược lịch sự khả dĩ trong giao tiếp số, đồng thời bổ sung bằng chứng thực nghiệm cho lĩnh vực ngữ dụng học số từ bối cảnh tiếng Việt. Tuy nhiên, nghiên cứu vẫn tồn tại một số hạn chế. Thứ nhất, dữ liệu được thu thập chủ yếu thông qua bảng hỏi tự báo cáo nên chưa phản ánh đầy đủ hành vi giao tiếp tự nhiên của người tham gia. Thứ hai, mẫu khảo sát chủ yếu tập trung ở nhóm người trẻ sử dụng mạng xã hội thường xuyên nên chưa đại diện cho toàn bộ Gen Z Việt Nam. Các nghiên cứu tiếp theo có thể kết hợp phân tích hội thoại thực tế, dữ liệu chat hoặc phương pháp định tính nhằm làm rõ hơn cách người dùng diễn giải và sử dụng chiến lược trì hoãn trong các bối cảnh giao tiếp khác nhau.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Clarendon Press.
2. Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). *Pragmatic Transfer in ESL Refusals*. In R. Scarcella, E. Andersen & S. Krashen (Eds.). *On the Development of Communicative Competence in a Second Language* (pp. 55-73). Newbury House.
3. Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Ablex Publishing Corporation.
4. Boyd, d. (2014). *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens*. Yale University Press.
5. Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.
6. Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Anchor Books.
7. Haugh, M. (2015). *Impoliteness and Taking Offence in Initial Interactions*. *Journal of Pragmatics*, 86, 36-42.
8. Herring, S. C. (2013). *Discourse in Web 2.0: Familiar, Reconfigured, and Emergent*. In D. Tannen & A. M. Trester (Eds.), *Discourse 2.0*. Georgetown University Press.
9. Locher, M. A., & Watts, R. J. (2005). *Politeness Theory and Relational Work*. *Journal of Politeness Research*, 1(1), 9-33.
10. Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press.
11. Tagg, C. (2015). *Exploring Digital Communication*. Routledge.
12. Tagg, C., & Seargeant, P. (2014). *Audience design and language choice in the construction and maintenance of translocal communities on social network sites*. In P. Seargeant & C. Tagg (Eds.). *The language of social media: Identity and community on the Internet* (pp. 161-185). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/9781137029317_8
13. Walther, J. B. (2011). *Theories of Computer-Mediated Communication and Interpersonal Relations*. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.). *The SAGE Handbook of Interpersonal Communication*. (4th ed., pp.443-479). SAGE Publications.