

TỰ SỰ: NHÂN TỔ THUYẾT PHỤC LƯỜNG TUYÊN  
TRONG GIAO TIẾP TIẾNG VIỆT

ĐOÀN CẢNH TUẤN\*

**Abstract:** This study aims to elucidate the dual-route persuasive mechanism of narrative in Vietnamese communication, based on a dataset of 133 narrative utterances extracted from 20 discourses in the television show *Quyền lực ghế nóng* (Artist Edition, 2018). Employing discourse analysis with the utterance as the unit of analysis, the study identifies narrative as a form of experiential evidence within Toulmin's (1958) model of argumentation. The findings indicate that narrative not only provides data for argumentation but also activates heuristic processing mechanism, including perceived authenticity, credibility, empathy, and value alignment among recipients. Based on these findings, the study proposes an integrated approach that combines Toulmin's model of argumentation with Chaiken's Heuristic-Systematic Model to account for the role of narrative as a dual-route persuasive resource in Vietnamese discourse.

**Keywords:** *narrative, persuasion, argumentation, heuristic processing, Vietnamese communication*

## 1. Dẫn nhập

Trong giao tiếp, con người không chỉ thuyết phục qua lí lẽ mà còn qua những câu chuyện. Theo Fisher (1987), con người về cơ bản là “những sinh vật kể chuyện” (*storytelling creatures*). Do đó, diễn ngôn có sức ảnh hưởng và thuyết phục nhất đôi khi không phải là diễn ngôn mang đầy những thực tế lí tính mà là diễn ngôn chứa đựng những câu chuyện “hợp lí hợp tình”. Những trải nghiệm được kể lại dù là một thất bại hay một bước ngoặt nghề nghiệp trong hành trình cá nhân của ai đó thường lại có khả năng khiến người nghe tin tưởng và đồng cảm hơn so với các lập luận thuần logic. Nghiên cứu về thuyết phục tự sự (*narrative persuasion*) của Green & Brock (2000) đã chỉ ra tự sự hay những câu chuyện có thể làm tăng mức độ “đắm chìm” (*transportation*) và giảm phản kháng nhận thức, từ đó nâng cao hiệu quả tác động lên người nghe.

Trong giao tiếp tiếng Việt, tự sự xuất hiện như một phương tiện củng cố quan điểm với tần suất khá đáng kể. Từ cú liệu 133 phát ngôn tự sự thuộc 20 diễn ngôn trong chương trình *Quyền lực ghế nóng* phiên bản nghệ sĩ (2018), có thể thấy, người nói thường xuyên kể lại trải nghiệm cá nhân để bảo vệ lập trường, giải thích lựa chọn hoặc tạo dựng uy tín trước người đối thoại. Những phát ngôn này không chỉ cung cấp thông tin mà còn gợi lên cảm xúc, tạo cảm giác chân thực và thúc đẩy sự đồng thuận. Tuy nhiên, cách thức mà tự sự tham gia vào quá trình thuyết phục (vừa giữ vị trí quan trọng trong lập luận, vừa tác động đến xúc cảm của người nghe) vẫn chưa được lí giải một cách có hệ thống trong Việt ngữ học. Mặc dù một số nghiên cứu trên thế giới (Green & Brock, 2000), (Moyer-Gusé, 2008) đã cho thấy tự sự có khả năng tác động mạnh đến người tiếp nhận thông qua cơ chế “đắm chìm” hay nhấn mạnh sự khác biệt giữa xử lí tự sự và xử lí lập luận thuần túy nhưng các hướng tiếp cận này chủ yếu tập trung vào hiệu ứng tâm lí ở người nhận. Chúng chưa làm rõ vị trí của tự sự trong cấu trúc lập luận cũng như trong mối quan hệ giữa lập luận và thuyết phục ở các diễn ngôn thực tế. Vì vậy, cần có hướng tiếp cận tích hợp nhằm xem xét tự sự không chỉ như một hình thức kể chuyện mà còn như một nguồn lực thuyết phục có chức năng cụ thể trong diễn ngôn dựa trên mô hình lập luận của Toulmin (1958) và mô hình xử lí thông tin thuyết phục hệ thống - suy nghiệm của Chaiken cùng cộng sự (1980), tức xem xét tự sự trong mối quan hệ với lập luận và thuyết phục từ cả góc độ của người nói lẫn người nghe.

Xuất phát từ những lí do đó, bài viết này nhằm: (1) Xác lập vị thế của tự sự trong cấu trúc lập luận bằng cách chứng minh tự sự vận hành như một dạng dẫn chứng trải nghiệm (*experiential evidence*) trong mô hình lập luận của Toulmin; (2) Phân loại và mô tả các dạng tự sự trong diễn ngôn thuyết phục dựa trên cơ chế xử lí hệ thống - suy nghiệm theo Chaiken, đồng thời làm rõ các đặc trưng ngôn ngữ và chức năng thuyết phục tương ứng của từng loại; (3) Mô hình hoá cơ chế thuyết phục lưỡng tuyến của tự sự qua việc chỉ ra cách thức tự sự đồng thời tham gia vào tuyến lập luận và tuyến suy nghiệm trong giao tiếp tiếng Việt.

\* Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội; Email: doancanhluan.nnh@gmail.com

## 2. Cơ sở lý thuyết

### 2.1. Định nghĩa “tự sự”

Theo Labov (1972), tự sự được xem như một phương thức tái hiện trải nghiệm đã qua thông qua chuỗi phát ngôn phản ánh trình tự các sự kiện, trong đó cấu trúc tự sự thường bao gồm các thành phần như *bối cảnh* (orientation), *biến cố* (complicating action), đánh giá (evaluation) và *kết thúc* (resolution). Một phát ngôn được xác định là tự sự khi nó chứa ít nhất một trong chuỗi sự kiện được tổ chức theo trình tự thời gian và gắn với trải nghiệm cụ thể của người nói. Bổ sung cho quan điểm này, Schiffrin (1994) thậm chí coi tự sự như một loại diễn ngôn thực tiễn. Ở đó, việc kể chuyện không chỉ nhằm tái hiện sự kiện mà còn phục vụ các mục đích tương tác như định vị bản thân, xây dựng quan hệ và diễn giải trải nghiệm.

### 2.2. Khái lược về thuyết phục

Thuyết phục được hiểu là quá trình tương tác trong giao tiếp bằng ngôn ngữ và cả phi ngôn ngữ theo một chiến lược nhất định nào đó nhằm tác động đến sự thay đổi trong nhận thức, thái độ và hành vi của đối phương trên cơ sở nắm được những đặc trưng nhất định về họ (Đoàn Cảnh Tuấn, 2025: 35). Ngay từ thời Hy Lạp - La Mã cổ đại, yếu tố xúc cảm trong thuyết phục đã được đề cao với đại diện tiêu biểu lúc bấy giờ là Aristotle. Theo Aristotle và sau này là Đỗ Hữu Châu, không phải cứ lập luận là thuyết phục. Muốn thuyết phục phải có *lí lẽ* (logos). Có lí chưa đủ để thuyết phục mà lời nói phải mang lại được *tình cảm*, *thiện cảm của người tiếp nhận* (pathos). Ngoài ra, lời nói chẳng những phải có lí, phải có tình cảm, gây được thiện cảm mà còn phải phù hợp với *sở thích*, *tính cách hoặc truyền thống dân tộc, văn hoá của người tiếp nhận* (ethos) (Đỗ Hữu Châu, 2003: 164). Cách phân chia này cho thấy thuyết phục không đơn thuần là một quá trình thiên lí trí. Nó bao hàm sự tương tác đan xen giữa cả yếu tố lí lẽ lẫn xúc cảm. Tuy nhiên, trong nhiều nghiên cứu sau đó, hai phương diện này thường được xem xét một cách tách biệt, dẫn đến xu hướng hoặc nhấn mạnh cấu trúc lập luận hoặc tập trung vào hiệu ứng cảm xúc. Điều này đặt ra nhu cầu cần có một cách tiếp cận tích hợp nhằm lí giải những hiện tượng ngôn ngữ có khả năng vận hành đồng thời trên cả hai bình diện, trong đó tự sự là một trường hợp điển hình.

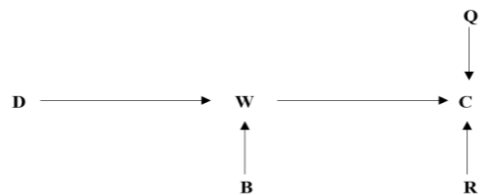
Mô hình thuyết phục hệ thống - suy nghiệm (Heuristic-Systematic Model) do Chaiken (1980) đề xuất phân biệt hai con đường xử lí thông tin trong thuyết phục: *xử lí hệ thống* (systematic processing) và *xử lí suy nghiệm* (heuristic processing). Xử lí hệ thống là quá trình người tiếp nhận phân tích thông tin một cách có ý thức dựa vào lập luận. Ngược lại, xử lí suy nghiệm là quá trình đánh giá nhanh dựa trên các tín hiệu bề mặt như độ tin cậy của nguồn, sự quen thuộc hay cảm xúc được gọi lên. Theo lí thuyết này, các phát ngôn tự sự có khả năng đóng vai trò như những tín hiệu suy nghiệm mạnh. Các đặc điểm như tính cụ thể, tính cá nhân và tính liên tục của trải nghiệm qua tự sự giúp tạo ra cảm nhận về *tính chân thực* (authenticity), *độ tin cậy* (credibility), *sự đồng cảm* (empathy) và *sự cộng hưởng giá trị* (value alignment) ở người tiếp nhận. Qua đó, người tiếp nhận có thể hình thành đánh giá mà không cần xử lí sâu thông tin trong tư duy. Tuy nhiên, vị trí và vai trò của tự sự có lẽ phải được đánh giá kĩ càng hơn ở cả hai tuyến xử lí.

Vai trò của tự sự trong thuyết phục cũng được các học giả quan tâm nghiên cứu từ sớm. Các nghiên cứu về thuyết phục tự sự tiêu biểu như của Fisher (1987), Green & Brock (2000) đã chỉ ra tự sự có khả năng tạo ra hiệu ứng “đắm chìm”, từ đó làm giảm phản kháng và tăng khả năng chấp nhận thông điệp ở người tiếp nhận. Các nghiên cứu này nhấn mạnh vai trò của trải nghiệm được kể lại trong việc kích hoạt đồng cảm và định hướng thái độ của người nhận. Tuy nhiên, phần lớn các tiếp cận theo hướng này cũng chỉ tập trung vào hiệu ứng tiếp nhận, chưa phân tích đầy đủ cách tự sự tham gia vào cấu trúc lập luận của diễn ngôn nhằm tạo ra hiệu quả thuyết phục.

### 2.3. Định nghĩa “lập luận” và mô hình lập luận của Toulmin

Theo Nguyễn Đức Dân (1998:165), “lập luận là một hoạt động ngôn từ. Bằng công cụ ngôn ngữ, người nói đưa ra những lí lẽ nhằm dẫn dắt người nghe đến một hệ thống xác tín nào đó: rút ra một (/ một số) kết luận hay chấp nhận một (/ một số) kết luận nào đó”. Toulmin (1958) đã đề xuất mô hình lập luận gồm sáu thành tố: *tuyên bố/ kết luận* (claim), *dữ liệu* (data), *biện luận/ lí lẽ* (warrant), *phụ trợ biện luận/ lí lẽ* (backing of warrant), *phản bác* (rebuttal) và *hạn định* (qualifier).

Trong đó, *tuyên bố/ kết luận* (claim) là điều người nói khẳng định hay muốn người nghe chấp nhận. *Dữ liệu* (data) là bằng chứng hay cơ sở thực tế hỗ trợ cho tuyên bố/ kết luận. *Biện luận/ lí lẽ*



Hình 1. Mô hình lập luận (Toulmin, 1958)

(*warrant*) giải thích mối liên hệ giữa dữ liệu và tuyên bố/ kết luận, cho biết lí do dữ liệu đó có giá trị. *Phụ trợ biện luận/ lí lẽ (backing of warrant)* củng cố thêm độ tin cậy cho biện luận/ lí lẽ. *Phản bác (rebuttal)* thể hiện khả năng lưỡng trước và phản ứng với các ý kiến đối lập. *Hạn định (qualifier)* xác định mức độ chắc chắn hoặc phạm vi của tuyên bố/ kết luận. Không phải trong mọi diễn ngôn, các thành phần lập luận đều hiện diện đầy đủ. Đề lập luận hai mặt, giảm phản biện từ phía người nghe, người nói có thể viện đến các phản bác Z nhưng đôi khi lí lẽ X cùng những lí lẽ phụ trợ X' của nó và các lí lẽ hạn định Y đã rất chặt chẽ thì cũng không cần viện đến các phản bác Z.

Trong bối cảnh nghiên cứu này, tự sự được xác định như một dạng dữ liệu hay dẫn chứng trải nghiệm, tức những phát ngôn kể lại sự kiện, kinh nghiệm hoặc quá trình mà người nói đã trực tiếp trải qua. Khác với các loại dẫn chứng mang tính thống kê hoặc trích dẫn, dẫn chứng trải nghiệm có đặc điểm cụ thể, cá nhân và có tính trình tự, từ đó tạo điều kiện cho người nhận hình thành các suy luận dựa trên phong nền tri thức chung hay kinh nghiệm văn hoá - xã hội giữa họ và người nói. Quan trọng hơn, các phát ngôn tự sự không chỉ cung cấp dữ liệu cho lập luận mà còn kích hoạt các lí lẽ hàm ẩn (*implicit warrants*). Chẳng hạn, một trải nghiệm thực tế có thể hàm ẩn về độ tin cậy, một quá trình phát triển của cá nhân có thể hàm ẩn về năng lực hay một kết quả đạt được có thể hàm ẩn về tính hiệu quả. Những lí lẽ này thường không được tường minh hoá qua phát ngôn mà được người nhận suy ra thông qua tri thức nền và kinh nghiệm văn hoá - xã hội (qua thao tác suy ý).

### 3. Tư liệu và phương pháp nghiên cứu

Tư liệu của nghiên cứu gồm 133 phát ngôn tự sự thuộc 20 diễn ngôn trong 5 tập của chương trình truyền hình *Quyền lực ghế nóng* phiên bản nghệ sĩ (2018) - phiên bản gần đây nhất của chương trình. Đây là nguồn tư liệu điển hình cho diễn ngôn thuyết phục trong truyền thông đại chúng, nơi tất cả người tham gia (kể cả người chơi, giám khảo hay đôi lúc thậm chí MC) đều trình bày quan điểm, đưa ra các lí lẽ để nhận được sự đồng thuận từ phía người nghe.

Đơn vị phân tích của nghiên cứu là phát ngôn. Một phát ngôn được xác định gồm một hoặc một chuỗi câu thực hiện một hành vi giao tiếp thống nhất trong ngữ cảnh cụ thể. Mỗi diễn ngôn là một lượt phát biểu trọn vẹn của một người nói bao gồm phần mở đầu, phần triển khai và kết thúc. Nó diễn ra trong một tình huống giao tiếp cụ thể, gắn với một chủ đề cụ thể, có sự liên kết về hình thức và mạch lạc về nội dung (Ducrot et al., 1985), (Dijk, 1985), (Schiffrin, 1994). Nghiên cứu triết đề sử dụng phương pháp phân tích diễn ngôn kết hợp với các thủ pháp phân loại và thống kê. Cụ thể, (i) phân tích đề xác định các phát ngôn chứa tự sự dựa trên ba tiêu chí: *tính trình tự sự kiện, tính cá nhân hoá, tính cụ thể và chi tiết* (Labov, 1972), (Schiffrin, 1994); (ii) phân tích chức năng của tự sự như một dạng dẫn chứng trải nghiệm trong cấu trúc lập luận theo mô hình lập luận của Toulmin; (iii) phân loại, thống kê và mô tả các dạng tự sự trong diễn ngôn thuyết phục dựa trên cơ chế xử lí hệ thống - suy nghiệm của Chaiken, đồng thời làm rõ các đặc trưng ngôn ngữ và chức năng thuyết phục tương ứng của từng loại; (iv) mô hình hoá cơ chế thuyết phục lưỡng tuyến của tự sự qua việc chỉ ra cách tự sự đồng thời tham gia vào tuyến hệ thống (tuyên lập luận) và tuyến suy nghiệm trong giao tiếp tiếng Việt.

### 4. Kết quả và thảo luận

#### 4.1. Tự sự trong cấu trúc lập luận của Toulmin

Qua phân tích tư liệu, chúng tôi nhận thấy các phát ngôn tự sự chủ yếu xuất hiện dưới dạng tái hiện trải nghiệm cá nhân nhằm biện minh cho lập trường hoặc lí giải lựa chọn của người nói. Trong mô hình lập luận của Toulmin, các phát ngôn này có thể được xác định như một dạng dữ liệu (data), cụ thể là *dẫn chứng trải nghiệm*. So với các loại dẫn chứng khác (số liệu thống kê hoặc trích dẫn thẩm quyền,...), dẫn chứng trải nghiệm mang những đặc trưng riêng biệt, có ý nghĩa quyết định đối với hiệu quả lập luận. Các đặc trưng đó gồm: *tính cá nhân hoá cao* (dẫn chứng gắn trực tiếp với chủ thể phát ngôn), *tính cụ thể và giàu chi tiết* (dẫn chứng người thật, việc thật, tạo môi trường để người nhận hình dung và tái hiện tình huống); *tính trình tự sự kiện* (dẫn chứng cho phép thiết lập quan hệ nhân quả và tiến trình phát triển của chuỗi sự kiện trong khâu tạo lập và tiếp nhận từ cả hai phía). Chính ba đặc trưng này tạo điều kiện để người nghe không chỉ tiếp nhận thông tin mà còn hình thành suy luận dựa trên kinh nghiệm văn hoá - xã hội hay phong nền tri thức chung. Nói cách khác, tự sự không chỉ cung cấp dữ liệu mà còn kích hoạt các lí lẽ hàm ẩn (*implicit warrants*). Cơ chế này có thể được khái quát hoá như sau:

**Tự sự → kích hoạt kinh nghiệm văn hoá - xã hội → hàm ẩn lí lẽ → củng cố kết luận**

Trong đó, các lí lẽ hàm ẩn thường mang tính khái quát hoá kinh nghiệm, chẳng hạn: “*trải nghiệm thực tế tạo nên độ tin cậy*”, “*khả năng vượt qua khó khăn phản ánh năng lực*”, “*kinh nghiệm cá nhân có giá trị tham chiếu cho người khác*”. Những lí lẽ này có thể không được tường minh hoá bằng lời

nhưng lại đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối giữa dữ liệu (tự sự) (D) và tuyên bố/ kết luận (C). Chẳng hạn, trong diễn ngôn của nhạc sĩ Nguyễn Văn Chung, đề thuyết phục người nghe thay đổi nhận thức, thái độ, tức chấp nhận các tuyên bố/ kết luận (claims):

C1: “Ai cũng khát khao thành công khi còn trẻ dù ban đầu có thể rất khó khăn.”

C2: “Tuổi trẻ là quãng thời gian ngây ngô của mỗi người.”

C3: “Khi xác định được đam mê, phải dũng cảm theo đuổi nó đến cùng.”

Người nói đã triển khai một chuỗi các phát ngôn tự sự. Các phát ngôn (D1) “Bạn Dư rất là giống với Chung ngày xưa”, (D2) “Chung cũng gặp rất nhiều khó khăn trong những cái ngày đầu mà Chung sáng tác”, (D3) “Chung không biết cách phải đưa những bài hát đó đến cho các bạn ca sĩ như thế nào và mình có thành công hay không” là các dẫn chứng trải nghiệm củng cố cho C1. Người nói cũng đã từng trải qua những năm tháng của tuổi trẻ, từng rất khát khao “thành công”, “nổi tiếng”, “giàu có” như nhân vật kịch (Minh Dư). Tuy vậy, những ngày đầu trên hành trình tìm kiếm thành công, sự nổi tiếng và giàu có của người nói vô cùng chật vật. Người nói cũng loay hoay, “gặp nhiều khó khăn” khi sáng tác, cũng không biết phải đưa các sản phẩm âm nhạc bản thân đã sáng tác đến tay các ca sĩ như thế nào và họ có chịu đón nhận hay không. Các phát ngôn (D4) “Mình lại đeo đuổi cái niềm đam mê đó bằng một cái niềm tin rất là thuần khiết và một cái sự ngây thơ thì Chung nghĩ là cái thời thanh xuân của mình ai cũng từng ngây thơ như vậy”, (D5) “Ngây thơ đến mức mà mình gọi đến tổng đài 1080 để mình xin số điện thoại của ca sĩ”, (D6) “Đến bây giờ nhớ lại mình cảm thấy mình vui”, (D7) “Ít ra là mình đã dám làm cái việc bằng tuổi mình lúc đó không bạn nào dám làm” là những dữ liệu hay dẫn chứng trải nghiệm củng cố cho kết luận C2. Tuổi trẻ của nhạc sĩ Nguyễn Văn Chung đã từng “ngây thơ” đến mức gọi tổng đài tư vấn để xin số điện thoại của ca sĩ, đã dám làm những điều mà hiếm ai ở tuổi đó làm được. Còn C3 được dẫn chứng qua phát ngôn (D8) “Ngày xưa thì ba Chung cũng muốn Chung tiếp quản công việc của gia đình và đi theo cái con đường của ba”, (D9) “Sau đó là hai cha con nảy sinh ra những cái mâu thuẫn”, (D10) “Thực sự là mình không có yêu thích gì công việc đó”, (D11) “Sau rất là nhiều lần cãi vã, thậm chí có lần Chung đã bỏ nhà đi”, (D12) “Nếu không có những ngày tháng khó khăn như vậy thì thanh xuân của Chung sẽ không có được đẹp như vậy”. Bản thân người nói chính là minh chứng rõ nhất của một thời trẻ đã từng đam mê. Mặc dù đam mê đó bị gia đình cấm cản nhưng người nói kiên định với những gì anh ta thích, thậm chí lúc đó đã từng rất chật vật, khó khăn nhưng anh ta vẫn chọn theo đuổi đam mê của mình cho đến cùng.

Đây là một chuỗi tự sự điển hình bởi nó chứa đầy đủ các yếu tố tự sự theo Labov (1972) như *bối cảnh* (đó là thời điểm khi người nói còn trẻ, tức khoảng 16-30 tuổi căn cứ quy định tại Luật thanh niên Việt Nam 2020), *biến cố* (người nói đã từng gặp khó khăn trong sáng tác; cố tìm cách liên hệ bán sản phẩm âm nhạc; gia đình cấm cản đam mê dẫn đến mâu thuẫn, thậm chí phải bỏ nhà đi), *đánh giá* (theo người nói, đó là một tuổi trẻ - một thanh xuân “thuần khiết”, “ngây thơ”, “khó khăn” nhưng “vui” và “đẹp”), *kết thúc* (cũng chính là đánh giá tích cực của người nói về thời thanh xuân hay tuổi trẻ của mình). Xét theo lý thuyết về lập luận của Toulmin (1958), chuỗi tự sự này đảm nhiệm vai trò dữ liệu trong khi các lý lẽ kết nối được kích hoạt ngầm và được coi như các lý lẽ hàm ẩn. Đó là (1) *trải nghiệm cá nhân có thể đại diện cho trải nghiệm phổ quát của tuổi trẻ*, (2) *quá trình vượt khó là bằng chứng cho khát vọng thành công*, (3) *sự ngây thơ và dám thử là đặc trưng của tuổi trẻ*, (4) *kiên trì với đam mê có thể dẫn đến thành công*, (5) *trải nghiệm đã qua có giá trị xác tín đối với nhận định hiện tại*. Những lý lẽ hàm ẩn này là kết quả của quá trình suy luận trong tư duy ở phía người nghe dựa trên phong nền tri thức chung hay kinh nghiệm văn hoá - xã hội từ cả hai phía. Hậu thuẫn hay hỗ trợ (*backing of warrant*) cho những lý lẽ hàm ẩn này mặc dù không được cụ thể hoá qua phát ngôn nhưng được xác thực bởi uy tín của người nói - người nói là minh chứng sống cho sự thành công (Nguyễn Văn Chung là một trong những nhạc sĩ nổi tiếng Việt Nam được mệnh danh là “cỗ máy tạo hit” với hàng loạt bản tình ca và nhạc thiếu nhi “chạm đến trái tim người nghe”). Các lý lẽ hạn định (*qualifier*) và phản bác (*rebuttal*) không xuất hiện trong trường hợp này có thể do cách lựa chọn chiến lược thuyết phục khác biệt ở mỗi cá nhân và sự hạn chế về mặt thời gian trong các chương trình truyền hình. Tự sự ở đây không chỉ là yếu tố “minh hoạ” mà còn là một thành tố chức năng thực thụ trong cấu trúc lập luận, góp phần thiết lập nền tảng xác tín cho kết luận.

#### 4.2. Tự sự trong mô hình xử lý hệ thống - suy nghiệm của Chaiken

Nếu ở 4.1, tự sự được xác lập như một dạng dẫn chứng trải nghiệm tham gia vào cấu trúc lập luận trong mô hình lập luận của Toulmin thì ở bình diện tiếp nhận, giá trị thuyết phục của tự sự không chỉ nằm ở nội dung dữ liệu mà còn ở cách dữ liệu đó được xử lý thông qua cơ chế suy nghiệm (theo mô hình xử

lí hệ thống - suy nghiệm của Chaiken). Nói cách khác, cùng một phát ngôn tự sự, hiệu quả thuyết phục không phụ thuộc hoàn toàn vào tính hợp lí của lập luận mà phụ thuộc vào việc nó kích hoạt những quy tắc suy luận nhanh nào ở phía người tiếp nhận. Trên cơ sở khảo sát 133 phát ngôn tự sự trong tư liệu, có thể nhận diện bốn dạng tự sự tương ứng với bốn cơ chế suy nghiệm nổi trội gồm: *tự sự kích hoạt cảm nhận về tính chân thực*, *tự sự kích hoạt độ tin cậy*, *tự sự khơi gợi đồng cảm* và *tự sự cộng hưởng giá trị*.

Trước hết, ***tự sự kích hoạt cảm nhận về tính chân thực (authenticity-based narrative)*** vận hành chủ yếu thông qua việc tái hiện trải nghiệm với độ cụ thể và chi tiết cao. Các yếu tố như thời gian, hoàn cảnh, hành động cụ thể không chỉ có chức năng cung cấp thông tin mà còn tạo ra một “hiệu ứng hiện thực”, khiến người nghe có xu hướng tiếp nhận phát ngôn như một điều đã thực sự xảy ra. Chẳng hạn, chi tiết “*gọi tổng đài 1080 để xin số điện thoại ca sĩ*” trong phát ngôn của Nguyễn Văn Chung hay việc Trương Thế Vinh kể lại hành động “*giả là học sinh trường khác để được biểu diễn*” đều là những chi tiết đời thường, khó khái quát hoá hoặc hư cấu theo kiểu chung chung. Về phương diện ngôn ngữ, dạng tự sự này được đánh dấu bởi các chỉ dẫn hồi cố và quy chiếu ngôi thứ nhất (*ngày xưa, lúc đó, hồi đó, từ nhỏ, tôi, mình*) cùng các động từ chỉ hành động cụ thể (*gọi, đi, lập, giả, xin, ...*). Sự kết hợp giữa chỉ dẫn thời gian và hành động cụ thể này đã làm tăng độ “hiên hiện” của trải nghiệm, qua đó góp phần làm giảm cơ chế hoài nghi ở người nghe dù bản thân nó có thể không trực tiếp làm tăng độ chặt chẽ của lập luận. Dễ nhận thấy, dạng tự sự này thuyết phục không phải qua việc chứng minh một điều gì đó mà bằng cách khiến người nghe chấp nhận tiền đề rằng “*đây là một câu chuyện có thật*”.

Khác với dạng trên, ***tự sự kích hoạt độ tin cậy (credibility-based narrative)*** không chỉ dừng lại ở việc xác lập tính hiện thực của trải nghiệm mà còn định vị người nói như một chủ thể có đủ năng lực và tư cách phát ngôn. Trong trường hợp này, tự sự vận hành như một cơ chế “ủy quyền nhận thức”, theo đó người nghe dựa vào trải nghiệm của người nói để thay cho việc tự đánh giá thông tin. Những phát ngôn như “*với tám bằng ngoại giao, em có thể xin việc ở bất cứ nơi nào*” hoặc “*em có rất nhiều cơ hội làm việc với các công ti nước ngoài*” của Thanh Vân Hugo hay việc Nguyễn Văn Chung viện dẫn thành công từ “*Vàng trắng khóc*” không chỉ là kể lại quá khứ mà còn hàm ý rằng người nói có đủ cơ sở thực tiễn để đưa ra nhận định. Xét về mặt ngôn ngữ, dạng tự sự này nổi bật với các biểu thức ngôn ngữ cho thấy người nói tự định vị năng lực và kinh nghiệm của mình (*em có thể..., em đã..., em có rất nhiều cơ hội..., thành công của em là...*) kết hợp với các danh từ chỉ thành tựu/ uy tín (*tám bằng, cơ hội, thành công, bài hit, ...*). Ở đây, hiệu quả thuyết phục không nằm ở nội dung câu chuyện mà ở việc người nghe chấp nhận một quy tắc suy nghiệm “*người có trải nghiệm và thành tựu là người đáng tin*”. So với tự sự tạo chân thực, dạng tự sự này không chỉ làm người nghe tin vào câu chuyện, mà còn làm người nghe tin vào chính người kể chuyện.

Trong khi đó, ***tự sự khơi gợi đồng cảm (empathy-evoking narrative)*** lại vận hành theo một cơ chế khác. Ở đó, yếu tố trung tâm không phải là tính xác thực hay độ tin cậy mà là khả năng tái hiện trạng thái cảm xúc. Những phát ngôn kể về sự khó khăn, thất bại, mặc cảm hay tổn thương như của Lều Phương Anh (“*tôi buộc phải chọn sức khỏe của tôi hơn là cái lí trí*”, “*tôi bị tự ti*”) hay của Trác Thúy Miêu (“*tôi đã tạo ra những vết thương*”) không chỉ chứng minh kết luận theo hướng logic mà còn nhằm làm thay đổi trạng thái tiếp nhận ở phía người nghe. Đặc trưng của dạng tự sự này là lớp từ vựng mang sắc thái, ý nghĩa tiêu cực (*khó khăn, biến cố, tự ti, vết thương, cãi vã, ...*) cùng các cấu trúc bộc lộ trạng thái hay cảm xúc của chủ thể (*tôi buộc phải..., tôi bị..., tôi cảm thấy, ...*). Chính các chỉ dẫn kiểu này đã làm cho phát ngôn chuyển từ mô tả sự kiện sang biểu hiện trạng thái cảm xúc, qua đó khiến người nghe có xu hướng tạm thời đình chỉ các đánh giá lí trí để chuyển sang chế độ tiếp nhận mang tính chia sẻ. Điều này giúp giải thích vì sao những phát ngôn như “*Chúng cũng gặp rất nhiều khó khăn trong những ngày đầu sáng tác*” hay “*sau rất nhiều lần cãi vã, Chúng đã bỏ nhà đi*” của Nguyễn Văn Chung có thể làm tăng khả năng chấp nhận các kết luận đi kèm ở người nghe dù bản thân chúng không phải là bằng chứng thực sự chặt chẽ. Nói cách khác, dạng tự sự này thuyết phục bằng cách giảm kháng cự nhận thức, tạo điều kiện để tuyên bố hay kết luận được người nghe tiếp nhận dễ dàng hơn.

Cuối cùng, ***tự sự cộng hưởng giá trị (value-alignment narrative)*** thể hiện mức độ khái quát cao hơn khi trải nghiệm cá nhân được chuyển hoá thành những nhận định mang tính phổ quát. Ở đây, câu chuyện không còn được tiếp nhận như một trường hợp riêng lẻ mà như một minh chứng cho một quy luật hoặc một giá trị được chia sẻ rộng rãi. Chẳng hạn, từ trải nghiệm cá nhân, Nguyễn Văn Chung khái quát rằng “*nếu không có những ngày tháng khó khăn thì thanh xuân sẽ không đẹp*” hay Thanh Vân Hugo khẳng định “*không hối tiếc về thanh xuân của mình*”. Những phát ngôn này không dựa vào chi tiết cụ thể hay cảm xúc mạnh mà dựa vào mức độ phù hợp với hệ giá trị sẵn có của người nghe.

Khi câu chuyện cá nhân được đặt trong một khung giá trị quen thuộc như “tuổi trẻ”, “đam mê”, “lựa chọn sống” gắn với các biểu thức ngôn ngữ mang tính khái quát và đánh giá (*thanh xuân là..., ai cũng..., nếu không... thì..., ít ra là,...*) cùng các từ ngữ mang tính chuẩn mực (*đẹp, hối tiếc, đam mê, dám làm,...*), người nghe có xu hướng dễ chấp nhận kết luận như một điều hiển nhiên. Điểm đáng chú ý là dạng tự sự này làm mờ ranh giới giữa cái riêng và cái chung, khiến trải nghiệm cá nhân được tiếp nhận như một chân lí mang tính xã hội.

Từ những phân tích trên, có thể thấy, bốn dạng tự sự được nêu không chỉ khác nhau về nội dung, mà quan trọng hơn, khác nhau về các dấu hiệu ngôn ngữ đặc thù cũng như cơ chế thuyết phục. Từ khía cạnh ngôn ngữ, tự sự cho thấy nó không chỉ là một nội dung được kể lại mà là một nguồn lực thuyết phục được tổ chức có chủ đích nhằm dẫn dắt người nghe theo những cách tiếp nhận khác nhau. Người nghe có thể tin vì thấy “có thật”, tin vì “người nói đáng tin”, chấp nhận vì “đồng cảm” hoặc bị thuyết phục vì cảm thấy “phù hợp với giá trị sẵn có”. Trong thực tế, một phát ngôn tự sự có thể đồng thời kích hoạt nhiều cơ chế suy nghiệm nhưng việc phân loại theo cơ chế nổi trội cho phép nhận diện rõ hơn cách thức vận hành của tự sự trong các diễn ngôn thuyết phục. Trên cơ sở phân loại tự sự theo cơ chế suy nghiệm nêu trên, nghiên cứu tiến hành thống kê tần suất xuất hiện của từng loại tự sự trong toàn bộ tư liệu nhằm làm rõ xu hướng vận hành của cơ chế thuyết phục qua tự sự trong các diễn ngôn. Kết quả thống kê được thể hiện ở Bảng 1.

*Bảng 1. Bảng thống kê tần suất các loại tự sự theo cơ chế suy nghiệm*

| <b>Loại tự sự</b>                          | <b>Số lượng</b> | <b>Tỉ lệ</b> |
|--------------------------------------------|-----------------|--------------|
| Tự sự kích hoạt cảm nhận về tính chân thực | 99              | 74,4%        |
| Tự sự kích hoạt độ tin cậy                 | 13              | 9,8%         |
| Tự sự kích hoạt đồng cảm                   | 11              | 8,3%         |
| Tự sự kích hoạt cộng hưởng giá trị         | 10              | 7,5%         |
| <b>Tổng</b>                                | <b>133</b>      | <b>100%</b>  |

Phân bố tần suất ở Bảng 1 cho thấy tự sự kích hoạt cảm nhận về tính chân thực chiếm ưu thế nổi bật với 99/133 trường hợp, tương ứng 74,4%, vượt xa ba loại tự sự còn lại. Kết quả này cho thấy trong tư liệu khảo sát, tự sự trước hết được huy động như một phương tiện tạo lập hiệu ứng hiện thực, tức làm cho trải nghiệm được kể ra hiện lên như một sự việc đã thực sự xảy ra. Nói cách khác, sức mạnh thuyết phục nổi trội của tự sự trong cứ liệu này không nằm ở việc xây dựng thẩm quyền, khơi gợi đồng cảm hay khái quát hoá thành giá trị, mà trước hết ở khả năng khiến người nghe tin vào tính xác thực của câu chuyện. Tần suất xuất hiện thấp cùng sự chênh lệch không lớn giữa ba loại tự sự còn lại cho thấy chúng không giữ vai trò chi phối trong quá trình thuyết phục mà chủ yếu hoạt động như một loại nhân tố thuyết phục bổ trợ, được huy động tùy theo mục đích diễn ngôn và chiến lược thuyết phục của người nói.

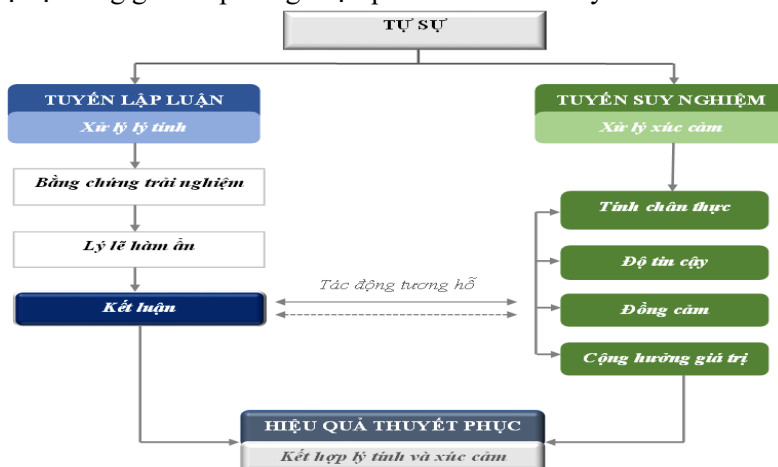
#### **4.3. Cơ chế thuyết phục lưỡng tuyến của tự sự trong giao tiếp tiếng Việt**

Từ các phân tích trên, có thể thấy tự sự trong diễn ngôn thuyết phục tiếng Việt không vận hành theo cơ chế đơn tuyến. Nếu xét từ phía chủ thể tạo lập, tự sự tham gia vào cấu trúc lập luận như một dạng dẫn chứng trải nghiệm, tự sự cung cấp dữ liệu cho việc hình thành và củng cố kết luận. Ngược lại, từ góc độ chủ thể tiếp nhận, tự sự đồng thời kích hoạt các cơ chế xử lí suy nghiệm, thông qua đó tác động đến cách chủ thể tiếp nhận đánh giá và chấp nhận thông tin. Do vậy, chỉ khi xem xét tự sự trên cơ sở kết hợp mô hình lập luận của Toulmin và mô hình xử lí thông tin thuyết phục hệ thống - suy nghiệm của Chaiken mới có thể lí giải được vị trí và vai trò của tự sự như một nguồn lực thuyết phục lưỡng tuyến một cách xác đáng.

Ở tuyến hệ thống (*systematic route*) hay tuyến lập luận (*argumentative route*), tự sự đóng vai trò là dữ liệu trong cấu trúc lập luận của Toulmin. Thông qua việc kể lại trải nghiệm cụ thể, người nói cung cấp cơ sở thực tiễn cho lập luận, từ đó hỗ trợ việc hình thành kết luận. Tuy nhiên, như đã phân tích, mối quan hệ giữa dữ liệu và kết luận trong trường hợp này thường không được triển khai đầy đủ dưới dạng lập luận tường minh mà dựa vào các lí lẽ hàm ẩn được người nghe suy ý. Điều này có thể quan sát rõ trong phát ngôn của Trương Thế Vinh: “*Tôi đã từng bị những bạn bè của tôi chê cười... phải đi qua cái trường khác giả là học sinh của trường đó để được biểu diễn...*” và kết lại bằng nhận định: “*đến ngày hôm nay... họ bắt đầu cảm thấy tiếc khi mà cái tuổi trẻ của họ họ không có dám làm.*” Ở đây, người nói không trực tiếp nêu ra một quy tắc suy luận nhưng người nghe vẫn có thể suy ý để đi đến lí lẽ hàm ẩn “*tuổi trẻ phải dám thử nếu không sẽ hối tiếc*”. Như vậy, tự sự cho phép rút gọn cấu trúc lập luận mà vẫn duy trì được hiệu lực thuyết phục bởi phần kết nối giữa dữ liệu và kết luận được “*ù y thác*” cho quá trình suy luận của người tiếp nhận.

Song song với vai trò dữ liệu trong cấu trúc lập luận, tự sự còn kích hoạt các tín hiệu suy nghiệm như tính chân thực, độ tin cậy, sự đồng cảm và cộng hưởng giá trị ở tuyến suy nghiệm. Các tín hiệu này không trực tiếp tham gia vào cấu trúc logic của lập luận nhưng lại định hướng cách người nghe tiếp nhận và đánh giá thông tin. Như đã chỉ ra ở 4.2, mỗi loại tự sự tương ứng với một cơ chế suy nghiệm khác nhau. Chẳng hạn, phát ngôn của Thanh Vân Hugo như *“Em có rất nhiều cơ hội tốt, được làm việc với những công ti nước ngoài...”* kích hoạt cảm nhận về độ tin cậy, khiến người nghe tiếp nhận phát ngôn như thể phát ngôn đến từ một chủ thể có năng lực và kinh nghiệm. Trong khi đó, các phát ngôn của Lều Phương Anh như *“tôi buộc phải chọn sức khỏe của tôi hơn là cái lí trí”* hay *“tôi bị tự ti bởi cái điều đó”* lại kích hoạt sự đồng cảm, làm giảm xu hướng phán xét và tăng khả năng chấp nhận quan điểm ở phía người nghe. Ở một mức độ khác, những phát ngôn mang tính khái quát như *“Nếu không có những ngày tháng khó khăn như vậy thì thanh xuân sẽ không đẹp”* hay *“em không có một chút hối tiếc nào về tuổi thanh xuân của mình”* không chỉ kể lại trải nghiệm cá nhân mà còn kích hoạt sự cộng hưởng giá trị, khiến người nghe tiếp nhận kết luận như một chân lí mang tính phổ quát. Như vậy, dù đi theo những con đường khác nhau, các cơ chế suy nghiệm này đều quy tụ ở một đích chung. Đó là làm tăng khả năng người nghe chấp nhận tuyên bố hay kết luận C nào đó.

Điểm cốt lõi của mô hình lưỡng tuyến không nằm ở việc hai tuyến tồn tại song song, mà ở sự tương tác giữa chúng. Cụ thể, tuyến suy nghiệm không thay thế tuyến lập luận mà làm biến đổi điều kiện vận hành của tuyến lập luận. Trước hết, các tín hiệu suy nghiệm có thể làm giảm nhu cầu xử lí hệ thống. Khi một phát ngôn tự sự tạo ra cảm nhận mạnh về tính chân thực hoặc độ tin cậy, người nghe có xu hướng chấp nhận tuyên bố hay kết luận C mà không cần phân tích sâu mối quan hệ logic giữa các thành tố. Chẳng hạn, chi tiết cụ thể như việc *“gọi tổng đài 1080”* không cung cấp thêm bằng chứng logic nhưng lại đủ để người nghe tin vào toàn bộ câu chuyện, từ đó dễ dàng chấp nhận kết luận đi kèm. Thứ hai, các cơ chế suy nghiệm, đặc biệt là đồng cảm và cộng hưởng giá trị, có thể tái cấu trúc tiêu chuẩn đánh giá của người nghe. Khi Lều Phương Anh nói về những biến cố cá nhân và sự lựa chọn giữa sức khỏe và lí trí, người nghe không còn đánh giá phát ngôn theo tiêu chí hợp lí - phi lí, mà theo tiêu chí có thể cảm thông hay không. Tương tự, khi người nói khái quát trải nghiệm thành những nhận định về “thanh xuân”, người nghe có xu hướng đối chiếu với hệ giá trị sẵn có của mình để chấp nhận kết luận. Như vậy, kết luận không chỉ được tiếp nhận như một sản phẩm của lập luận, mà còn như một điều “có thể chấp nhận được” về mặt cảm xúc và xã hội. Thứ ba, hai tuyến này có thể hỗ trợ lẫn nhau trong cùng một phát ngôn. Một phát ngôn tự sự vừa có thể cung cấp dữ liệu cho lập luận, vừa đồng thời kích hoạt các tín hiệu suy nghiệm, từ đó tạo ra hiệu ứng cộng hưởng. Ví dụ, phát ngôn *“Chúng cũng gặp rất nhiều khó khăn...”* vừa là dẫn chứng cho lập luận về con đường thành công, vừa gợi đồng cảm, qua đó làm tăng đáng kể khả năng thuyết phục. Chính sự cộng hưởng này cho thấy tự sự không chỉ là phương tiện truyền tải nội dung, mà là một cơ chế tích hợp, nơi tuyến lập luận và tuyến suy nghiệm cùng hội tụ để dẫn người nghe đến sự đồng thuận. Có thể mô hình hoá cơ chế thuyết phục lưỡng tuyến của tự sự trong giao tiếp tiếng Việt qua Hình 2 dưới đây.



Hình 2. Mô hình cơ chế thuyết phục lưỡng tuyến của tự sự trong giao tiếp tiếng Việt

Mô hình này cho thấy tự sự là điểm giao thoa giữa “lí” và “tình” trong thuyết phục. Ở tuyến lập luận, nó giúp kết luận có chỗ dựa từ kinh nghiệm sống. Ở tuyến suy nghiệm, nó khiến kết luận ấy trở

nên dễ được tiếp nhận hơn. Chính vì vậy, trong các diễn ngôn truyền hình giàu tính tương tác như *Quyền lực ghế nóng*, tự sự không chỉ là một phương tiện kể chuyện mà còn là một nguồn lực thuyết phục tích hợp, nơi cấu trúc lập luận và cơ chế tiếp nhận qua xúc cảm đồng thời được huy động để hướng người nghe đến sự đồng thuận.

### 5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã xác định tự sự không chỉ đơn thuần là phương thức tái hiện trải nghiệm mà còn là *một nguồn lực thuyết phục lưỡng tuyến trong giao tiếp tiếng Việt*. Thông qua việc khảo sát 133 phát ngôn thuộc 20 diễn ngôn từ chương trình *Quyền lực ghế nóng*, nghiên cứu đã làm rõ cách thức tự sự vận hành đồng thời trên cả hai bình diện. Thứ nhất, tự sự như một dạng dẫn chứng trải nghiệm trong cấu trúc lập luận, góp phần cung cấp dữ liệu, kích hoạt các lí lẽ hàm ẩn dựa trên phong nền tri thức chung và cho phép rút gọn nhưng không làm suy giảm hiệu lực lập luận. Thứ hai, tự sự như những tín hiệu suy nghiệm, cho phép người nghe đánh giá nhanh thông điệp thông qua bốn cơ chế chính: *tính chân thực, độ tin cậy, sự đồng cảm và cộng hưởng giá trị*. Kết quả thống kê cũng chỉ ra trong giao tiếp tiếng Việt, dạng tự sự kích hoạt cảm nhận về tính chân thực chiếm ưu thế vượt trội (74,5%) hơn hẳn đã phần nào phản ánh việc người nói vô cùng coi trọng việc phải làm cho câu chuyện mình đang kể “đáng tin”, để nó trở thành một dẫn chứng thực thụ trong lập luận, rồi sau đó mới có thể mở rộng sang nhóm tự sự tác động đến uy tín, cảm xúc hay giá trị, tức người nói ưu tiên “cái lí” trước khi xếp đặt nó bên cạnh “cái tình”.

Ngoài ra, việc mô hình hoá cơ chế thuyết phục lưỡng tuyến tích hợp giữa lí thuyết lập luận của Toulmin và mô hình xử lí thông tin thuyết phục hệ thống - suy nghiệm của Chaiken đã khẳng định hai tuyến lập luận và suy nghiệm không tồn tại tách biệt mà tương tác chặt chẽ với nhau. Các tín hiệu suy nghiệm được kích hoạt từ tự sự có thể làm giảm kháng cự nhận thức, thay đổi tiêu chí đánh giá và làm tăng khả năng chấp nhận các kết luận logic ở phía người nghe. Tóm lại, tự sự chính là điểm giao thoa giữa “lí” và “tình”, giúp nội dung thuyết phục vừa có chỗ dựa từ kinh nghiệm sống, vừa trở nên dễ tiếp nhận hơn đối với người nghe. Qua đó, nghiên cứu đã góp một phần nhỏ trong việc lí giải tự sự - một hiện tượng ngôn ngữ phổ biến trong tiếng Việt một cách hệ thống gắn với thuyết phục trong một loại diễn ngôn đặc thù. Trong tương lai, có thể xem xét việc mở rộng khảo sát tự sự thuyết phục trong đa dạng các loại hình diễn ngôn khác của đời sống giao tiếp, đồng thời kết hợp các phương pháp định lượng và thực nghiệm tiếp nhận để kiểm chứng và tinh chỉnh mô hình thuyết phục lưỡng tuyến đã được đề xuất. Theo hướng này, tự sự sẽ không chỉ được nhìn nhận như một phương tiện biểu đạt trải nghiệm mà còn như một cơ chế kiến tạo trải nghiệm để biến nó thành nguồn lực thuyết phục trong giao tiếp.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

#### Tiếng Việt

1. Đỗ Hữu Châu (2003). *Đại cương ngôn ngữ học*. Tập 2. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Nguyễn Đức Dân (1998). *Ngữ dụng học*. NXB Giáo dục Việt Nam.
3. Đoàn Cảnh Tuấn (2025). “Thuyết phục” từ hướng tiếp cận của lí thuyết truyền thông. Tạp chí Từ điển học và Bách khoa thư, 4(91), 33-43.

#### Tiếng Anh

4. Chaiken, S. (1980). *Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion*. Journal of Personality and Social Psychology, 39(5), 752-766. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.39.5.752>
5. Dijk, T. A. van. (1985). *Handbook of discourse analysis*. Vol. 1. Academic Press.
6. Ducrot, O., & Todorov, T. (1984). *Encyclopedic dictionary of the sciences of language*. Johns Hopkins University Press.
7. Fisher, W. R. (1987). *Human communication as narration: Toward a philosophy of reason, value, and action*. University of South Carolina Press.
8. Green, M. C., & Brock, T. C. (2000). *The role of transportation in the persuasiveness of public narratives*. Journal of Personality and Social Psychology, 79(5), 701-721. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.5.701>
9. Labov, W. (1972). *Language in the inner city: Studies in the Black English vernacular*. University of Pennsylvania Press.
10. Moyer-Gusé, E. (2008). *Toward a theory of entertainment persuasion: Explaining the persuasive effects of entertainment-education messages*. Communication Theory, 18(3), 407-425. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2008.00328.x>
11. Schiffrin, D. (1994). *Approaches to discourse*. Blackwell.
12. Toulmin, S. (1958). *The uses of argument*. Cambridge University Press.