

XUNG HÔ TRONG THƯƠNG LƯỢNG MUA BÁN (trên cứ liệu các hội thoại mua bán của sinh viên tại các chợ sinh viên ở Hà Nội)

ADDRESS IN SALES NEGOTIATION

(Basing on sales communication source from student at student market in Hanoi)

CHU THỊ PHONG LAN

(ThS; Đại học Ngoại ngữ, ĐHQG Hà Nội)

Abstract: Sale is the communication activity in which both retailer and buyer would like to achieve their goal by different approaches. There are many communication activities which are used. Following that, it has a lot of impact factors. However, this article only mentions the address as a matter of sales communication strategy, and the communication in sales negotiation specifically. In accordance with our collections, we modelize all of the address forms which retailers and buyers usually use. Based on it, we explained the difference of each group in address, which shows the impact of communication role and position in choosing the approaches in address.

Key words: sales communication; sales negotiation; address.

1. Mua bán là một hình thức giao tiếp có rất nhiều hành động ngôn ngữ khác nhau được thực hiện nhằm đạt mục đích cuối cùng của cả người mua và người bán. Mỗi phần trong hội thoại mua bán đều có những đặc trưng riêng biệt thể hiện “cá tính” của việc bán-mua. Tuy nhiên, chúng tôi nhận thấy trong phần thương lượng mua bán các hành động ngôn ngữ cũng như những yếu tố tác động được thay đổi một cách sinh động và linh hoạt. Trong khuôn khổ bài viết này, chúng tôi tìm hiểu và đi sâu đề cập về vấn đề xung hô.

Đối với người Việt Nam và văn hóa Việt Nam, xung hô là một trong những phần có ý nghĩa quan trọng trong giao tiếp hàng ngày. Thông qua từ xung hô, chúng ta có thể nhìn nhận, đánh giá và biểu lộ thái độ, tình cảm với người giao tiếp và ngược lại. Điều đặc biệt, hệ thống từ xung hô trong tiếng Việt là một hệ thống mở khác với nhiều ngôn ngữ chỉ là hệ thống đóng nên rõ ràng xung hô

tiếng Việt rất phức tạp song cũng không kém phần thú vị. Trong giao tiếp mua bán, xung hô phần nào thể hiện được vị thế của người mua (kí hiệu Sp1) và người bán (Sp2) nên họ cũng phải lựa chọn chiến lược xung hô sao cho phù hợp.

2. Mua bán là kiểu hội thoại được hình thành do sự vận động trao-đáp giữa hai nhân vật: người mua và người bán. Mặc dù trong cuộc thoại này, mối quan hệ của người mua và người bán là bình đẳng, song phẳng và “thuận mua vừa bán” nhưng mỗi bên vẫn tự vận dụng cho mình những chiến lược tốt nhất để đạt được mục đích cuối cùng đã đề ra. Mua bán cũng giống như bất kì một cuộc thoại nào, xét một cách đầy đủ, nó phải gồm có 3 phần là mở đầu, thương lượng và kết thúc. Thông thường phần thương lượng sẽ tính từ khi người bán hỏi giá tiền cho đến khi giá cả được cả hai bên chấp thuận, nghĩa là bên mua mua được hàng và bên bán bán được sản phẩm. Trong quá trình thương

lượng (có thể dài hoặc ngắn) này, hệ thống xưng hô được thể hiện một cách vô cùng linh hoạt và phong phú.

Theo *Từ điển tiếng Việt* (Hoàng Phê chủ biên), xưng hô là “*tự xưng mình và gọi người khác là gì đó khi nói với nhau để biểu thị tính chất của mối quan hệ với nhau*”. Như vậy, xưng hô chính là cách chỉ thị rõ nhất vị thế của những người giao tiếp với nhau. Trong tiếng Việt, xét lớp từ ngữ xưng hô, có rất nhiều cách phân chia khác nhau nhưng chúng tôi nhận thấy có 2 lớp lớn là: (1) Lớp từ xưng hô đóng do các từ xưng hô chuyên dụng đảm nhiệm; (2) Lớp từ xưng hô mở do các lớp từ sau đảm nhiệm: danh từ chỉ nghề nghiệp, danh từ chỉ quan hệ thân tộc, danh từ chỉ chức vụ...

Khi giao tiếp, người ta có thể sử dụng cả hai lớp từ xưng hô này một cách linh hoạt sao cho phù hợp với hoàn cảnh và vị thế của nhau. Một cách cụ thể, tính lịch sự trong quá trình giao tiếp được thể hiện tương đối rõ ràng và sâu sắc thông qua cách người nói và người nghe lựa chọn từ xưng hô. Đặc biệt đối với giao tiếp mua bán-hình thức giao tiếp mà ở đó mức lợi-thiệt được đề cập đến thì việc xưng hô ra sao của người mua và người bán càng trở nên quan trọng. Trong quá trình lấy tư liệu, chúng tôi nhận thấy với đối tượng là sinh viên và cuộc mua bán diễn ra trong không gian là chợ sinh viên thì cách xưng hô cũng có những khác biệt nhất định.

Theo Brown và Gilman, các yếu tố chi phối sự xưng hô và quy định tính chất lịch sự, mức độ lịch sự là mối quan hệ quyền lực và quan hệ thân hữu. Như vậy, với từng mối quan hệ sẽ có lớp từ xưng hô tương ứng mà ở chúng chứa đựng vị thế xã hội, sắc thái biểu cảm của người sử dụng. Theo quan sát thực tế khi đi lấy tư liệu thì ở các chợ này, người bán đa phần là sinh viên, chỉ có một phần nhỏ người bán ở độ tuổi lớn hơn sinh viên còn người mua 90% là sinh viên, học

sinh. Có thể vì lý do này nên giữa các bên mua bán thường thể hiện mối quan hệ thân hữu chứ không phải quyền lực. Tính chất thân hữu trong việc dùng không dùng từ xưng hô cũng rất phong phú và biến hóa.

3. Có nhiều nhân tố tác động đến các hành động ngôn ngữ trong hội thoại mua bán, nhưng rõ ràng là, nhân xưng đã thể hiện sự ảnh hưởng tương đối sâu sắc của mình ở hình thức giao tiếp này. Đặc biệt đối với văn hóa Việt Nam, trong nhiều trường hợp thông qua xưng hô người ta có thể đánh giá thái độ, tình cảm của các bên tham gia giao tiếp, đánh giá hoàn cảnh giao tiếp. Tính lịch sự trong xưng hô, dường như ở cả giao tiếp quy thức và giao tiếp phi quy thức đều được chú trọng lựa chọn sử dụng một cách có mục đích. Đối với thương lượng mua bán trong các chợ sinh viên, chúng tôi nhận thấy có các kiểu nhân xưng của người mua và người bán như sau

Kiểu 1: Cả Sp1 và Sp2 đều sử dụng đại từ nhân xưng trong suốt quá trình thương lượng

Ở trường hợp này, có thể có 2 dạng biến thể là dạng thứ nhất: từ lượt lời đầu tiên cho đến khi kết thúc cả 2 bên mua bán đều dùng nhân xưng. Dạng thứ hai là ở lượt lời đầu tiên, Sp1 hô gọi Sp2 hoặc dùng tiểu từ tình thái thay vì dùng trực tiếp một đại từ nhân xưng cho Sp2, còn Sp2 không nhân xưng, nhưng sau đó cả 2 bên đều có đại từ nhân xưng khi giao tiếp. Sở dĩ, chúng tôi vẫn đề dạng biến thể thứ 2 Sp1 không xưng hô nhưng dùng tiểu từ tình thái với Sp2 vào trường hợp này vì xét ở khía cạnh lịch sự thì tiểu từ tình thái (à, nhé) vẫn đảm bảo rằng thể diện Sp2 không bị đe dọa và Sp1 biểu hiện vai của mình ít nhất là bằng hoặc thấp hơn Sp2. Ví dụ:

- (1) Sp1: *Đôi này bao nhiêu hả chị ơi?*
Sp2: 55 nghìn.

Sp1: *Em ơi, 30 nghìn nhé.*
 Sp2: *Không mặc cả đâu chị ơi. Em bớt cho 5 nghìn.*

Sp1: *Ừ, thôi lấy cho chị.*
 (2) Sp1: *Bộ này bao nhiêu tiền ạ?*
 Sp2: *Tám trăm nghìn. Mặc nâng ngực lắm. Chất đẹp đấy.*

Sp1: *Nhưng em không thích cái quần.*

Sp2: *Em có thể ra kia để chọn cái quần khác mà.*

Sp1: *Đúng giá hả chị?*
 Sp2: *Hàng này chị không nói thách đâu. Em thích quần nào thì có thể chọn riêng.*

Sp1: *(Chọn rồi lấy một bộ)*
 Các từ xưng hô trong trường hợp này thường là lớp từ thân tộc nhưng chủ yếu là lớp từ thể hiện quan hệ ngang bằng hoặc lớn hơn một bậc giữa Sp1 và Sp2 như: *chị - em, anh - em, bạn - tớ, cậu - tớ, tớ - mình...* Có vài trường hợp lớp từ thân tộc thể hiện Sp2 lớn hơn Sp1 hai vai như *cô - cháu, chú - cháu* nhưng cũng không thật nhiều. Điều này cũng phù hợp với đặc điểm của kiểu chợ sinh viên, đó là đa số người bán và người mua ngang bằng nhau về vai giao tiếp hoặc có chênh lệch nhưng cũng không quá lớn.

Trường hợp 2: Cả Sp1 và Sp2 trong quá trình thương lượng đều không sử dụng đại từ nhân xưng

Trong trường hợp này có điểm lưu ý, đó là ở lượt lời đầu tiên hỏi giá Sp1 có dùng tiểu từ tình thái nhưng sau đó cho đến khi kết thúc thì Sp1 không sử dụng bất kỳ đại từ nhân xưng nào. Chúng tôi cho rằng, vì ở lượt lời đầu tiên Sp1 chỉ có tiểu từ tình thái đi kèm hành động hỏi giá của mình nên Sp2 ngầm hiểu vai giao tiếp ở đây ngang nhau hoặc Sp2 ở vị thế cao hơn nên họ cũng không có xưng hô trong suốt quá trình giao tiếp. Trường hợp này trên thực tế khảo sát thì sự chênh lệch tuổi tác giữa người mua và người bán không nhiều, đa số là ở cùng một lứa tuổi. Chính vì

vậy, tính lịch sự có lẽ cũng không được đặt ra quá nặng mà thay vào đó tính thân hữu chi phối lớn hơn nên việc nói “trống không” ở đây không bị cho là mất lịch sự, ảnh hưởng đến mục đích mua bán. Ví dụ:

(3) Sp1: *Đôi này bao nhiêu ạ?*
 Sp2: *Một trăm. Màu đỏ đẹp đấy.*
 Sp1: *Nhưng cái nơ nó sắp tuột.*
 Sp2: *Nhìn thế thôi, có gì sẽ dán lại cho chắc chắn.*

Sp1: *95 nghìn được không ạ?*
 Sp2: *Đúng một trăm mua được thì mua.*

Sp1: *95 không được à?*
 Sp2: *Không!*
 Sp1: *Thế thôi. Đằng nào nơ cũng tuột rồi, cho đưa khác mua.*

(4) Sp2: *Thử đi em. Thử cái nào thích thì tính tiền cái đó. Em thích cái cổ nhỏ thì có cái cổ nhỏ. Đây anh treo trên ma nơ canh thôi. Cái cổ nhỏ đây. Em thích màu trắng gì.*

Sp1: *Em sợ không vừa.*
 Sp2: *Không vừa anh trả tiền em. Khi mặc em phải kéo vai lên chứ. Em bé hơn em này đúng không? Khoảng 40 - 45 cân chứ gì thế thì vừa kít luôn.*

Sp1: *(xem)*
 Sp2: *Lấy cái đấy thì 85 nghìn.*
 Sp1: *80 nghìn nhé.*
 Sp2: *Thôi lấy đi. Mở hàng cho em đấy.*
 Sp1: *Nếu về không vừa thì em đổi cái khác nhé.*

Cũng cần nói thêm rằng, nhiều cuộc thoại dù trong phần thương lượng Sp1 và Sp2 không sử dụng đại từ nhân xưng nhưng ở phần mở đầu, hoặc kết thúc hoặc cả hai họ đã thiết lập quan hệ giao tiếp bằng cách xưng và gọi lẫn nhau. Điều này cho thấy, trong giao tiếp phi quy thức không phải lúc nào cũng xuyên suốt theo một chuẩn mực nhất định. Các yếu tố như tâm lý, lứa tuổi, giới tính có sự chi phối rất lớn. Ở đây, thường khoảng cách tuổi tác giữa bên mua và bên bán không

nhieu lắm (dù cặp xưng hô *anh - em, chị - em*) nên chúng tôi nghĩ tâm lí tác động nhiều đến cách chọn xưng hô thế nào. Ở trường hợp này vì người bán và người mua không quá chênh lệch về vai giao tiếp nên cách xưng hô “trống không” vẫn được dùng nhưng không phải là kiểu được ưa chuộng.

Trường hợp 3: Sp1 có nhân xưng - Sp2 không nhân xưng

Trường hợp này xảy ra ở cuộc thoại mà vai giao tiếp Sp2 lớn hơn Sp1 hai bậc. Vì vậy Sp1 thường hô gọi với các đại từ thân tộc như *cô, chú, bác* và tự xưng mình bằng *cháu, con* còn Sp2 không dùng đại từ nhân xưng. Ví dụ:

(5) Sp1: *Cô nói bao nhiêu nh?*

Sp2: *Bốn mươi nghìn.*

Sp1: *Không bớt được hả cô?*

Sp2: *Lấy 35 nghìn.*

Sp1: *30 nghìn, cháu lấy hai đôi.*

Sp2: *35 nghìn.*

Sp1: *30 nghìn, cô bán đi. Cả hai đưa cùng lấy.*

Sp2: *Hai đôi thì lấy 65 nghìn.*

Sp1: *Lấy 60 nghìn đi ạ.*

Sp2: *Đấy, lấy đi. Bán vốn đấy.*

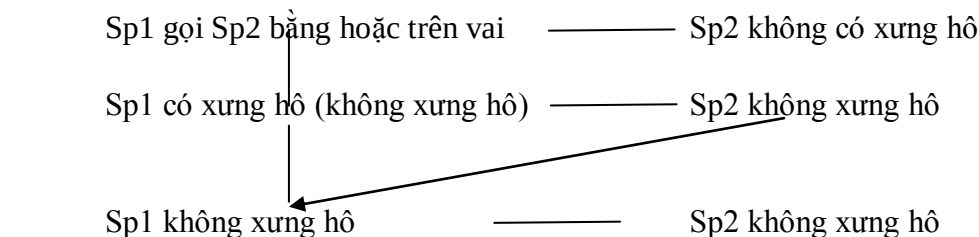
(6) Sp1: *Chú ơi, áo này bao nhiêu?*

Sp2: *Một trăm hai.*

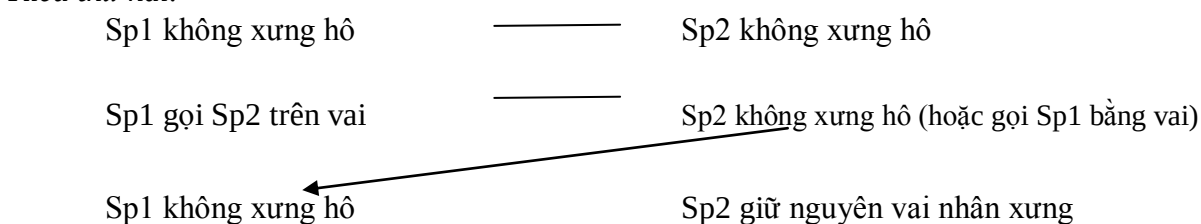
Sp1: *Giờ ơi, vừa hôm qua cháu mua có tám mươi mà. Bớt đi chú?*

Sp2: *Không được, có bớt thì chỉ bớt mười nghìn thôi.*

Kiểu thứ nhất:



Kiểu thứ hai:



Sp1: *Chín mươi đi chú.*

Sp2: *Hàng này không có giá đấy đâu. Một trăm nhé.*

Sp1: *Chín mươi không được ạ?*

Sp2: *Làm gì có cái áo này chín mươi.*

Sp1: *Thế cho cháu cái túi.*

Trong trường hợp này, rõ ràng Sp2 đã ý thức được vị thế của mình trong cuộc giao tiếp. Như đã nói từ trước, đối tượng chúng tôi khảo sát là sinh viên nên trong hội thoại chắc chắn sẽ có những đặc thù. Ở đây, dù người bán không có nhân xưng với Sp1 nhưng họ hiểu được khách hàng của mình thuộc nhóm đối tượng nào nên việc xưng hô “trống không” như vậy ít nhiều cũng không ảnh hưởng tới đích của hội thoại và Sp1 cũng có thể chấp nhận.

Trường hợp 4: Sp1 và Sp2 có sự thay đổi đại từ nhân xưng trong thương lượng

a. Chỉ có Sp1 thay đổi theo chiều hướng tăng rồi giảm hô gọi cho Sp2 còn Sp2 ở đây thường không dùng đại từ nhân xưng hoặc có thay đổi vào cuối phần thương lượng. Trường hợp này khác 3.3 ở điểm Sp1 không giữ nguyên nhân xưng mà có sự thay đổi cách xưng hô khác nhau, còn Sp2 không phải “trống xưng hô” từ đầu đến cuối.

Trong trường hợp này có thể đưa ra 2 kiểu thay đổi của Sp1 như sau

Ví dụ:

(7)

Sp1: *Đôi này bao nhiêu hả anh?*

Sp2: *Một trăm hai đấy.*

Sp1: *Nói đúng giá đi ạ.*

Sp2: *Có bớt thì chỉ bớt được mười nghìn thôi. Không bớt nhiều đâu. Cứ xem thoải mái đi.*

Sp1: *Tiếp tục xem rồi mua.*

(8)

Sp1: *Cái kẹp mi bao nhiêu?*

Sp2: *Mười nghìn.*

Sp1: *Em mua cả cái này thì hai cái là năm mươi nghìn nhé.*

Sp2: *Không được. Hàng mình không bán đắt đâu.*

Sp1: *Năm mươi nghìn đấy.*

Sp2: *Thôi vì bạn mua hai cái nên mình lấy năm lăm được chưa?*

Sp1: *Ừ, thế cho cái túi.*

Trường hợp 1, trong lượt lời đầu tiên Sp1 có dùng xưng hô cho Sp2 (bằng hoặc trên vai) nhưng Sp2 không có nhân xưng tương ứng. Đến lượt lời thứ 2 Sp1 đã có thay đổi về từ xưng gọi hoặc thậm chí không có nhân

xưng nhưng có tiêu từ tình thái song Sp2 vẫn giữ nguyên không dùng nhân xưng trong thương lượng. Có thể vì tác động ở lượt lời này của Sp2 mà các lượt lời sau đó Sp1 cũng có thay đổi là đều trống xưng hô trong khi hội thoại.

Trường hợp 2, Sp1 chọn cách tăng hô giảm xưng, tuy nhiên, ở những lượt lời kết thúc thương lượng lại trống xưng hô. Ngược lại, Sp2 ở đây có thể do sự thiết lập vai giao tiếp từ Sp1 (tăng vai cho Sp2) nên Sp2 không dùng xưng hô trong lượt lời đầu tiên nhưng trong nhiều cuộc thoại, các lượt lời tiếp theo Sp2 đã lịch sự tăng vai (ngang vai) cho Sp1. Mặc dù Sp2 đã làm vai giao tiếp của Sp1 tăng lên nhưng mức độ không quá lớn nên lượt lời của mình Sp1 không xưng hô, còn lượt lời tương ứng Sp2 thường vẫn giữ nguyên vai giao tiếp đã thiết lập với hướng tích cực, tăng cường thể diện cho Sp1.

b. Cả Sp1 và Sp2 đều thay đổi cách sử dụng từ xưng hô trong quá trình thương lượng

Sp1 gọi Sp2 lớn hơn hai bậc

Sp2 không xưng hô

Sp1 gọi Sp2 lớn hơn một bậc

Sp2 xưng lớn hơn Sp1 một bậc
(hoặc gọi Sp1 nhỏ hơn một bậc)

(không xưng hô dùng TTTT)

Sp1 không xưng hô

Sp2 không xưng hô

Sp1 gọi Sp2 lớn hơn một bậc

Sp2 xưng hoặc gọi bằng hay lớn hơn Sp1 một bậc

Ví dụ:

(9)

Sp1: (Cho em xem cái túi này)

Sp2: *Hàng mới đấy.*

Sp1: *Bao nhiêu chị?*

Sp2: *300 bạn ạ.*

Sp1: (xem tiếp)

Sp2: *Cứ ngắm đi.*

Sp1: *Hai trăm rưỡi nhé.*

Sp2: *Ôi, sao trả giá đó, giá đó nhập không được.*

Sp1: (xem)

Sp2: *Trả qua giá nữa đi. Hàng Dior cơ mà.*

Sp1: *250 thôi ạ.*

Sp2: *Thôi bớt cho em 20 nhé. 270 đấy.*

Sp1: Không em chỉ mua 250 thôi, không thì thôi.

Sp2 (sau đó đồng ý)

(10)

Sp1: Hai cái cũng vẫn giá 80 hả chú?

Sp2: Mua 3 cái cũng thế, 2 cái vẫn đúng giá mà 1 cái cũng vậy.

Sp1: Không bớt được tí nào ạ?

Sp2: Đúng 80 thôi.

Sp1: Hàng thật không nhĩ?

Sp2: Thì em về cắt chỉ thừa đi là đẹp.

Sp1: Cho cháu cái con mèo.

Sp2: 1 chiếc thôi à?

Sp1: Tưởng giảm giá cháu mới lấy 2 chứ, không thì 1 thôi.

Trong thương lượng mua bán, khi Sp1 gán cho Sp2 một vai giao tiếp lớn hơn mình 2 bậc thì Sp2 thường không có nhân xưng ở lượt lời kế tiếp nhưng có thể gọi Sp1 nhỏ hơn một vai trong các lượt lời sau đó. Trường hợp Sp1 gọi Sp2 lớn hơn một bậc (hoặc nếu không có hô gọi sẽ có tiểu từ tính thái kèm theo) thì Sp2 thường có từ xưng hô tương ứng. Trong nhiều hoàn cảnh khi Sp2 thể hiện vai của mình chỉ lớn hơn Sp1 một bậc (chị, anh) thì Sp1 ở lượt lời tiếp đó không xưng hô và Sp2 cũng thể hiện sự trống xưng hô tương ứng. Sau đó khi Sp1 quay trở lại việc tiếp tục dùng đại từ nhân xưng có thể bằng hoặc nhỏ hơn Sp2 một vai thì trong lượt lời của mình Sp2 lại có từ gọi Sp1 tương ứng. Cách sử dụng lớp từ xưng hô ở đây cũng thuộc vào lớp từ thân tộc hoặc mang tính bạn bè gần gũi mình - tớ, cậu - tớ, cậu - mình, chị - em.

c. Sp1 thể hiện vai giao tiếp của mình thấp hơn Sp2 một bậc nhưng Sp2 thay vì chấp nhận vai đã được thiết lập thì lại thể hiện vai của mình bằng hoặc thấp hơn Sp1 một bậc

Sp1 gọi Sp2 lớn hơn một bậc

Sp2 gọi Sp1 lớn hơn một bậc

Ví dụ:

(11)

Sp1: Túi này có đựng được vừa vở không anh?

Sp2: Vừa bạn ạ.

Sp1: Vở bình thường đi học ấy ạ.

Sp2: Được.

Sp1: Bao nhiêu hả anh?

Sp2: Trăm sáu.

Sp1: Ồ, vừa nói trăm tư mà.

Sp2: Trăm tư là cái treo ở trên chứ cái này sao có giá ấy.

Sp1: Rõ ràng nói trăm tư mà.

Sp2: Bạn chỉ cái trên chứ có phải cái này đâu.

Sp1: Thế 150 đấy.

Sp1: Thôi được bạn ạ.

(12)

Sp2: Hai cái đó giống nhau chị ơi.

Sp1: Đâu ạ.

Sp2: Khổ quá, giống nhau mà chị. Chị xem chọn màu thôi.

Sp1: Chị ơi cái này bao nhiêu?

Sp2: Cái này 300.

Sp1: Ôi giờ ơi. Em có thấy khác gì mấy cái bên kia đâu.

Sp2: Chị ơi, tiền nào của này mà. Mở hàng em mới nói giá đấy.

Sp1: Chị ơi, hai trăm tám đi chị.

Sp2: Không thể được chị ạ, tiền nào của này. Em chẳng biết cửa hàng khác bán có thấp hơn không nhưng giờ tụi em nhập túi này vào là cao hơn rồi.

Sp1: Cái này còn mỗi một chiếc thôi chị bán đi cho đỡ lạc lõng.

Sp2: Không được ạ. Cái này mẫu mới tinh em phải bán giá khác chứ mà lại có mỗi một cái thôi.

Sp1 (sau khi xem thì đồng ý lấy)

Khi cả Sp1 và Sp2 đều tự xưng hô thấp hơn so với vai giao tiếp đã được bên kia thiết lập thường là các trường hợp không chênh lệch quá nhiều về tuổi tác. Vì vậy, dù đã được bên còn lại nâng vai giao tiếp nhưng người mua (người bán) không “chấp nhận” mà luôn làm thấp vai của mình. Điều này có thể thấy như một chiến lược tích cực trong thương lượng. Có lẽ việc đề cao người mua (người bán) sẽ đem tới những lợi ích nhất định cho cả hai bên. Nhiều trường hợp khi Sp1 gọi Sp2 trên vai thì Sp2 thường xưng

Stt	Các kiểu xưng hô	Số lượng	Tỉ lệ
1.	Sp1 và Sp2 đều sử dụng đại từ nhân xưng	18	24%
2.	Sp1 và Sp2 không sử dụng đại từ nhân xưng	15	20%
3.	Sp1 có đại từ nhân xưng, Sp2 không có đại từ nhân xưng	16	21.3%
4.	Sp1 và Sp2 thay đổi đại từ nhân xưng linh hoạt	26	34.7%
	Tổng	75	100%

4. Có thể nói, cách xưng hô trong thương lượng của cả người mua và người bán ở các chợ sinh viên tương đối đa dạng và có sự thay đổi khá linh hoạt. Về cơ bản, đối tượng mua bán cũng tương đối đặc biệt so với các chợ truyền thống khác, nhất là với người mua - một đối tượng có những cá tính riêng nên có lẽ đã tạo ra các cách xưng hô như vậy. Vì tính đặc biệt của những người tham gia hội thoại nên cách xưng hô trong giao tiếp phi quy thức của tiếng Việt vốn đã phong phú nay được họ làm cho càng thể hiện sâu sắc hơn.

Những thay đổi trong việc dùng đại từ xưng hô của người mua và người bán, nhất là đối với người mua (tầng lớp sinh viên) chắc chắn có ảnh hưởng nhất định từ tâm lí, lứa tuổi và vai xã hội. Một đặc điểm cho thấy, dù thay đổi kiểu xưng hô như thế nào

bằng vai Sp1, theo chúng tôi nhận thấy, đây là chợ mà đối tượng chủ yếu là sinh viên nên người bán hàng luôn muốn tạo một khoảng cách và không khí thân mật, gần gũi với người mua.

Trong bốn trường hợp về cách xưng hô chúng tôi đưa ra từ tư liệu thì kiểu thứ tư (sự thay đổi xưng hô trong quá trình thương lượng) được sử dụng nhiều nhất, các kiểu còn lại mức độ sử dụng tương tự nhau, chỉ có kiểu thứ hai (trồng xưng hô của cả người bán và người mua) là ít nhất.

thì người mua (sinh viên) hầu hết vẫn lựa chọn có từ xưng hô hoặc tiểu từ tình thái trong khi giao tiếp. Chúng tôi hi vọng trong quá trình tìm hiểu tiếp theo có thể làm rõ các nhân tố trên khi tham gia vào thương lượng mua bán.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đỗ Hữu Châu (2001), *Đại cương ngôn ngữ học (T2, Ngữ dụng học)*, Nxb Giáo dục.
2. Nguyễn Văn Khang (2012), *Ngôn ngữ học xã hội*, Nxb Giáo dục.
3. Mai Thị Kiều Phụng (2008), *Cấu trúc lựa chọn với ý nghĩa hàm ẩn trong giao tiếp mua bán*, Nxb Khoa học Xã hội.
4. Hoàng Phê (chủ biên; 2010), *Từ điển tiếng Việt*, Nxb Khoa học Xã hội.

(Ban Biên tập nhận bài ngày 17-04-2014)