

ĐẶC ĐIỂM PHÁT NGÔN HỎI TRONG GIAO TIẾP GIỮA CÔNG CHỨC VÀ CÔNG DÂN TẠI MỘT SỐ CƠ QUAN CÔNG QUYỀN TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

LINGUISTIC FEATURES OF QUESTIONS BETWEEN CIVIL SERVANTS AND CITIZENS IN SOME STATE ORGANS IN HANOI

LƯƠNG THỊ MƠ

(ThS; Viện Ngôn ngữ học)

Abstract: This study focuses on the analysis of questioning features in the communication between civil servants and citizens in some State organs in Hanoi. It also identifies some factors which are closely related to these utterances.

Key words: questions; questioning utterance; administrative communication.

1. Đặt vấn đề

1.1. Giao tiếp công quyền (GTCQ) là loại hình giao tiếp mang tính chất pháp lí, tính chất công vụ, vừa bị ràng buộc bởi các nhân tố quy thức vừa bị chi phối bởi những yếu tố thuộc về tuổi tác, quyền thế, giới tính, nghề nghiệp, văn hóa,... Trong bài viết này, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đặc điểm các phát ngôn hỏi của công chức (CC) và công dân (CD) tại một số cơ quan công quyền (CQCQ) trên địa bàn Hà Nội. Để thực hiện nghiên cứu này, chúng tôi tiến hành ghi âm 70 cuộc thoại giữa CC và CD diễn ra tại một số CQCQ, bao gồm: UBND quận Thanh Xuân, Trụ sở Công an quận Thanh Xuân, Chi cục thuế quận Thanh Xuân, UBND quận Cầu Giấy, UBND phường Dịch Vọng Hậu và Trụ sở Công an phường Dịch Vọng Hậu - quận Cầu Giấy; Trụ sở Công an quận Cầu Giấy. Sau khi thống kê, chúng tôi thu được 274 phát ngôn hỏi, bao gồm 187 phát ngôn hỏi của CC và 87 phát ngôn hỏi của CD. Đặc điểm các phát ngôn hỏi của CC và CD sẽ được chúng tôi phân loại và phân tích cụ thể trong mục 2 của bài viết này.

1.2. Từ “công quyền” xuất hiện rất phổ biến trên các phương tiện thông tin đại chúng, chẳng hạn: cơ quan công quyền, bộ máy công quyền, cán bộ công quyền,... và được công chúng chấp nhận, sử dụng ngày càng thường xuyên hơn. Tuy nhiên, hiện chưa có một định

nghĩa nào thật đầy đủ, chi tiết về khái niệm “công quyền”. Trong bài viết này, chúng tôi sử dụng từ “công quyền” hiểu theo nghĩa rộng là “quyền lực công” hay quyền lực nhà nước. Theo đó, giao tiếp công quyền là giao tiếp diễn ra tại các cơ quan quyền lực nhà nước (các Bộ, UBND tỉnh, huyện, xã, phường, chi cục thuế, cơ quan công an các cấp,...). Đây là hoạt động giao tiếp mang tính chất pháp lí, tính chất công vụ cho nên hạn chế (thậm chí triệt tiêu) yếu tố cảm tính, chủ quan cá nhân. Đặc thù này được phản ánh rõ nét ở tất cả các nhân tố nhân tố trong giao tiếp như nhân vật giao tiếp, vị thế giao tiếp, hoàn cảnh giao tiếp, đề tài giao tiếp và mục đích giao tiếp.

1.3. Nếu như phát ngôn là sự hiện thực hóa của câu trong giao tiếp, theo đó, một phát ngôn có thể là một câu hoàn chỉnh, một phần của câu hoặc gồm nhiều câu thì phát ngôn hỏi là câu hỏi (câu nghi vấn) được dùng trong giao tiếp, gắn với mục đích giao tiếp đặt trong một hoàn cảnh giao tiếp cụ thể. Phát ngôn hỏi giữ vai trò gần như quyết định, ảnh hưởng trực tiếp đến phát ngôn trả lời, định hướng cho phát ngôn trả lời. Thông qua sự tương tác hỏi - trả lời mà các nhân vật giao tiếp sẽ đạt tới mục đích nào đó (làm cho mối quan hệ thêm gắn gũi, đạt được những lợi ích khác cho bản thân,...). Trong GTCQ, tương tác hỏi - trả lời diễn ra giữa một bên là CC và

một bên là CD (khi thì CC hỏi - CD trả lời, khi thì CD hỏi - CC trả lời). Tương tác hỏi - trả lời luôn hướng đến mục đích giao tiếp là giải quyết các vấn đề liên quan đến pháp lí. Vì vậy, các phát ngôn hỏi tác động trực tiếp tới lợi ích của người tham gia giao tiếp. Các phát ngôn hỏi, do đó, một phần cũng thể hiện chiến lược của các nhân vật giao tiếp.

2. Đặc điểm của phát ngôn hỏi và các nhân tố chi phối trong giao tiếp tại cơ quan công quyền

2.1. Đặc điểm của phát ngôn hỏi của công chức

Thứ nhất, khi đưa ra các phát ngôn hỏi, các CC có thể sử dụng các phát ngôn hỏi trực tiếp hoặc gián tiếp đối với CD. Qua khảo sát 70 cuộc thoại, chúng tôi phân loại và thống kê được số lượng, tỉ lệ các phát ngôn hỏi trực tiếp và gián tiếp mà CC sử dụng như sau:

	Số lượng	Tỉ lệ %
Trực tiếp	161	86%
Gián tiếp	26	14%
Tổng số	187	100%

Bảng 1: Phát ngôn hỏi trực tiếp và gián tiếp của công chức

Khảo sát mục đích của 26 phát ngôn hỏi gián tiếp, chúng tôi thu được kết quả như sau:

	Bác bỏ	Ngạc nhiên	Nhắc nhở	Nhấn mạnh	Từ chối	Phê bình	Chê	Chê giễu	Đề nghị	Tổng số
Số lượng	7	6	3	3	2	2	1	1	1	26
Tỉ lệ %	27%	23,1%	11,5%	11,5%	7,7%	7,7%	3,8%	3,8%	3,8%	100%

Bảng 2: Mục đích của các phát ngôn hỏi gián tiếp của công chức

Có thể thấy, việc thực hiện kiểu câu gián tiếp có tác dụng khiến cho phát ngôn trở nên mềm mỏng hơn, dễ lọt tai hơn và vì thế cũng lịch sự hơn đối với người nghe. Tuy nhiên, điều đó không phải lúc nào cũng đúng. Trái lại, có một số phát ngôn gián tiếp của các CC nhằm mục đích bày tỏ thái độ không hài lòng đối với CD và mang giọng điệu gay gắt, khó chịu, do vậy cũng thiếu tính lịch sự với người nghe. Hơn nữa, việc chê trách CD giữa chỗ đông người càng khiến cho mức độ tổn hại thể diện của CD trở nên nặng nề hơn

Ví dụ:

- Phát ngôn hỏi trực tiếp:

(1) CC: *Nguyễn Xuân Quang! Máy bản nhĩ?*

CD: *Dạ, em cần làm 3 bản.*

- Phát ngôn hỏi gián tiếp nhằm các mục đích khác như phê phán, từ chối hoặc bày tỏ thái độ nào đó, ví dụ:

(2) CD: *Anh ơi em muốn công chứng bằng ạ!*

CC: *Sắp hết giờ rồi, chúng tôi chỉ làm đến mười rưỡi thôi. Sáng mai mời anh đến.*

CD: *Vậy em gửi anh hồ sơ ở đây có được không ạ?*

CC: *Không được anh ạ! Gửi ở đây nhờ mất bằng thì sao? Đã có trường hợp ấy xảy ra rồi.*

Trong đoạn hội thoại trên, câu hỏi của CC đưa ra không nhằm mục đích mong muốn CD sẽ trả lời mình rằng sẽ xử lí như thế nào nếu mất bằng mà nhằm mục đích từ chối nhận hồ sơ gửi lại, đồng thời lí giải và cảnh báo rằng: gửi hồ sơ lại rất có thể sẽ bị mất bằng.

và khiến họ cảm thấy ngượng ngùng hơn. Ví dụ:

(3) CD: *Nơi lập hợp đồng công chứng lúc nãy cô kia cô ấy bảo không cần, anh gạch đi rồi.*

CC: *(Gắt gỏng) Hợp đồng công chứng sao lại không cần, anh này?*

CD: *Lúc nãy cô kia cô ấy bảo gạch đi xong là anh gạch đi rồi.*

CC: *Không ai người ta chỉ anh thế đâu!*

Trong ví dụ trên, nếu như thay vì hỏi một cách gắt gỏng "Hợp đồng công chứng sao lại không cần, anh này?", người CC nói với

CD rằng “*Hợp đồng công chứng là cần thiết*” thì người nghe sẽ cảm thấy dễ chịu, thoải mái hơn rất nhiều. Thêm vào đó, từ “*này*” đứng sau từ xưng hô “*anh*” đặt ở cuối câu và cao giọng, càng thể hiện sự cáu kỉnh, thiếu tôn trọng với CD và dường như cũng ngầm ý rằng “*cái anh này (và chỉ mình anh này) chả biết gì cả*”. Cách sử dụng phát ngôn hỏi như vậy đã khiến cho CD cảm thấy tổn hại thể diện và ngại ngùng hơn trước mặt mọi người. (Đó là chưa kể đến việc không điền vào ô nơi lập hợp đồng công chứng là do một CC khác hướng dẫn CD làm). Như vậy, các phát ngôn hỏi trực tiếp hay gián tiếp cũng cho thấy thái độ làm việc của CC đối với CD.

Thứ hai, cấu tạo các phát ngôn hỏi của CC có một số đặc điểm đáng chú ý như: việc

Từ nghi vấn	Số lượng	Từ nghi vấn	Số lượng	Từ nghi vấn	Số lượng
<i>gì</i>	39	<i>Ai</i>	14	<i>mấy</i>	4
<i>à</i>	31	<i>Sao</i>	14	<i>hả</i>	2
<i>đâu</i>	22	<i>Nào</i>	14	<i>à</i>	1
<i>không</i>	16	<i>Hay</i>	9	\emptyset	2
<i>chưa</i>	16	<i>bao nhiêu</i>	7		

Bảng 3: Các phụ từ, tiểu từ tình thái dùng cấu tạo phát ngôn hỏi của công chức

(Chú thích: kí hiệu \emptyset chỉ những câu hỏi không chứa từ nghi vấn mà chỉ sử dụng ngữ điệu nghi vấn để tạo phát ngôn hỏi).

2) Về việc sử dụng các tiểu từ tình thái nhằm tăng cường sắc thái cho phát ngôn, chúng tôi chú ý đến tần số xuất hiện của tiểu từ *a* trong các câu hỏi. Thống kê cho thấy, CC sử dụng 19 phát ngôn chứa tiểu từ tình thái này trong khi giao tiếp với CD, chiếm 10,2% tổng số câu hỏi của CC, trong đó:

	với CD hơn tuổi	với CD cùng độ tuổi hoặc nói chung	Tổng số
Số lượng từ <i>a</i>	8	11	19
Tỉ lệ %	42%	58%	100%

Bảng 4: Tỉ lệ tiểu từ “*a*” trong phát ngôn hỏi của công chức

Như vậy, tỉ lệ các câu hỏi sử dụng tiểu từ *a* nhằm thể hiện thái độ lịch sự của người

sử dụng các phụ từ nghi vấn, các thành phần tăng cường lịch sự, các từ xưng hô, các tiểu từ tình thái cũng như độ dài của các phát ngôn hỏi,...

1) Trong số 187 phát ngôn hỏi của CC, chúng tôi nhận thấy nhiều nhất là các câu hỏi có nội dung hướng vào việc hỏi tên tuổi, mục đích và các thông tin liên quan đến hồ sơ cũng như thông tin cá nhân của người được hỏi. Chính vì vậy, các từ nghi vấn chuyên dụng được sử dụng nhiều nhất cũng là những từ nghi vấn phục vụ cho những mục đích này. Số lượng các phụ từ nghi vấn, (có khi là tiểu từ tình thái được dùng như phụ từ nghi vấn) thường được sử dụng để tạo lập phát ngôn hỏi được chúng tôi thống kê trong bảng sau:

nói là không nhiều, cho dù là giao tiếp với người hơn tuổi. Điều này cho thấy CC chưa thật chú trọng đến vấn đề lịch sự trong giao tiếp với CD. Ví dụ:

(4) CC: *Cô ơi hộ khẩu của cô đâu a?*

CD: *Đây, ở cuối cháu nhé!*

CC: *Thế sao cô kê khai địa chỉ nào đây a?*

CD: *Nó thuộc cái tổ đấy.*

3) Các câu hỏi của CC thường ngắn gọn, do trong câu hỏi không có hoặc ít có các thành phần tăng cường lịch sự như rào đón, hô gọi, xin lỗi, xin phép, thăm dò,... thậm chí các từ xưng hô cũng bị lược bỏ. Tiến hành thống kê, chúng tôi thu được 116/187 phát ngôn hỏi của CC có tính chất “trống không”, tức là không sử dụng bất kì thành phần rào đón nào, không có phần hô gọi, xin lỗi, xin phép, không có từ xưng hô, không có

phần phụ tình thái nhằm tăng cường tính lịch sự. Ví dụ:

(5) CC: Anh chị ấy có con chưa?

CD: Có hai cháu rồi ạ! Hai cháu nhập về hết bà ngoại đây rồi.

CC: Chuyển về nhà mới thì ai sẽ là chủ hộ?

CD: Nhưng mà hai vợ chồng cùng mua thì...

CC: Nhưng mà ai là chủ hộ?

CD: Thì cô không biết...

CC: (Ngắt lời, hơi cúi) Nhưng ai là chủ hộ? Trong hai vợ chồng ai là chủ hộ?

CD: Thì cô nghĩ là em Vân nó đang hộ khẩu ở đây...

CC: (Ngắt lời) Thôi cô cứ bảo anh chị ấy đến đây nhà! Cô không biết thì làm sao cháu hướng dẫn được?

Số lượng những phát ngôn hỏi trống không chiếm tới 62% tổng số phát ngôn hỏi mà CC sử dụng trong giao tiếp với CD. Điều này, thêm một lần nữa cho thấy thái độ lịch sự, nhã nhặn trong khi thi hành công vụ của CC chưa được chú trọng nhiều ngay cả khi giao tiếp với những CD hơn tuổi.

Trong nhiều trường hợp giao tiếp với CD ngang tuổi hoặc ít tuổi hơn, CC còn sử dụng những câu hỏi rất ngắn, hầu như lược bỏ đi tất cả các thành phần, chỉ giữ lại nội dung hỏi. Ví dụ:

(6) CD: Em đến lấy giấy tờ công chứng ạ.

CC: Tên gì?

CD: Thảo ạ!

Từ nghi vấn	Số lượng	Từ nghi vấn	Số lượng	Từ nghi vấn	Số lượng
<i>không</i>	24	<i>Gì</i>	8	<i>sao</i>	2
<i>nào</i>	13	<i>nhỉ</i>	3	<i>bao giờ</i>	1
<i>ạ</i>	12	<i>Hay</i>	2	<i>bao nhiêu</i>	1
<i>hả</i>	12	<i>Chưa</i>	2	\emptyset	2

Bảng 5: Các phụ từ, tiểu từ tình thái dùng cấu tạo phát ngôn hỏi của công dân

Đối chiếu bảng 3 và bảng 5, nếu như chỉ có 1/187 (chiếm 0,5%) phát ngôn hỏi của CC sử dụng tiểu từ *ạ* thay cho phụ từ *à* để tạo câu hỏi thì tỉ lệ này ở CD là 12/87 phát

CC: Giấy hen đâu?

SP1: Đây ạ!

Đối chiếu với các phát ngôn hỏi của CD, chúng tôi không thấy có trường hợp nào mà CD sử dụng những câu hỏi ngắn như vậy. Điều này cho thấy sức nặng của quyền lực khi được trao vào tay những người thực thi công vụ sẽ chi phối cách họ lựa chọn và sử dụng phát ngôn trong giao tiếp.

2.2. Đặc điểm phát ngôn hỏi của công dân

Một là, qua khảo sát, chúng tôi thu được 87 phát ngôn hỏi của CD, đều là các câu hỏi trực tiếp, không có câu hỏi gián tiếp. Đây là sự khác biệt giữa CC và CD trong việc sử dụng câu hỏi để thực hiện mục đích nói. CD chỉ dùng câu hỏi trực tiếp nhằm đưa ra các thắc mắc về thủ tục hành chính, tìm kiếm thông tin hướng dẫn để hoàn thành công việc của mình một cách nhanh chóng nhất. Xét trên một khía cạnh nào đó, do tự ý thức mình ở vào vị thế giao tiếp là “người đi xin”, “người đi nhờ vả”, họ tránh cách đặt câu hỏi thể hiện thái độ, tránh làm các CC mất lòng, phật ý, có thể gây khó khăn cho công việc.

Hai là, trong số 87 phát ngôn hỏi của CD, chúng tôi nhận thấy nhiều nhất là các câu hỏi có nội dung hướng vào việc hỏi quy trình thực hiện các thủ tục hành chính. Do đó, các tiểu từ, phụ từ nghi vấn chuyên dụng được sử dụng nhiều nhất cũng nhằm tạo lập những câu hỏi tìm kiếm thông tin phục vụ cho mục đích này, cụ thể như sau:

ngôn (chiếm 13,8%). Mặt khác, nếu tính cả những từ *ạ* xuất hiện với tư cách là tiểu từ tình thái đi kèm phát ngôn hỏi thì có 21/87 phát ngôn hỏi của CD chứa tiểu từ này,

(chiếm 24%), trong khi tỉ lệ này ở phát ngôn hỏi của CC là 19/187 (chiếm 10,2%). Như vậy, tỉ lệ các câu hỏi sử dụng tiểu từ *a* nhằm thể hiện thái độ lịch sự của CD là khá lớn. Điều này cho thấy CD rất chú trọng đến vấn đề lịch sự trong giao tiếp với CC. Thêm vào đó, nếu như trong phát ngôn hỏi của CC, tiểu từ *a* chỉ được dùng để giao tiếp với CD lớn tuổi hoặc đôi khi là sử dụng để hỏi một cách chung chung, không hướng đến một nhân vật giao tiếp cụ thể nào (chẳng hạn, *Ai là Nguyễn Văn Trung a?*) thì trong phát ngôn hỏi của CD, tiểu từ này thậm chí được các CD lớn tuổi dùng để giao tiếp với những CC ít tuổi hơn mình rất nhiều. Ví dụ:

(7) CD: *Anh ơi tôi làm lại giấy khai sinh.*

CC: *Chị là thế nào với người này? Là mẹ à?*

CD: *Không a, là bà ngoại.*

CC: *Thế chị điền vào giấy này theo các mục này nhé... Cuối cùng bác ghi ngày tháng năm.*

CD: *Xong mẹ nó kí a?*

CC: *Vâng.*

CD: *Xong rồi công chứng a?*

CC: *Vâng, công chứng chứng minh thư, hộ khẩu của mẹ cháu xong mang lên đây.*

CD: *Chỉ công chứng chứng minh thư, hộ khẩu thôi a?...*

Nếu như các câu hỏi của CC thường ngắn gọn, do trong câu hỏi không có hoặc ít có các thành phần tăng cường như rào đón, hô gọi, xin lỗi, xin phép, thăm dò,... thì ngược lại, các phát ngôn hỏi của CD thường khá đầy đủ các thành phần, hiếm gặp các câu hỏi mang tính “trống không” cho dù đó là trường hợp CD lớn tuổi hỏi CC ít tuổi hơn.

Những câu hỏi sử dụng thành phần rào đón có dạng như “*X làm ơn cho Y hỏi...*”; “*Cho Y hỏi...*”, hoặc “*X ơi cho Y hỏi...*”; “*Y hỏi này...*”; “*Bây giờ Y muốn hỏi như thế này này...*” xuất hiện khá nhiều trong các câu hỏi của CD trong khi không thấy những

thành phần này xuất hiện trong câu hỏi của CC. Qua khảo sát, chúng tôi thống kê được 18/87 phát ngôn hỏi có dạng như trên, chiếm 20,7%. Việc đưa các thành phần này vào phát ngôn, một mặt thu hút sự chú ý của người nghe, mặt khác tăng cường thêm tính lịch sự, khiến cho phát ngôn trở nên nhã nhặn, mềm mỏng hơn.

Tìm hiểu cụ thể hơn, chúng tôi nhận thấy các CD nữ sử dụng thành phần rào đón nhiều hơn các CD nam (16/18 phát ngôn). Trong đó, có tới 7/16 phát ngôn các nữ CD lớn tuổi sử dụng thành phần “xin phép hỏi” kiểu *X làm ơn cho Y hỏi...* với những CC ít tuổi hơn mình. Ví dụ:

(8) CD: (...) *Thế làm ơn cho cô hỏi là cái trường hợp là ví dụ như con rể của cô nó muốn nhập hộ khẩu vào cùng với nhà cô có được không?*

CD: *Cháu ơi làm ơn cho cô hỏi thế này: Thế bây giờ cái đất ấy là đất canh tác đấy cháu a, thì không biết có chuyển được không?*

CD: *Thế à? Thế thì bây giờ làm ơn cho cô hỏi thế này nhé: Thế bây giờ nếu như anh con rể cô không chuyển về cái đất đấy thì ba mẹ con nhà nó chuyển từ sổ của cô sang cái đất đấy có được không?*

Như vậy, có phần đối lập với các CC, các CD rất có ý thức trong việc lựa chọn các phương tiện giao tiếp nhằm tăng cường tính lịch sự cho phát ngôn. Ngay cả trong cách xưng hô, họ cũng thiên về cách xưng hô thân tộc, nhất là các CD nữ. Các CD nữ có xu hướng kéo gần khoảng cách, tạo sự thân mật, gần gũi trong khi giao tiếp với CC hơn là các CD nam. Chẳng hạn, trong trường hợp CD nhiều tuổi hơn CC, khi mở đầu một câu hỏi, CD nữ thường bắt đầu bằng: *Cháu làm ơn cho cô hỏi...*, nhưng CD nam thường bắt đầu câu hỏi bằng *Chị làm ơn cho tôi hỏi...* Trong khi đó, khi giao tiếp với CD ngang tuổi hoặc ít tuổi hơn, chúng tôi nhận thấy

CC có xu hướng thiên về sử dụng các từ xưng hô có sắc thái trung tính, chẳng hạn CC xưng *tôi* và gọi CD là *anh* hoặc *chị*. Ví dụ:

(9) CD: *Anh ơi em muốn công chứng hồ sơ.*

CC: *Chị công chứng gì ạ?*

CD: *Em muốn công chứng hồ sơ nhà đất.*

CC: *Thứ nhất là phải phô tô trước. Thứ hai là chị phải ghi tên vào đây. Thứ ba là chúng tôi chỉ làm đến 10 rưỡi thôi.*

3. Kết luận

Khảo sát tại các CQCQ trên địa bàn Hà Nội, chúng tôi nhận thấy các phát ngôn hỏi được sử dụng rất nhiều trong suốt quá trình giao tiếp giữa CC và CD. Các phát ngôn này mang những đặc điểm riêng về cấu tạo, nội dung, giọng điệu, mức độ lịch sự,... Những phân tích trên đây đã cho thấy những khác biệt trong cách sử dụng phát ngôn hỏi của CC và CD tại các CQCQ:

Về số lượng câu hỏi, khảo sát 70 cuộc thoại, chúng tôi thu được 187 câu hỏi của CC và 87 câu hỏi của CD. Như vậy, số lượng mà CC sử dụng nhiều gấp 2,1 lần CD.

Về việc sử dụng câu hỏi gián tiếp, CC sử dụng khá nhiều câu hỏi gián tiếp thể hiện các mục đích nói như: bác bỏ, bày tỏ thái độ ngạc nhiên, nhắc nhở, nhấn mạnh, từ chối, phê bình,... trong khi CD không sử dụng loại câu hỏi này.

Về mặt cấu tạo, câu hỏi của CC thường ngắn hơn, ít sử dụng các thành phần tăng cường tính lịch sự hơn câu hỏi của CD. Do vậy mà các phát ngôn hỏi của CC có phần kém lịch sự hơn các phát ngôn hỏi của CD.

Về cách xưng hô, CC thường có xu hướng thiên về xưng hô quy thức, khách quan hơn so với CD.

Thêm vào đó, vị thế giao tiếp cũng chi phối giọng điệu của phát ngôn hỏi. Qua khảo sát, chúng tôi nhận thấy, khi đặt câu hỏi, CC thường hỏi to, rõ ràng, với một giọng cao,

nhiều khi bộc lộ sự khó chịu, gắt gỏng. Trong khi đó, CD thường đặt câu hỏi với thái độ dè dặt, ôn tồn, mềm mỏng hơn, cao độ thấp hơn và ít thấy sắc thái gắt gỏng, bức bối trong phát ngôn của họ.

Những đặc điểm này bắt nguồn từ sự chi phối của nhiều yếu tố như tuổi tác, giới tính, hoàn cảnh giao tiếp, mục đích giao tiếp,... nhưng nổi bật hơn cả là yếu tố quyền lực. Áp lực quyền lực ảnh hưởng đến quan hệ giao tiếp giữa CC và CD ở những mức độ khác nhau.

TÀI LIỆU THAM KHẢO CHÍNH

1. Lê Thị Trúc Anh (2012), *Giao tiếp trong công sở hành chính nhìn từ góc độ văn hóa ứng xử*, Tạp chí Phát triển nhân lực, số 2, tr.46 – 51.
2. Hữu Đạt (2009), *Đặc trưng ngôn ngữ và văn hóa giao tiếp tiếng Việt*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
3. Nguyễn Văn Khang (chủ biên) (2002), *Tiếng Việt trong giao tiếp hành chính*, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
4. Nguyễn Văn Khang (2012), *Ngôn ngữ học xã hội*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
5. Nguyễn Văn Khang (2014), *Giao tiếp xưng hô tiếng Việt bằng từ thân tộc và việc sử dụng chúng trong giao tiếp công quyền*, Tạp chí Ngôn ngữ và đời sống, số 1, tr. 39 – 48.
6. Mai Thị Kiều Phương (2005), *Nghĩa hàm ẩn và cơ chế tạo ra các ý nghĩa hàm ngôn của hành động hỏi trong hội thoại tiếng Việt*, Tạp chí Ngôn ngữ, số 2, tr.27 - 48.
7. Bùi Thị Minh Yên, (2013), *Giao tiếp ngôn ngữ và một nền hành chính phục vụ*, Báo cáo khoa học, Hội thảo Ngôn ngữ học toàn quốc lần thứ II năm 2013 “Ngôn ngữ học Việt Nam trong bối cảnh đổi mới và hội nhập”.
8. www.hanhchinh.com.vn.