

TỪ XUNG HỒ TRONG LĨNH VỰC GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

VOCATIVE WORDS IN THE FIELD OF
STATE ADMINISTRATION COMMUNICATION

TRẦN BẠCH ĐĂNG

(HVCH; Trường Đại học Đồng Tháp)

Abstract: In this article, we focus on studying the vocative words within the State administrative agencies in Vinh Long province. The vocative words that we use always ensure that the speakers show the courteous, polite and respectful attitude but they still show open and friendly attitude. When choosing vocative words, the characters of communication always pay attention to the factors: the communication situation, social status, age, purpose of communication, etc... to use vocative words accordingly.

Key words: Vocative words; administrative communication; Vinh Long province.

1. Từ xưng hô là những từ dùng để xưng và hô giữa các nhân vật trong giao tiếp. Theo Từ điển tiếng Việt: “*Xưng hô là tự xưng mình và gọi người khác là gì đó khi nói với nhau để biểu thị tính chất mối quan hệ với nhau*” [6, tr.1124]. Bài viết của chúng tôi đi vào tìm hiểu “từ xưng hô trong lĩnh vực giao tiếp hành chính nhà nước” qua khảo sát tư liệu tại một tỉnh cụ thể - tỉnh Vĩnh Long. Qua khảo sát, bài viết này chỉ ra một số nét khác biệt giữa cách xưng hô trong giao tiếp hành chính với các môi trường giao tiếp khác, rút ra những đặc trưng riêng trong việc sử dụng từ xưng hô của những con người vùng đất Nam Bộ.

2. Trước hết, chúng tôi tiến hành khảo sát, ghi âm và thống kê các cuộc thoại tại 11 cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long, trong đó có 189 đơn vị trực thuộc với 801 cuộc thoại, gồm 2372 câu thoại. Thống kê lớp từ xưng hô được sử dụng trong 2372 câu thoại, chúng tôi thu thập được 6 nhóm từ xưng hô với 1602 lần xuất hiện. Cụ thể như sau:

Nhóm từ xưng hô	Số lần xuất hiện	Tỉ lệ %
Xưng hô bằng danh từ thân tộc	1145	71,47
Xưng hô bằng đại từ nhân xưng	287	17,91
Xưng hô bằng tên riêng	58	3,62
Xưng hô bằng từ chỉ chức vụ	41	2,56
Xưng hô bằng danh	39	2,43

từ “ <i>đồng chí</i> ”		
Xưng hô bằng thứ tự sinh	32	2,01
TỔNG	1602	100

Qua bảng thống kê, chúng tôi rút ra một số nhận xét sau:

- Lớp từ xưng hô được sử dụng trong giao tiếp ở các cơ quan hành chính nhà nước ở tỉnh Vĩnh Long gồm 6 tiểu nhóm: xưng hô bằng danh từ thân tộc, xưng hô bằng đại từ nhân xưng, xưng hô bằng tên riêng, xưng hô bằng từ chỉ chức vụ, xưng hô bằng danh từ “*đồng chí*” và xưng hô bằng thứ tự sinh.

- Kết quả thống kê cũng cho thấy sự chênh lệch giữa các nhóm xưng hô bằng đại từ nhân xưng và danh từ thân tộc. Nhóm xưng hô bằng danh từ thân tộc xuất hiện với tần số cao 1145 lần, chiếm tỉ lệ 71,47%, còn xưng hô bằng đại từ nhân xưng, được sử dụng ít hơn với 287 lần xuất hiện, chiếm tỉ lệ 17,91%. Bốn tiểu nhóm còn lại có số lần xuất hiện khá thấp: xưng hô bằng tên riêng xuất hiện 58 lần, chiếm tỉ lệ 3,62%, xưng hô bằng từ chỉ chức vụ xuất hiện 41 lần, chiếm tỉ lệ 2,56%, xưng hô bằng danh từ “*đồng chí*” xuất hiện 39 lần, chiếm tỉ lệ 2,43%, và tiểu nhóm có số lần xuất hiện thấp nhất là xưng hô bằng thứ tự sinh với 32 lần xuất hiện, chỉ chiếm 2,01%.

Như vậy, xưng hô trong các cơ quan hành chính nhà nước ở tỉnh Vĩnh Long cũng nằm trong đặc điểm xưng hô chung của tiếng Việt. Họ lấy chuẩn về mặt vị thế xã hội, tuổi tác để lựa chọn từ

ngữ xưng hô là chủ yếu. Sau đây, chúng tôi xin đi vào phân tích cụ thể các tiêu nhóm từ xưng hô.

2.1. Dùng danh từ thân tộc

Trong giao tiếp ở các cơ quan hành chính nhà nước thuộc địa bàn tỉnh Vĩnh Long mà chúng tôi điều tra, sự xuất hiện với tần số cao của từ xưng hô bằng danh từ thân tộc (DITT). Các từ xuất hiện phổ biến là: *cô, chú, anh, chị, em, con, cháu*. Các từ xưng hô *cô, chú, anh, chị, em, con, cháu*. Ví dụ:

(1) - *Duyên, kiểm tra lại hồ sơ dự tuyển công chức của Thanh tra tình cho cô, xem đã đủ chưa!*

- *Dạ, con coi rồi, đủ cô ơi!*

(2) *Chú, cho con gửi bộ hồ sơ Hội nghị trực tuyến sáng mai.*

Trong tiếng Việt, sự phối hợp giữa xưng và hô là rất quan trọng. Nó bao chứa một thái độ gần với chiến lược giao tiếp. Khảo sát thực tế cho thấy, từ xưng hô thường xuất hiện thành cặp, có thể tương ứng chính xác và cũng có thể không tương ứng chính xác. Đó là các cặp từ xưng hô: *cô / chú - con, cô / chú - cháu, anh / chị - em, anh / chị - tôi*. Trong đó, hai cặp xưng hô được sử dụng nhiều nhất là *cô/chú - con* và *anh/chị - em*.

- Cặp từ xưng hô *anh/chị - em*: Những người chênh lệch nhau nhiều tuổi vẫn gọi nhau là *anh - em, chị - em*. Ví dụ:

(3) - *Anh Tâm, anh xem đi em dự thảo quyết định nâng lương của anh Nguyễn Văn Bé bên Phòng hành chính.*

- *Em để đó cho anh, chút xong việc anh sẽ xem.*

(4) - *Em lấy cho chị tập hồ sơ nâng lương thường niên nghen Hiền!*

- *Đấy nè chị.*

Bên cạnh người giao tiếp thường tự xưng là *em* và gọi người đối thoại là *anh, chị*, còn có trường hợp xưng *tôi* và gọi người đối thoại là *anh, chị*. Trong cơ quan hành chính nhà nước, cặp từ xưng hô này thường xuất hiện trong các trường hợp:

Người xưng phải là người có địa vị, chức vụ cao hơn. Ví dụ:

(5) *Anh Hoàng, tôi lên làm việc với Tỉnh Ủy, ai hỏi, anh nói đi nghen!*

Người xưng có tuổi đời cao hơn nhưng có địa vị, chức vụ thấp hơn. Ví dụ:

(6) *Chị Nhung, tôi vừa dự thảo xong báo cáo, chị xem đi em!*

Người xưng và người hô có tuổi đời, địa vị, chức vụ tương đương nhau. Ví dụ:

(7) - *Anh Tân, tới giờ rồi, lên họp!*

- *Anh đợi tôi chút, tôi lấy sổ họp.*

- Cặp xưng hô *cô / chú - con*: không chỉ bị chi phối bởi yếu tố tuổi tác mà còn bị chi phối bởi cương vị xã hội của các đối tượng giao tiếp trong cơ quan hành chính nhà nước. Qua thực tế điều tra cho thấy, chỉ có người nhỏ tuổi hơn, đáng bậc con cháu, địa vị, chức vụ thấp hơn mới xưng *con* và gọi người đối thoại là *cô / chú*. Ví dụ:

(8) - *Nguyễn, báo chú biết việc chấm điểm chi số hải lòng của các huyện đã triển khai tới đâu rồi?*

- *Con đã chuyển các mẫu thống kê cho các huyện rồi chú, tuần sau họ sẽ báo cáo cho mình chú ơi!*

(9) *Cô Phương, có xem và kí đi em biên bản họp Hội đồng thi tuyển nghen cô!*

Còn nếu người đối thoại nhỏ tuổi hơn nhưng có cương vị xã hội cao hơn, họ thường xưng mình là *tôi* và gọi người đối thoại là *bác, chú*. Cách xưng hô tương ứng không chính xác này cho thấy người xưng có vị thế xã hội nào đó trong xã hội muốn khẳng định và muốn giữ một khoảng cách cần thiết với người đối thoại, tuy vẫn tôn trọng tuổi tác của họ.

Đáng chú ý là, các từ thân tộc như *đi, thăm, bác, cậu, dượng, ...* không được sử dụng.

2.2. Dùng đại từ nhân xưng

Với một truyền thống xưng hô chủ yếu bằng danh từ thân tộc, người Việt ít dùng các đại từ để xưng hô. Vì thế, số lượng đại từ chuyên dùng để xưng hô không nhiều, đặc biệt là việc dùng đại từ nhân xưng trong các cơ quan hành chính nhà nước. Qua khảo sát cho thấy, chỉ có 3 đại từ *tôi, tao* và *mày* là được sử dụng linh hoạt trong giao tiếp. Cụ thể:

a. *Tôi* được dùng với các trường hợp:

- Với người ngang nhau về tuổi, ngang bằng về địa vị, chức vụ. Ví dụ:

(10) - *Anh Minh, cho tôi mượn lại kế hoạch công tác tuần, hôm qua tôi bỏ quên trên phòng làm việc của Giám đốc rồi.*

- *Anh cầm đi, tôi còn 1 bản.*

- Với người có tuổi cao hơn, nhưng địa vị, chức vụ thấp hơn. Ví dụ:

(11) - Anh Ban, liên hệ với Sở Nội vụ coi việc triển khai Đề án xác định vị trí việc làm thế nào ngheh, tôi thấy mập mờ quá.

- Tôi có nhờ họ hướng dẫn rồi anh à!

- Với người có tuổi thấp hơn nhưng có địa vị, chức vụ cao hơn. Ví dụ:

(12) - Chị xem lại đũa tôi dự thảo báo cáo!

- Anh đưa đũa tôi xem liền.

- Trong các cuộc hội, họp mang tính trang trọng. Ví dụ:

(13) Thưa đồng chí Bí thư, thưa các đồng chí dự họp, tôi xin phép được thông qua dự thảo Nghị quyết quá 1 năm 2015.

b. Tao và mày là cặp từ xưng hô thường đi với nhau, nghĩa dùng với nghĩa: 1/suồng sả, thiếu tế nhị; 2/thân tình, mật thiết. Ở trong cơ quan hành chính nhà nước, cặp từ xưng hô này được sử dụng với nghĩa thứ hai và đối tượng sử dụng thường là cán bộ, công chức, viên chức trẻ tuổi, có địa vị, chức vụ tương đối thấp. Ví dụ:

(14) - Tâm, yêu cầu của Sở Tư pháp về rà soát văn bản Quy phạm pháp luật, mày làm tới đâu rồi?

- Tao còn đợi của Ban Tôn giáo nữa là xong mày ơi!

(15) - Minh ơi, mày chạy qua chỗ anh Tân dùm tao chút đi, tao gấp quá làm không kịp nè!

- Ủ, để tao đi cho, mày làm đi!

Thực tế từ liệu cho thấy, đại từ nhân xưng "tôi" có thể kết hợp với các danh từ thân tộc tạo thành các cặp xưng hô được sử dụng rất phổ biến anh / chị - tôi, kết hợp với danh từ "đồng chí" thành cặp từ xưng hô tôi - đồng chí hoặc kết hợp với danh từ chỉ chức vụ, nghề nghiệp để tạo nên các cặp từ xưng hô như tôi - Giám đốc, tôi - Trưởng Phòng, tôi - Chủ tịch, tôi - Bí thư. v.v. Trong khi đó, 2 đại từ nhân xưng tao (ngôi 1) và mày (ngôi 2), trong giao tiếp trong các cơ quan hành chính nhà nước hầu như không kết hợp với các từ xưng hô ấy để tạo thành một cặp xưng hô.

2.3. Dùng từ "đồng chí"

Có thể nói, từ đồng chí được sử dụng phổ biến trong các cơ quan Đảng, Nhà nước và các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội. Từ đồng chí trở thành một từ có tính đa năng, mang sắc thái trung tính, vừa để sử dụng lại vừa giúp đơn giản

hóa đối tượng xưng hô. Nó thể hiện tính quy chuẩn, khuôn phép của việc xưng hô trong nhiều trường hợp theo quy định.

Trong giao tiếp, từ đồng chí có thể đứng một mình hoặc sử dụng từ đồng chí kèm với các chức danh, chức nghiệp khác như: đồng chí Chủ tịch, đồng chí Giám đốc, đồng chí Bí thư, đồng chí Trưởng phòng, v.v. Ví dụ:

(16) - Đồng chí xem lại dự thảo Nghị quyết của Đảng bộ, còn nhiều điểm chưa thống nhất với sự chỉ đạo của trên quá.

- Dạ, tôi sẽ xem lại.

(17) Thưa đồng chí Bí thư, tôi với anh Tân đã xác minh xong lý lịch của anh Minh rồi, dự kiến kỳ họp Chi bộ tôi tôi sẽ thông qua.

(18) Báo cáo Đồng chí Chủ tịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã xây dựng xong kế hoạch chào mừng 40 năm giải phóng miền Nam thống nhất đất nước, xin ý kiến đồng chí.

Tuy xuất hiện với số lần khá khiêm tốn 39 lần (chiếm 2,43%) nhưng xưng hô bằng từ đồng chí đã góp phần không nhỏ nhằm đảm bảo quan niệm về chuẩn trong giao tiếp hành chính. Đó là ở những hoàn cảnh giao tiếp mang tính nghi thức.

2.4. Dùng danh từ chỉ chức danh, chức nghiệp

Xưng hô bằng từ chỉ chức danh, chức nghiệp đang được sử dụng ngày càng phổ biến. Như đã biết, mối quan hệ thứ bậc trong cơ quan hành chính nhà nước là một nguyên tắc quan trọng trong giải quyết công việc. Mối quan hệ thứ bậc này được thể hiện rất rõ trong việc lựa chọn từ xưng hô, trong cách sử dụng từ xưng hô của các thành viên trong cơ quan hành chính nhà nước. Ví dụ:

(19) Báo cáo Giám đốc, kết quả làm việc với Sở Tài chính về kinh phí năm 2015, là 18 tỉ đồng.

(20) Thưa Chủ tịch, việc khiếu nại của Ông Nguyễn Thanh Bon đã chuyển sang cảnh sát điều tra rồi, vì có dấu hiệu hình sự.

(21) Dạ thưa Trưởng phòng, tôi đã dự thảo xong báo cáo 6 tháng đầu năm 2015.

Nét đặc biệt là các từ này chỉ dùng để hô, chỉ ngôi thứ hai, chứ không được dùng để xưng. Chẳng hạn, chúng ta có thể nói: "thưa Giám đốc, chào Chủ tịch..." chứ không có ai lại nói: "Giám đốc cảm ơn, Chủ tịch vâng nhé!...".

2.5. Dùng tên riêng

Trong các cơ quan hành chính nhà nước việc dùng tên riêng rất phổ biến. Xung hô dùng tên riêng xuất hiện 776 lần, chiếm 48,43%. Khi sử dụng tên riêng để xưng hô, chúng tôi thấy tên riêng có thể xuất hiện độc lập (ví dụ: *Nam, Hạnh...*) hoặc dùng tên riêng có từ chỉ quan hệ thân tộc đứng trước, kèm theo giới tính (ví dụ: chị Hương, chú Năm,...). Thực tế điều tra cho thấy, trong giao tiếp ở các cơ quan hành chính tỉnh Vĩnh Long, người ta thường dùng tên riêng có từ chỉ quan hệ thân tộc đứng trước, kèm theo giới tính. Ví dụ:

(22) *Chị Minh, lấy tập hồ sơ bia xanh, trên kệ đùm tôi đi chị!*

(23) *Anh Hồng, em giới anh dự thảo báo cáo, anh xem đùm em!*

(24) *Chú Mẫn ơi, con trình chú xem đùm dự thảo quyết định nâng lương của anh Minh, chú xem!*

Tần số xuất hiện việc dùng tên riêng kết hợp với từ thân tộc, tạo thành cụm từ để gọi này xuất hiện 718 lần, chiếm 44,81%. (Còn chỉ dùng tên riêng xuất hiện 58 lần (3,62%)). Việc gọi tên riêng kết hợp với danh từ thân tộc, tạo thành cụm từ xưng hô không lệ thuộc vào người ít tuổi hay người nhiều tuổi, người có địa vị, chức vụ cao hay người có địa vị, chức vụ thấp, mà chỉ phụ thuộc vào mối quan hệ quen biết trước, có tính thân tình trong giao tiếp. Còn việc chỉ dùng tên riêng độc lập để xưng hô thì rất ít, tần số xuất hiện không đáng kể, và chỉ xuất hiện ở vẻ gọi.

2.6. Dùng nhóm từ xưng hô theo thứ tự sinh

Xưng hô theo từ chỉ thứ tự sinh cũng là một lối xưng hô độc đáo của người Nam Bộ nói chung và người Vĩnh Long nói riêng. Cách xưng hô này tạo nên một nét khác biệt khá rõ là người Nam Bộ thường dùng yếu tố mang nét nghĩa thứ tự (sinh trước / sinh sau) để xưng gọi trong gia đình và ngoài xã hội. Người sinh đầu tiên trong gia đình gọi là *anh hai / chị hai*, kế sau đó lần lượt là *ba, tư, năm, sáu, ... út*. Do vậy, mặc dù người đó có tên riêng như: *Tâm, Thắng, Ngọc, ...* nhưng khi giao tiếp với nhau, người dân Nam Bộ thường gọi theo thứ tự sinh, kiểu như: *Hai, Tư, Năm* hoặc *má Bảy, cậu Ba, mợ Ba, cô Năm, em Hai, ...* Nghe cách xưng hô như vậy, chúng ta có thể biết được người đó là sinh thứ bao nhiêu trong gia đình.

Nếu trong giao tiếp gia đình và ngoài xã hội, lớp từ xưng hô này được sử dụng rất nhiều, góp phần thể hiện tình cảm gần gũi, yêu thương, ngọt ngào thì trong các quan hành chính nhà nước, cách xưng hô này xuất hiện không nhiều, chỉ có 32 lần xuất hiện, chiếm 2,01%. Khi sử dụng từ chỉ thứ tự sinh để xưng hô, họ thường sử dụng từ tự sinh đi kèm với các danh từ thân tộc là chủ yếu. Ví dụ:

(25) *Anh Tư mới tới hà, anh ngồi uống nước, để em lên báo Giám đốc.*

(26) *Chị Hai lúc này thấy chị khỏe, hôm nay chị ghé chỗ tụi em có gì không chị Hai?*

(27) *Chú Sáu, con gửi chú báo cáo của Đảng bộ.*

Cách gọi này thể hiện cách ứng xử thân mật trong giao tiếp và chỉ được dùng trong các tình huống giao tiếp không mang tính nghi thức.

3. Việc tìm hiểu cách sử dụng và vai trò của mỗi nhóm xưng hô trên đã cho thấy từ xưng hô trong giao tiếp trong các cơ quan hành chính ở tỉnh Vĩnh Long vừa thân mật, cởi mở nhưng cũng rất lễ phép, lịch sự. Tùy theo từng ngữ cảnh cụ thể, vị thế xã hội, tuổi tác của người đối thoại, người giao tiếp trong các cơ quan hành chính nhà nước đã lựa chọn từ xưng hô thích hợp với mục đích, với chiến lược giao tiếp. Xưng hô cũng là việc do cả hai phía nói, nghe quyết định. Người nói phải lựa chọn từ xưng hô, còn người nghe phải thực hiện thao tác suy ý để xác định cho được ý định giao tiếp của người đối thoại với mình để có sự hồi đáp thích hợp. Xưng hô không chỉ là một hành vi ngôn ngữ mà còn là một hành vi văn hoá.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Chiến (1992), *Ngôn ngữ học đối chiếu và đối chiếu các ngôn ngữ Đông Nam Á*, Nxb Đại học Sư phạm Ngoại ngữ Hà Nội.
2. Trương Thị Diễm (2000), *Cơ sở của việc chuyển hoá danh từ thân tộc thành từ xưng hô trong tiếng Việt*, Hội Ngôn ngữ học Việt Nam.
3. Nguyễn Thị Ly Kha (2007), *Từ xưng hô thuộc hệ thống não, T/c Ngôn ngữ & Đời sống*, số 10.
4. Trần Thị Ngọc Lang (1995), *Phương ngữ Nam bộ*, Nxb KHXH.
5. Hoàng Phê (chủ biên) (1994), *Từ điển tiếng Việt*, Nxb Giáo dục.
6. Bùi Thị Minh Yến (2001), *Từ xưng hô trong gia đình đến xưng hô ngoài xã hội của người Việt*, Luận án tiến sĩ Ngữ văn, Viện Ngôn ngữ học.