

# Ữ XUNG HÔ VÀ VĂN HÓA GIAO TIẾP

HOÀNG KIM NGỌC

## Tóm tắt

*Từ ngữ xưng hô trong tiếng Việt rất phong phú và phức tạp. Cuộc giao tiếp sẽ trở nên tốt đẹp nếu chúng ta tuân thủ các yêu cầu của chuẩn mực giao tiếp như lịch sự, lễ phép, đúng mực, đúng vai giao tiếp, đúng hoàn cảnh và tuân theo những ước định, chế định của xã hội và có tính khuôn mẫu trong văn hóa người Việt. Bài viết này bàn về từ ngữ xưng hô theo chuẩn mực của giao tiếp lịch sự trong 5 môi trường giao tiếp khác nhau: trong nhà trường; trong nhà chùa; trong gia đình; trên các phương tiện thông tin đại chúng; trong công sở, cơ quan tiếp dân, bệnh viện...*

Số lượng từ xưng hô của Tiếng Việt so với tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Trung Quốc... quả là phong phú và tinh tế, phức tạp hơn rất nhiều. Nhưng sử dụng nó thế nào để thể hiện là người có văn hóa giao tiếp lại không hề đơn giản. Văn hóa giao tiếp được thể hiện trong việc sử dụng từ xưng hô lịch sự, đúng vai giao tiếp, lễ phép, đúng mực, khéo léo, khiêm nhường, đúng hoàn cảnh nói năng, đúng mối quan hệ thân – sơ giữa người nói và người đối thoại. Từ ngữ xưng hô phụ thuộc vào vai giao tiếp và hoàn cảnh giao tiếp. Một người có thể sắm nhiều vai trong những hoàn cảnh khác nhau.

Xưng hô lịch sự trước hết là phải *lễ phép*. Xưng hô lễ phép thể hiện sự tôn kính những người có tuổi tác cao, những người có vị thế lớn, những người có uy tín trong mối quan hệ tương giao với người nói... như các bậc cao niên, cha mẹ, thủ trưởng... Xưng hô lễ phép có chừng mực sẽ tạo được tính *lịch sự tôn trọng* trong giao tiếp.

Xưng hô lịch sự còn biểu hiện ở tính *đúng mực*, là cách xưng hô hợp chuẩn, tuân theo những ước định hoặc chế định của xã hội và có tính khuôn mẫu trong tiếng Việt. Chẳng hạn, người giáo viên phổ thông thường tự xưng là *thầy* (cô) gọi học sinh là *em*; mẹ tự xưng là *mẹ* và gọi con của mình là con; em của bố được gọi là *chú*; em của mẹ được gọi là *cậu* và hình thành nên các cặp xưng hô *cậu - cháu*, *chú - cháu* dù rằng cậu và chú có ít tuổi hơn cháu v.v.. Vợ và chồng là người bình quyền nhau, nhưng nếu xưng hô theo kiểu bạn bè, *mày - tao*, *tớ - cậu*, *mình - bạn* hoặc vợ xưng hô với chồng là *chị* và gọi chồng bằng *em* (mặc dù vợ nhiều tuổi hơn) thì thường được coi là không đúng mực (vi phạm chuẩn mực của xưng hô). Xưng hô đúng mực là cách thức xưng hô nhằm tạo ra tình thân hữu, rút ngắn khoảng cách giữa người nói và người nghe. Giữa hai người vốn chưa quen biết, phải xưng hô theo chuẩn của lễ phép, nếu có cơ hội chuyển sang xưng hô theo chuẩn của đúng mực thì có thể chuyển đổi sang kiểu quan hệ quen biết và gần gũi mà lúc ban đầu chưa thể có được. Xưng hô đúng mực trong giao tiếp tạo nên được tính *lịch sự thân thiện*.

Phương châm trong xưng hô lịch sự là luôn hướng tới “xưng khiêm hô tôn”. Xưng hô khiêm nhường là nét đẹp trong văn hóa giao tiếp của người Việt chúng ta. Xưng hô không khiêm nhường dễ bị đánh giá là thiếu lễ độ, làm mất đi thiện cảm từ phía người đối thoại. Tuy nhiên quá chú ý đến khiêm nhường cũng có ảnh hưởng không tốt đến hiệu quả trong tương tác xã hội. Cho nên xưng hô khiêm nhường cũng cần phải có chừng mực mới đạt được hiệu quả mong muốn trong tương tác.

Sau đây, chúng tôi sẽ đi qua một số mối quan hệ giao tiếp, để từ đó bàn về chuẩn mực của từ xưng hô trong những hoàn cảnh giao tiếp, những quan hệ liên nhân khác nhau.

### 1. Xưng hô thầy – trò

Xưng hô trong nhà trường phản ánh nghĩa vụ trách nhiệm giữa thầy và trò, phải thể hiện vị thế xã hội, tính tôn ty gắn liền với chữ Lễ và phải thể hiện tình cảm.

Ở bậc học mầm non, giáo dục Việt Nam có cách xưng hô duy nhất, không khác biệt giữa hai miền Nam Bắc, đó là *cô* và *các con*. Cách xưng hô này xuất phát từ một trách nhiệm nữa ngoài trách nhiệm giảng dạy của cô giáo, là trách nhiệm của người mẹ. Giáo viên Mầm non đến trường ngoài việc dạy cho trẻ những kiến thức tổng hợp còn phải chăm sóc các cháu như ăn, uống, tắm, giặt... và theo dõi về tình trạng sức khỏe của các cháu để thông báo cho phụ huynh. Cô giáo làm trách nhiệm của người mẹ, người bà của các cháu nên cô giáo phải xem các cháu như con, cháu của mình. Cái tình cảm lớn lao ấy xuất phát từ trách nhiệm, từ công việc nên cách xưng hô *cô – các con* cũng nảy sinh từ đó.

Thầy trò trong nhà trường Việt Nam xưng hô theo nguyên tắc xưng khiêm hô tôn, gọi mình thì khiêm nhường, còn gọi đối tượng giao tiếp thì tôn kính và đặc biệt gắn liền với chữ Lễ. Tính tôn ti đã được thể hiện qua xưng hô giữa thầy với trò. Nó thể hiện sự hiểu biết của chủ thể về văn hóa dân tộc, văn hóa giao tiếp mà ông cha ta đã hàng ngàn năm dày công vun đắp, xây dựng. Xưng *thầy (cô)* và *các em* là cách xưng hô phổ biến nhất trong nhà trường Việt Nam ta từ cấp tiểu học đến cấp trung học. Cách xưng hô này biểu hiện mối quan hệ giữa thế hệ đi trước, người đang gánh trách nhiệm hướng dẫn, giảng dạy chỉ bảo, đào tạo... với thế hệ sau. Chính vì vậy mà ngôn ngữ tiếng Việt có những cụm từ “đàn em thân yêu, thế hệ sau, thế hệ học trò...”. Dùng cặp đại từ nhân xưng thầy (cô) - em, người dạy đã thể hiện được vai trò trách nhiệm của mình là truyền thụ tri thức, giáo dục, hình thành nhân cách cho học sinh.

Giảng viên xưng *tôi – các bạn, các anh chị*; hoặc là *các thầy cô* (nếu họ là giáo viên), xưng *tôi* với *các thầy* (nếu họ là những tăng – ni sinh ở Học viện Phật giáo) là cách xưng hô phổ biến ở nhà trường chuyên nghiệp. Lí giải cho cách xưng hô này là trong suy nghĩ của người thầy ở nhà trường chuyên nghiệp, học trò (sinh viên chính qui, tại chức, học viên cao học, nghiên cứu sinh) là những thế hệ đồng nghiệp tương lai, là đội ngũ kế

thừa, kế cận, tiếp bước họ trên con đường sự nghiệp mà họ đang đi. Một lý do quan trọng là cái biên độ về sự chênh lệch tuổi tác giữa thầy và trò ở trường chuyên nghiệp rất rộng, có độ lệch như cha và con, có độ lệch như anh (chị) và em, có nhiều trường hợp thầy và trò cùng lứa tuổi hoặc thầy trẻ hơn trò vài tuổi. Một điều nữa, sinh viên ở trường đại học là chủ thể nghiên cứu nên cách dùng đại từ *các bạn* hay *anh chị* sẽ làm cho thầy trò gần gũi hơn, phát huy được tính chủ động của người học, dễ dàng tiếp cận với khoa học, cách xưng gọi đó cũng thể hiện được sự tôn trọng học trò của thầy, theo phương châm xưng khiêm hô tôn, một trong những chuẩn mực của văn hóa giao tiếp. Người học dù nhiều tuổi nhưng cũng không thể gọi người dạy là *em* hay *cháu* như gặp gỡ ngoài đời được. Bởi vì, giáo dục Việt Nam luôn gắn với chữ *lễ*, chữ *lễ* trong mỗi người thể hiện sự nhận biết về vị thế của mình với vị thế của người đối diện. Họ phải biết thay đổi vai giao tiếp trong những hoàn cảnh giao tiếp khác nhau. Có sinh viên tại chức nghĩ mình có chức vụ lại nhiều tuổi gọi *thầy cô* nhưng lại xưng *tôi*. Cách xưng hô đó nghe chùng chùng cũng gây những phản cảm nhất định. Tuy nhiên, nếu một sinh viên nam hệ tại chức đã có vợ con nhưng lại xưng *con* với cô giáo chỉ hơn mình chục tuổi thì cũng khiến cô giáo ngỡ ngàng. Xưng là *con* chỉ phù hợp với học sinh mẫu giáo và tiểu học mà thôi. Lại có trường hợp sinh viên tại chức ít tuổi hơn thầy cô rất nhiều nhưng lại xưng tên riêng khi nói chuyện với thầy cô, chẳng hạn người ấy (tên là Lan) nói: *Cô cho Lan nghỉ học buổi này nhé!* (trong khi người ấy không phải là một ngôi sao nổi tiếng hay là một yếu nhân) thì theo chuẩn mực truyền thống, cách xưng hô như vậy cũng không nên.

Hiện nay có một số giảng viên sử dụng từ xưng hô *tao* – *mày* hoặc *ông* – *tôi* với người học. Cách xưng hô này cũng vi phạm chuẩn mực. Bởi lẽ, xưng hô *tao* – *mày* có thể bộc lộ sự thân thiện, gần gũi, cởi mở nhưng lại thiếu trang trọng, lịch thiệp, một biểu hiện trong nét đẹp văn hóa của người Việt. Có nên xưng hô *ông* - *tôi* khi tiếp xúc trao đổi với sinh viên, học viên không? Cặp đại từ này chỉ dùng cho những người ngang hàng hoặc ở những người bạn thân thiết, trọng nhau. Đặc trưng văn hóa của người Việt là xưng khiêm hô tôn, việc sử dụng đại từ này vừa không thể hiện đặc trưng đó, vừa làm cho người đối diện quên đi vị thế bản thân, vừa tạo những suy nghĩ thiếu nghiêm túc của những người xung quanh về quan hệ giữa người dạy và người học (như vấn đề thiếu công tâm trong dạy học). *Ông* - *tôi* trong mỗi quan hệ bạn bè thể hiện tình cảm gần gũi, thân thiết nhưng dùng cặp đại từ này trong mỗi quan hệ thầy trò sẽ biểu hiện sắc thái suồng sã của thầy trước trò.

Có một số ý kiến cho rằng nên khuyến khích sinh viên xưng *tôi* với giảng viên. Thậm chí có cả một trường đại học mở tọa đàm để khuyến khích cách xưng hô này. Họ cho rằng sinh viên xưng *tôi* sẽ giúp giải phóng năng lực, tự tin và chủ động hơn trong giao tiếp. Cách nghĩ như thế không mấy thuyết phục bởi lẽ trong thực tế, nhiều sinh viên không cần dùng đến cách xưng hô này mà vẫn tự tin khẳng định mình. Tính tự tin phải thể hiện ở bản lĩnh, sự hiểu biết, kiến thức của mình mà mình muốn tranh luận, muốn thực hiện trước mọi người. Không phải cứ xưng *tôi* với giảng viên là sinh viên sẽ là người trưởng thành. Vấn đề giáo dục Việt Nam không phải ở việc xưng hô. Nhìn rộng ra các nước châu Á như Thái Lan, Trung Quốc, Nhật Bản, sinh viên của họ cúi gập người chào

thầy vô cùng trân trọng nhưng họ vẫn phát triển hơn nước ta. Khi thuyết trình hoặc hội thảo khoa học thì sinh viên xưng tôi là đúng. Còn khi trao đổi trực tiếp với thầy cô mang quan hệ thầy trò thì phải xưng hô chuẩn mực như từ trước đến nay. Nếu không nhiều người lầm tưởng đó không phải là môi trường giáo dục mà là công sở. Việt Nam có truyền thống “tôn sư trọng đạo” và cách sinh viên xưng *em* gọi *thầy/ cô* thể hiện truyền thống đó. Tiếng Việt rất phong phú, không nên tây hóa mà đánh mất truyền thống quý báu.

Có người nói rằng mình không câu nệ việc xưng hô của sinh viên nhưng vẫn “sốc” khi nhận được e- mail với lời chào kiểu như: “Hi, cô Vân” hoặc khi gửi e – mail trao đổi bài với sinh viên này và đều nhận được câu trả lời rất gọn và rất tây là “OK”. Khó có thể gọi là có văn hóa khi học trò kém thầy cô cả về tuổi đời và trình độ học vấn lại buông một câu “được” hoặc “OK” như thế.

Xưng hô trong quan hệ thầy trò trong tiếng Việt độc đáo và hiếm thứ tiếng nào có nổi. Ngày xưa thì *thầy - con*, ngày nay thì *thầy - em*. Xưng *em* với thầy dù khoảng cách tuổi tác của thầy tương đương ông ngoại với cháu nhưng không hề thất lễ mà còn có ý tôn kính, vừa thương yêu, vừa gần gũi. Có một phụ nữ dẫn con đến trường, khi gặp thầy của con mình, người mẹ nói: “Thưa thầy, thầy còn nhớ em không?” thì cậu con lớp 12 cũng nói: “Thì ra thầy cũng dạy cả mẹ em nữa ạ”. Hai mẹ con cùng chung một kiểu xưng hô đặc trưng cho môi trường sư phạm, mới thấy tiếng Việt của chúng ta độc đáo như thế nào.

## 2. Xưng hô vợ - chồng

Trong tiếng Anh chỉ dùng *I, you* và *me* để xưng hô, dù là người lạ, người quen, gia đình, vợ chồng, con cái. Nhưng trong tiếng Việt thì riêng xưng hô giữa vợ chồng đã vô cùng phong phú. Nó thể hiện nếp văn hóa tình cảm, sự hòa hợp trong đời sống hôn nhân và sắc thái tình cảm như: yêu thương, giận dữ, xung đột, bất hòa...

Từ ngữ xưng hô vợ chồng còn phản ánh nhiều mặt đời sống giao tiếp trong gia đình: độ tuổi, tính cách, thời đại, tính chất địa phương, khu biệt vùng miền, thành thị với nông thôn, vợ chồng trẻ với vợ chồng già... Tất cả làm nên bức tranh sinh động, uyển chuyển phong phú đặc trưng cho gia đình người Việt

Vợ chồng khi chưa có con có thể gọi nhau là *anh ơi, em ơi, mình ơi*, thậm chí là *ai ơi*. Vợ gọi yêu chồng về ăn cơm: *Ai ơi về ăn cơm*. Chồng hỏi yêu: *Cơm ai nấu, vợ trả lời: ai nấu chứ ai*.

Khi xung đột, bất hòa, cãi nhau, cách xưng hô giữa vợ chồng không còn ngọt ngào như trước nữa, từ ngữ xưng hô giữa vợ chồng đã thay đổi: *Tôi nói cho cô rõ; Tao nói cho mẹ mày biết; Thằng này sẽ; Ông mày chẳng kém mẹ mày; Đây sẽ cho mẹ mày biết tay;*

v.v... hoặc: *Tôi nói cho anh rõ; Ta nói cho bố mày biết; Đây cũng chẳng thua kém bố mày; Bà mày cũng chẳng chịu thua; Mày giỏi thì đi kiếm con khác về cho nó hầu...*

Những sự xung hô không chuẩn mực đó tất yếu đều dẫn đến mất mát đổ vỡ. Trong thực tế cuộc sống đã có những chuyện như sau: Có một người khách hỏng xe đã dừng lại một quán sửa xe để chữa. Ông chủ quán gọi với vào nhà: *Mít ơi, mày làm gì mà chết dấp trong đấy lâu thế hở?* Người khách tưởng anh ta nói với con, ai ngờ chạy ra lại là vợ - một phụ nữ thuộc loại mỏng mày hay hạt. Lúc vắng mặt người phụ nữ này, người khách góp ý: *Ông không nên gọi vợ như vậy.* Anh ta bảo: *Quen rồi, với lại nó kém mình đến mười lăm tuổi, không bằng tuổi con em út.* Một thời gian sau, người khách quay lại thấy anh ta ngồi sửa xe một mình mà không thấy cô vợ đâu. Thì ra cô vợ đã bỏ anh ta để đi theo một người đàn ông miền Tây. Người khách nghĩ thầm có lẽ người phụ nữ này không thể chịu đựng mãi với cách xung hô *mày tao* của anh chồng này lâu hơn nữa nên đã thềm tiếng *em* ngọt ngào của người đàn ông nọ. Lại cũng có chuyện chị vợ cãi nhau với chồng, lần đầu tiên nghe thấy chồng xưng *mày - tao*, ngạc nhiên quá đã ngất xỉu, chồng bị một phen hú hồn. Còn có chuyện hài hước ở tòa án xử một vụ li hôn như sau, khi quan tòa hỏi: *Tại sao anh đánh cô ấy?* thì người chồng đã trả lời: *Tại vì lúc ấy cô ta không phải là vợ tôi, cô ta xưng với tôi là ... bà.*

Rất nhiều gia đình Việt kiêu bạt mí rằng: vợ chồng họ khi cãi nhau nhỏ thì dùng tiếng Việt nhưng khi xung đột lớn thì chuyển sang dùng tiếng Anh. Có lẽ mục đích của họ là tránh những từ xung hô ảnh hưởng tai hại đến đời sống hôn nhân. Có người quan niệm rằng xung hô thế nào không quan trọng miễn là sống với nhau tử tế, có thủy chung, có trách nhiệm với gia đình là được. Thực ra đó là một quan niệm sai lầm. Bởi vì các cung bậc tình cảm thể hiện rất rõ trong từ ngữ xung hô. Một anh chàng dù cục cằn thô thiển đến mấy thì chắc chắn cũng sẽ không dùng câu sau để tỏ tình: *Tao yêu mày, mày có yêu tao không?* (nếu đó không phải là bạn bè đùa nhau). Xung hô khiếm nhã thể hiện sự thiếu văn hóa trong gia đình, ảnh hưởng xấu đến nhân cách con cái.

Nhà tâm lý người Mỹ Dale Carnegie đã từng khuyên: “Muốn xây dựng hạnh phúc gia đình, vợ chồng phải tôn trọng nhau như khách quý”. Những ngôn từ thiếu lịch sự trong cách xung hô sẽ làm tình yêu phai nhạt. Xung hô giữa vợ chồng có vai trò đặc biệt trong việc gìn giữ hạnh phúc. Xung hô cũng có thể làm cho mâu thuẫn được giải tỏa và cũng có thể làm giãn cách quan hệ vợ chồng nhất là vào thời điểm “cơm chẳng lành, canh chẳng ngọt”. Những lúc ấy một tiếng xưng *anh* của chồng với vợ hay một tiếng xưng *em* của vợ với chồng sẽ giúp cho “lòng ta dịu lại”, khoảng cách như được xóa tan.

Người Việt Nam có vô vàn cách xưng hô giữa vợ chồng, hiếm có nơi nào trên thế giới có nhiều cách xưng hô ứng xử giữa vợ chồng phong phú và đa dạng như vậy. Chúng ta cần tự hào và gìn giữ những cách xưng hô đẹp, đồng thời cũng lên án những cách xưng hô thiếu văn hóa, thiếu lịch sự, khiếm nhã trong ứng xử gia đình.

### **3. Xung hô nơi công sở, cơ quan tiếp dân, bệnh viện...**

Nếu như trước đây ngôn ngữ của giới công chức Việt Nam chỉ quanh quẩn trong vài ba từ *thủ trưởng, cán bộ, đồng chí* thì nay với sự phát triển của xã hội và sự giao thoa về ngôn ngữ, có thể nói thế giới ngôn ngữ văn phòng phong phú hơn bao giờ hết. Nhiều luồng ngôn ngữ thâm nhập vào thế giới công sở mang theo cả ưu và nhược tạo nên một thế giới giao tiếp nhiều màu sắc.

Họ có thể xưng hô tây ta lẫn lộn. Những người sinh ngoại thì thích dùng “ai - ju”, “moa - toa”, “ua - ni”.

Ngôn ngữ gia đình cũng lên ngôi nơi công sở. Họ gọi nhau bằng những từ xưng hô mẹ - con, u - con, chồng - vợ. Chẳng hạn: *U ơi, cho con tạm ứng ít tiền; Vợ ơi, đi ăn trưa với chồng đi.* Cách xưng hô này tuy tạo được môi trường giao tiếp thân thiện ấm áp nhưng gần đây một số công ty Việt lạm dụng ngôn ngữ gia đình, xưng hô suồng sã không đúng nơi đúng lúc làm mất đi vẻ đẹp nơi công sở. Các công ty chuyên nghiệp và các công ty nước ngoài rất phản cảm với kiểu giao tiếp thân tộc này.

Ngoài những cách xưng hô trên họ còn gọi nhau bằng biệt danh nick name. Cách gọi này có thể làm cho quan hệ đồng nghiệp trở nên thân thiết, cuộc nói chuyện trở nên vui vẻ, cởi mở nhưng sử dụng chúng quá vô tư, đặc biệt với những biệt danh quá “độc” như : “K.khùng”, “H. già”, “M.đều”, “Đức dè” sẽ khiến người nghe phản cảm và làm cho người đối diện mất đi chút thiện cảm với mình trong giao tiếp. Nhân viên công sở nên tránh làm mất sự tự tin và thể diện cho đồng nghiệp nếu sử dụng nick name.

Có ý kiến cho rằng ở công sở nên xưng hô theo chức danh đối với người có chức vụ, xưng hô bằng tên với người cùng trang lứa. Không nên xưng hô theo kiểu gia đình. Đối với người lớn tuổi thì dùng đại từ ông/ bà và xưng tôi. Tuy nhiên cũng lại có ý kiến: xưng tôi chỉ nên thể hiện trên văn bản, giấy tờ hoặc khi đại diện cho một tổ chức, hoặc hội họp hay nói trước số đông những người nhiều lứa tuổi. Một người lãnh đạo còn trẻ nhưng phân công công việc đâu ra đấy, họ đâu có nhất thiết phải xưng *tôi* với người nhiều tuổi dưới quyền. Lẽ dĩ nhiên người cấp dưới dù nhiều tuổi hơn thủ trưởng cũng không thể suồng sã gọi “sếp” là *mày* hay *chú em* được. Trong trường hợp này nhân viên lớn tuổi có thể xưng *tôi* và gọi thủ trưởng bằng tên. Văn hóa xã hội nơi công sở vẫn nên theo truyền thống như tôn trọng tuổi tác, thâm niên, chức vụ mà có cách xưng hô cho lễ phép và lịch sự. Con người thời đại mới phải biết rõ đâu là lúc cần khăng định cái tôi, đâu là lúc phải biết kính trên nhường dưới. Cách xưng hô dễ nghe là cách xưng hô phù hợp (đúng hoàn cảnh, đúng đối tượng, đúng vị thế và phải tôn trọng người nghe). Xưng hô phải “tùy cơ ứng biến” nhằm đảm bảo tính văn hóa, đúng mực trong giao tiếp theo phong cách người Việt.

Bên cạnh xưng hô nơi công sở thì việc xưng hô nơi tiếp dân, giao dịch công việc hoặc bệnh viện... cũng cần phải tuân thủ triệt để nguyên tắc của văn hóa giao tiếp là lễ phép, lịch sự, đúng mực, nghiêm túc. Những trường hợp được dẫn ra sau đây đều vi phạm chuẩn mực của văn hóa giao tiếp.

Chẳng hạn có một anh cán bộ than phiền rằng: “Tôi đang công tác tại một trường đại học ở thành phố, được cử đi nghiên cứu sinh khoa học ở một trường đại học tại một nước châu Á lân cận. Khóa nghiên cứu kết thúc, tôi đến Tổng lãnh sự quán Việt Nam tại địa phương để xin xác nhận kết thúc và làm thủ tục về nước công tác. Tiếp tôi là một anh cán bộ lãnh sự. Sau khi nhận hồ sơ, anh lãnh sự bảo tôi ngồi phòng khách chờ, còn mình vào phòng làm việc để xác minh. Vì cửa phòng không đóng nên tôi nghe vanh vách những gì anh này nói qua điện thoại với người khác: “Này... có **thằng**... đến xin xác nhận. Nó bảo nó đang nghiên cứu ở trường S. **Thằng này** làm giảng viên của trường X ở thành phố HCM ấy... Nó...”.

Tôi nghe mà chóng cả mặt, miệng mồm há hốc. Đoạn trở ra anh này lại “anh anh em em” như không có chuyện gì xảy ra. Tôi ngượng tím mặt, vội vàng từ biệt”.

Mẫu chuyện trên phản ánh ngôn ngữ giao tiếp qua điện thoại để làm việc nơi công sở này chưa tuân theo đúng chuẩn mực là nghiêm túc và lịch sự.

Hiện nay có một số nhân viên phòng tiếp dân của công an phường, của cơ quan hành chính thường không sử dụng đại từ xưng hô khi giao tiếp, họ thường hỏi cộc lốc những câu như: “Đi đâu đấy?”, “Đến có việc gì?”, “Có việc gì không?”. Tại sao họ không thử thay bằng một câu: “Tôi có thể giúp gì được anh/ chị?”. Những tấm biển với dòng chữ thô thiển: “Dừng xe, xuất trình giấy tờ” cũng khiến người đến liên hệ cảm thấy không hài lòng. Tại sao không thay bằng một câu có số lượng chữ không dài hơn bao nhiêu mà lại lịch sự hơn rất nhiều: “Đề nghị quý khách liên hệ với phòng bảo vệ”.

Tại phòng tiếp dân, nếu người dân may mắn gặp được trực tiếp người lãnh đạo để trình bày thì có khi lại được nghe ông này phát ngôn: “Mấy **thằng lính** của tôi chưa thấy báo cáo gì về việc này”. Cách nói như vậy là không phù hợp chuẩn mực nơi công sở.

Còn tại bệnh viện, có trường hợp bác sĩ phòng khám đã gọi: “Bệnh nhân số 13 vào đi” khiến người này phản ứng và xảy ra cãi vã: “Tôi có phải là phạm nhân đâu mà gọi bằng con số 13 đen đui”. Cách gọi này đã vi phạm nguyên tắc của *lịch sự tôn trọng*. Chính vì vậy, Điều 4 của *Quy định về chế độ giao tiếp trong các cơ sở Khám chữa bệnh* (Ban hành kèm Quyết định số 4031/2001/ QĐ – BYT, ngày 27/9/2001 của Bộ trưởng Bộ Y tế) đã ghi rõ: *Khi người bệnh đang điều trị tại khoa: thầy thuốc và nhân viên y tế phải xưng hô với người bệnh, người nhà bệnh nhân một cách lịch sự và phù hợp với tuổi hoặc quan hệ xã hội. Gọi người bệnh bằng cách ghép đại từ nhân xưng với họ tên người bệnh (ví dụ: ông Nguyễn Văn A...), không được gọi người bệnh bằng “ông kia”, “bà kia”.*

Tóm lại, từ ngữ xưng hô trong tiếng Việt rất phong phú và phức tạp. Cuộc giao tiếp sẽ trở nên tốt đẹp nếu chúng ta tuân thủ các yêu cầu của chuẩn mực giao tiếp như lịch sự, lễ phép, đúng mực, đúng vai giao tiếp, đúng hoàn cảnh và tuân theo những ước định, chế định của xã hội và có tính khuôn mẫu trong văn hóa người Việt.

**Tài liệu tham khảo**

1. Vũ Tiên Dũng, *Lịch sử trong tiếng Việt và giới tính (Qua một số hành động nói)*, Luận án Tiến sĩ Ngữ văn, Trường ĐHSP Hà Nội, 2003.
2. Lê Hoàng Giang, *Cách dùng đại từ nhân xưng của thầy và trò trong nhà trường Việt Nam*, Trung tâm Nghiên cứu Giáo dục Phổ thông - Viện Nghiên cứu Giáo dục, Trường ĐHSP Thành phố HCM, WWW. Ter.edu.vn, 2010.
3. Vũ Thị Thanh Hương, *Khái niệm thể diện và ý nghĩa đối với việc nghiên cứu ứng xử lịch sự*, Tạp chí Ngôn ngữ, số 1, tr. 8 -14, 2002.