

NGÔN NGỮ - PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP CÔNG VỤ

TS LƯU KIỂM THANH*

1. Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, cảm xúc, tri giác, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau. Hay nói khác đi, giao tiếp là sự xác lập và vận hành các mối quan hệ giữa người với người, hiện thực hóa các mối quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác.

Giao tiếp là một quá trình xã hội thường xuyên bao gồm các ứng xử rất đa dạng và phong phú, thể hiện qua ngôn ngữ nói và viết: nét mặt, cử chỉ, tư thế, giọng nói, trang phục, cách sử dụng không gian trong giao tiếp... Đó là một hệ thống toàn vẹn, không có sự tách rời giữa biểu hiện ngôn từ và phi ngôn từ trong giao tiếp.

Ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp chủ yếu của con người, bao gồm hệ thống các ký hiệu ngôn ngữ được xây dựng dựa trên từ vựng và cú pháp phổ quát, chung cho tất cả mọi người thuộc bản ngữ. Đó là phương tiện giao tiếp tổng hợp và chủ yếu, nhờ đó ý nghĩa của thông điệp ít bị mất đi hoặc hiểu lầm. Những người giao tiếp với nhau không những phải có một hệ thống từ vựng và cú pháp giống nhau mà còn phải có sự hiểu biết như nhau về tình huống giao tiếp đang diễn ra, phải hiểu được ý nghĩa của câu nói. Điều này làm cơ sở tạo ra sự đồng điệu trong giao tiếp.

Trong quá trình phát triển của ngôn ngữ và xã hội, các phong cách chức năng, các ứng xử ngôn ngữ trong những hoàn cảnh giao tiếp khác nhau được hình thành và nhận diện dần dần. Giao tiếp ngôn từ là sự giao tiếp được tiến hành thông qua hệ thống tín hiệu thứ hai: lời nói và chữ viết.

Đây là hình thức giao tiếp đặc trưng cơ bản nhất trong hệ thống giao tiếp xã hội bởi nó có những chức năng: chức năng thông báo, chức năng diễn cảm và chức năng tác động. Giao tiếp ngôn từ có thể được biểu hiện qua nhiều hình thức. Để nhận biết thái độ, tình cảm, trình độ nhận thức của người tiếp xúc với mình, người ta thường chú ý tới người nói ở 2 yếu tố: âm giọng và ngôn từ. Trong đó, âm giọng là phương tiện truyền tải, ngôn từ biểu đạt đối tượng của sự truyền tải. Ngôn ngữ giao tiếp của con người tồn tại dưới hai dạng cơ bản là nói (phong cách khẩu ngữ) và viết (phong cách sách vở).

Việc sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp phụ thuộc vào hoàn cảnh giao tiếp, vào chủ thể và đối tượng giao tiếp cũng như mối quan hệ giữa họ.

Ngôn từ thể hiện thực chất nhất, rõ ràng, chính thống nhất nội dung của cuộc giao tiếp. Ngôn từ là sản phẩm của tư duy. Và vì vậy, qua việc sử dụng ngôn từ, người nghe có thể nhận biết được người nói là một con người như thế nào.

Cần phân biệt ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết.

Ngôn ngữ nói hay khẩu ngữ là ngôn ngữ âm thanh, là lời nói trong giao tiếp được người nói và người nghe sử dụng trực tiếp để trao đổi với nhau. Cũng vì thế người nói ít có điều kiện gọt giũa, người nghe ít có điều kiện suy ngẫm, phân tích sâu. Tuy nhiên, "trong phong cách nói cũng có sự phân biệt giữa lời nói được chọn lọc, trau

* Học viện Hành chính.

đôi (ví dụ như lời diễn giảng, thuyết trình, lời phát biểu chính thức có chuẩn bị sẵn,...) với lời nói chưa được chọn lọc kỹ và trau dồi cẩn thận (ví dụ như trong nói năng thân mật thông thường hàng ngày, thậm chí có thể chấp nhận cả tính chất thông tục trong đó). Loại thứ nhất ở đây nhích gần về phía ngôn ngữ thuộc phong cách viết hơn, còn loại thứ hai, từ bản chất của nó, được gọi đích danh là khẩu ngữ - một tên gọi mà tuy không nói ra một cách hiển minh, nhưng ít nhiều bên trong, người ta có ý phân biệt nó với ngôn ngữ nói, nói chung”.

Ngôn ngữ nói có xu hướng ưa dùng những từ ngữ có sắc thái đánh giá cực đại theo chiều nào đó để cường điệu sự đánh giá của người nói, lời cuốn sự chú ý của người nghe; chấp nhận những lối xưng hô thân mật hoặc đậm màu sắc bày tỏ thái độ. Bên cạnh đó là những từ ngữ có sắc thái thông tục, thậm chí thô thiển. Chẳng hạn, về xưng hô, có thể dùng: mày, tao, cậu, tớ, mình, chúng mình, bọn mình, y, hắn, hắn ta, bọn nó, tụi nó, thằng, thằng cha, con mẹ, mẹ, con mẹ, mẹ ta,... Về những từ đánh giá hoặc miêu tả hành vi, có: ngu, lồi, mềng, chẳng ra chó gì, chẳng nước mẹ gì, ăn thua gì, ăn thua mẹ gì, nước non gì, ăn vàng ăn bạc gì, biết tay, phải lòng, cực, cực kì, nghiêm,... Cũng rất ưa dùng các quán ngữ, thành ngữ để đưa đẩy, rào đón, hoặc diễn đạt cho sinh động. Ví dụ: của đáng tội, có đời thối nhà ai, thôi thì..., thì đã đành là vậy, nó chết một nỗi (một cái) là..., đánh đùng một cái, ấm ở hội tề, châu rìa hút thuốc vật, tuần chay nào cũng có nước mắt, ai biết quan đái mà hạ võng, luy như luy dờ,...

Thậm chí, đôi khi để tỏ thái độ thân thương, quý mến của các bậc cha chú, ông bà,... đối với trẻ em, người ta còn dùng cả những lời “mắng yêu” nghe chừng rất thông tục như: thằng chó con, con cún con, cha bố (cô, cậu),...

Sắc thái khẩu ngữ và biểu cảm của lớp từ khẩu ngữ còn thể hiện rõ ở sự hiện diện

và hoạt động của những từ thừa gửi (dạ, thưa,...), các từ ngữ cảm thán (ôi, ối, ôi trời, trời ơi, trời đất ơi, cha mẹ ơi,...), ở các ngữ khí từ (à, ư, nhỉ, nhé...). Mặt khác, việc dùng các từ ngữ với sắc thái nghĩa mới, hoặc kèm theo những nghĩa ngữ cảnh, nghĩa lâm thời,... khá phổ biến.

Tuy vậy, vẫn phải khẳng định rằng tính thông tục của khẩu ngữ nói chung và từ vựng khẩu ngữ nói riêng, không phải là sự thông tục. Đặc biệt trong giao tiếp hành chính, việc lạm dụng ngôn ngữ nói theo hướng “đụng tục” sẽ không đảm bảo thẩm mỹ ngôn ngữ và là một trong những biểu hiện của vi phạm đạo đức công vụ.

Ngôn ngữ viết được thể hiện bằng chữ viết trong văn bản và được tiếp nhận bằng thị giác, được chuyển tải đến người đọc trong không gian và thời gian lâu dài. Người viết và người đọc phải biết tất cả các ký hiệu chữ viết, các quy tắc chính tả, các quy tắc tổ chức, kết cấu văn bản. Khi viết phải suy ngẫm lựa chọn, gọt giũa nên người đọc phải đọc đi đọc lại, phân tích nghiên cứu để lĩnh hội.

Từ ngữ phong phú, đa dạng, được sử dụng với những phong cách khác nhau: văn chương - nghệ thuật, chính luận, khoa học, hành chính - công vụ; ít dùng hoặc không dùng các từ mang tính khẩu ngữ, địa phương, thổ ngữ. Câu dài ngắn khác nhau tùy thuộc ý định, được gọt giũa chẵn chu. Loại ngôn ngữ này được trau dồi, chọn lọc, gắn liền với những chuẩn mực nguyên tắc, song lại thiếu sự hỗ trợ của các yếu tố phi ngôn từ (cử chỉ, điệu bộ, nét mặt).

Lớp từ ngữ thuộc phong cách viết bao gồm những từ ngữ chỉ chủ yếu dùng trong sách vở, báo chí. Đó là lớp từ ngữ có được sự chọn lọc, được trau dồi, được “văn hoá hoá” và gắn bó với chuẩn mực nguyên tắc nghiêm ngặt, do vậy không mang tính thông tục (chính vì thế mà các từ ngữ của lớp từ ngữ này và lớp từ khẩu ngữ hầu như không đi vào địa phận của nhau); chủ yếu

gồm các thuật ngữ, các từ ngữ chuyên môn hoá của nhiều lĩnh vực khác nhau (văn hoá, văn học nghệ thuật, khoa học, kỹ thuật, chính trị, quân sự, hành chính, pháp luật, triết học, kinh tế,...). Về mặt nội dung ý nghĩa, các từ ngữ thuộc loại này nói chung mang tính khái quát, trừu tượng hoặc gợi cảm, hình tượng,... tùy theo phạm vi riêng của mỗi phong cách chức năng. Về mặt nguồn gốc, thì phần nhiều là các từ gốc Hán và gốc Ấn Âu được du nhập.

2. Văn hành chính (văn phong pháp lý; hành chính - công vụ...) đòi hỏi viết văn bản theo bố cục khuôn mẫu, chặt chẽ nhất định. Văn phong hành chính công vụ đòi hỏi chủ yếu sử dụng lớp từ trung tính hay trung hòa. Đó là những từ ngữ không mang dấu hiệu đặc trưng của lớp từ khẩu ngữ và lớp từ vạm thuộc phong cách viết. Chúng có thể được dùng như nhau trong tất cả các phong cách chức năng khác nhau, song đặc biệt là đối với phong cách hành chính công vụ.

Để xây dựng hình ảnh chính quyền, gây được thiện cảm với người dân, trong giao tiếp xã hội nói chung và giao tiếp hành chính công vụ nói riêng, nên tận dụng mọi cơ hội có thể để sử dụng những từ đẹp, thanh nhã, dung dị, như: "vui lòng", "làm ơn", "nên chăng", "rất tiếc",... Những từ tôn kính, lịch thiệp để xưng hô: "thưa ông", "thưa bà", "thưa bác", "thưa các anh, các chị"... Tránh dùng những từ mạnh như: "yêu cầu", "cần phải", "kiên quyết"... Hạn chế tối đa dùng từ "không".

Ngôn ngữ viết phải rõ ràng, chi tiết, chính xác và tuân theo các quy tắc ngữ pháp. Sử dụng ngôn ngữ đơn giản, súc tích và viết càng ngắn càng tốt. Để trình bày ngắn gọn, súc tích không sa đà vào những chi tiết rườm rà, vụn vặt, không thật cần thiết, loại bỏ bớt những từ dư thừa và trình bày cô đọng rõ ràng mạch lạc, chuyển tải chính xác những điều muốn thể hiện.

Khi viết cần lưu ý người ta rất dễ mắc bệnh "dài dòng văn tự". Ngắn gọn là điều

mong ước của người đọc, nhưng là điều rất khó đối với người viết. Người đọc muốn biết những gì người viết truyền đạt nhưng không muốn tốn nhiều thời gian. Nhưng người đọc cũng cần hiểu rằng để chuyển tải một lượng thông tin nhất định viết ngắn khó hơn nhiều so với viết dài. Khó ở chỗ là - phải nắm vấn đề rất chắc và có tư duy sáng sủa mới có thể rút một đoạn thành một câu, một câu thành một cụm từ hoặc từ, thậm chí lược bỏ luôn nếu được.

Viết đơn giản (Simple Writing) - là một trong những yêu cầu thường được nhắc tới khi nói về việc "viết lách". Bất độc giả "đánh vật" với những từ ngữ khó hiểu, cao siêu, chuyên môn sâu, chơi chữ nghề nghiệp, từ ngữ ngoại lai (lai căng), v.v. là "vô đạo đức", không nên làm. Độc giả hầu hết không phải là các chuyên gia, am hiểu tường tận mọi vấn đề, nhất là những vấn đề quản lý. Do đó, họ muốn và có quyền đòi hỏi được đọc những gì thật dễ hiểu và đồng thời dễ nhớ. Tóm lại, họ không muốn phải suy nghĩ nhiều. Nếu chúng ta là người viết mà để người đọc phải dừng lại một thời gian để suy nghĩ về ý tứ của từ, câu hay nhãn trán tìm ra "ẩn ý" của tác giả thì có nghĩa là bài viết đã không đạt yêu cầu. Hãy cố gắng đưa đủ thông tin về ai, cái gì, ở đâu, tại sao, khi nào, như thế nào. Sử dụng ngôn ngữ phổ thông hàng ngày (dễ hiểu), sử dụng từ có ý nghĩa cụ thể, rõ ràng, càng ít trừu tượng và ít mang tính chuyên môn sâu càng tốt. Giải thích một cách ngắn gọn và phù hợp những gì có thể được cho là khó hiểu đối với người đọc. Dùng từ thật chuẩn xác và không dùng từ thừa. Viết các câu ngắn, từ ngắn, thay vì câu dài, từ dài. Nên dùng dấu chấm hết câu nhiều hơn các loại dấu câu khác. Không được để ý kiến cá nhân chi phối nội dung thông tin (không biểu cảm, phi cá tính). Ý nghĩa của mỗi đoạn là ở nội dung bên trong đó, chứ không phải ở độ dài. Phải biết sử dụng (tận dụng) tối đa vai trò minh họa của bảng biểu, tranh ảnh, đồ họa. Đôi khi chúng ta lại loay hoay với những cách diễn đạt phức

tap, những cách dùng từ trừu tượng, “đao to búa lớn” mà lại quên đi nguyên tắc rằng đơn giản chính là con đường dễ dẫn đến trái tim độc giả nhất.

Bất kể mục đích của bài viết là gì, mục đích quan trọng nhất vẫn là làm cho độc giả hiểu, sau đó muốn viết gì thì viết miễn là thu hút sự quan tâm của độc giả về chủ đề bài viết. Như vậy, phải viết trong sáng và cô đọng. Đừng lòng vòng để độc giả phải đoán mình sắp sửa được đọc cái gì, nên đưa thẳng những thông tin muốn viết ra luôn. Viết cụ thể để tránh sự mơ hồ và tối nghĩa; tránh dùng những câu phức tạp không cần thiết và dài dòng; tránh dùng những từ cao ngạo hoặc ít sử dụng. Khi dùng các thuật ngữ chuyên môn, trong đó có chuyên môn sâu, cần có sự giải thích rõ ràng.

Nội dung của văn bản trong môi trường quản lý nên viết theo trật tự thời gian diễn tiến công việc từ trước đến sau (quá khứ - hiện tại - tương lai), trong đó phải làm nổi bật những thông tin về hiện tại hoặc tương lai cũng như kết quả của sự kiện. Cũng có thể theo trật tự nguyên nhân - kết quả (nhân quả).

Có thể ví việc viết văn bản giống như “nhặt gạch vỡ để xây nhà”, khi mà người viết luôn luôn phải tích góp thông tin, tư liệu, ngay cả khi có cảm giác những mẫu vụn thông tin đó rồi có khi chẳng dùng để làm gì cả. Để thu thập nguyên liệu cho một ngôi nhà quy mô, nhiều khi phải tích góp cả những viên gạch vỡ mà người khác vứt đi.

Để đảm bảo nhấn mạnh các nội dung trọng tâm, không nên đưa các thông tin quan trọng vào các mệnh đề phụ. Cần nhắc sử dụng câu chủ động (khi cần nhấn mạnh tính chủ quan của vấn đề) hoặc câu bị động (khi cần nhấn mạnh tính khách quan của vấn đề).

Mặc dù môi trường quản lý không phải là lý tưởng cho những ý tưởng “sáng tạo mới mẻ” vì tính ràng buộc và “quan liêu”

của các hoạt động, song tư duy sáng tạo, phát triển ý tưởng vẫn là đòi hỏi quan trọng đối với việc viết văn bản, giấy tờ công.

Trao đổi ngôn ngữ, đa dạng hóa các cách sử dụng các tín hiệu là biện pháp rất cần thiết để nâng cao hiệu quả giao tiếp. Ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ, nét mặt... là những phương tiện của giao tiếp. Sự hạn chế về ngôn ngữ thể hiện ở sự ít ỏi của vốn từ, cách phát âm không chuẩn, cách biểu hiện tâm tư tình cảm bằng lời nói (hay bằng cách viết), cách sử dụng cử chỉ, điệu bộ, nét mặt không phù hợp là nguyên nhân trực tiếp dẫn đến những hạn chế về hiệu quả giao tiếp. Đối với người cán bộ, công chức việc trao đổi ngôn ngữ, đa dạng hóa các cách sử dụng các tín hiệu là một việc cực kì quan trọng, đây cũng là một trong những điều kiện tất yếu, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của hoạt động quản lý□

1. Mai Ngọc Chừ, Vũ Đức Nghiệu và Hoàng Trọng Phiến: *Cơ sở ngôn ngữ học và tiếng Việt*, H. Giáo dục, năm 1997.

2. Xem: *Viết đơn giản - Điều không đơn giản*. <http://www.vietnamjournalism.com>

ĐÍNH CHÍNH

Trong Tạp chí Quản lý nhà nước, số 159 (4-2009), do lỗi đánh máy, tại các trang 73 và 74 đã có một số sai sót. Xin được đính chính như sau:

- Năm 1943, được sửa thành năm 1953;
- Bà Đỗ Thị L, được sửa thành bà Đỗ Thị S (tại các dòng 16 cột 1; dòng 5 và 14 dưới lên, cột 2, tr. 73);
- Bà N (dòng 9, cột 1, tr. 74), được sửa thành bà S;
- Bà S (dòng 11, cột 1, tr. 74), được sửa thành bà L.

Thành thật xin lỗi bạn đọc và tác giả.

BAN BIÊN TẬP