



RỒI SAO NỮA?

● PGS.TS PHẠM VĂN TÌNH

Không biết từ khi nào, từ a lô (allo) được du nhập vào tiếng Việt, chỉ biết rằng, từ này bây giờ đã trở thành từ cửa miệng trong mọi cuộc giao tiếp bằng điện thoại. Trong bất luận trường hợp nào, khi có tiếng chuông điện thoại reo, thì việc đầu tiên là chủ thuê bao nhắc máy và “a lô”. Từ này cũng trở thành một từ quốc tế hoá tới mức đa số các ngôn ngữ đều dùng “nguyên dạng” trong giao tiếp điện thoại như một phát ngôn đầu tiên (trừ vài nước: Trung Quốc, Hàn Quốc, Đức...), có giá trị “xác nhận sự có mặt của nhân vật tham thoại” (trong một số trường hợp, như để gọi loa hoặc kiểm tra độ nhạy của micro người ta cũng có thể nói: “A lô, a lô, đồng bào chú ý...”, “A lô, một hai ba bốn...” để tập trung sự chú ý của cử tọa).

Vấn đề là, từ góc độ ngữ dụng, sau tiếng “A lô” kia thì người nói cần ứng xử thế nào cho hợp lí?

Giao tiếp điện thoại có những nét đặc thù khác với giao tiếp thông thường. Trong nói năng hàng ngày, chúng ta thực hiện các cuộc đối thoại “mặt đối mặt”. Vì vậy mà việc nhận diện đối tác, xác lập các vai giao tiếp, chủ đề giao tiếp thường đơn giản và dễ dàng. Nhưng qua điện thoại, cả người nghe và người nói hoàn toàn bị động (xa mặt cách lời), nhất là khi ta gọi

tới một số máy nào đó (dù biết là của cơ quan hay một cá nhân) ta cũng không thể biết chắc chắn ai là người nhắc máy. Chính vì vậy, ở các nước phương Tây (và là nơi khởi đầu công nghệ thông tin này) đều có thói quen (có khi ghi vào quy định về nghi thức giao tiếp công sở) là người nghe bắt buộc phải xưng tên kèm chức danh. Chẳng hạn “A lô, tôi - Maria, nhân viên hành chính Công ty Xerox. xin nghe”, “A lô, trực ban Sân bay quốc tế De Gaulle xin nghe”, “A lô, tôi - Alisa nghe đây”... Ở Việt Nam, nhiều cơ quan cũng có cách trả lời như thế: “A lô, số 219 tổng đài 1080 xin nghe”, “A lô, Văn Anh, quầy 16, Ngân hàng V., Chi nhánh Hải Phòng nghe máy”, “A lô, tôi, Phan Hùng Anh nghe”, v.v. Điều này giúp cho người gọi xác định chính xác tên, tư cách của người đang đối thoại để đưa ra cách ứng xử tiếp theo.

Nhưng thói quen như vậy thật tiếc là chưa thực sự phổ biến ở nước ta hiện nay. Có rất nhiều người nhắc máy điện thoại chỉ nói “a lô” gọn lỏn (có khi còn hỏi ngược: Ai đấy?). Trừ phi đó là những người thân (trong gia đình, bạn bè) tới mức nhận ra ngay giọng nói mà bỏ qua công đoạn “nhận diện đối tác”, còn trong nhiều trường hợp, vì chưa đủ thông tin để xác lập giao tiếp, người gọi phải đưa ra một phát ngôn



“thăm dò”: “Xin lỗi, đây có phải số máy của...”, hoặc “Xin lỗi, ai đang nghe đây? Có phải là...”. Gặp người hòa nhã dễ tính thì còn được trả lời. Người khó tính, hay cáu bẳn có thể sẽ gắt gỏng, khó chịu: “Anh là ai vậy? Tôi là mẹ chứ không phải chị nó mà anh cứ “chị chị em em”...”, “Đang bận. Lúc khác gọi lại”, “Gần trưa rồi, không còn ai ở đây đâu”,...

Không ít lần ta gọi điện thoại vì cần gặp một cán bộ nào đó, nhưng người này hoặc đã chuyển bộ phận khác, hoặc máy của cơ quan nọ đã hoán đổi. Ấy vậy mà chỉ nghe đầu dây bên kia nói ngắn gọn: “Thằng Hà chuyển phòng khác rồi...” rồi cúp ngay, không kịp để người gọi hỏi thêm thông tin (như Hà đã chuyển phòng nào, nên gọi lại vào số máy nào) mà lại gọi người khác bằng “thằng” khi chưa hề biết người đối thoại là ai (nam hay nữ, già hay trẻ, thân hay sơ, yêu cầu cần thiết của cuộc gọi) quả là bất lịch sự và kém văn hoá.

Với người nghe thì như vậy. Nhưng còn người gọi nhiều khi cũng có thể làm mất lòng với cách nói

chông lòn, xách mé, thậm chí hách dịch. Người nghe vừa mới “a lô” chưa kịp xưng danh thì đã nghe: “Cho gặp giám đốc Mạnh”, “Anh Huy có đây không? Cho tôi nói chuyện”, “Hương à! Điếc hay sao mà gọi mãi không nghe?”, “Đức sang phòng bên à? Sang gọi ngay cho tôi cần gặp...”. Họ cứ làm như người nghe máy là “đầu sai” của họ. Ngay cả khi đó là nhân viên trực điện thoại thì cũng phải từ tốn đưa ra lời yêu cầu chứ không thể lên giọng ra lệnh như vậy.

Dân gian có câu “Người nói vô tình, người nghe hữu ý”. Trong giao tiếp điện thoại rất hay xảy ra điều này. Những câu trả lời “vô nhân xung”, thiếu tế nhị, cốt cho xong và ngữ điệu thì “vô hồn, vô cảm”... sẽ rất dễ gây mất thiện cảm từ phía người đối thoại. Thái độ bất hợp tác như vậy rất có thể dẫn đến nhiều hệ quả không hay trong công việc, nhiều khi chỉ từ cách ứng xử kém văn hoá của nhân viên tổng đài mà mối quan hệ (vốn dĩ tốt đẹp của hai người, hai cơ quan) xấu đi và công chuyện quan trọng của hai bên từ đấy mà tắc trở, có khi đổ bể cũng nên.