

TỪ NGỮ CHÊM XEN TIẾNG ANH TRONG GIAO TIẾP VĂN PHÒNG Ở NGÂN HÀNG Á CHÂU TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Dương Thị Tú Quyên¹ và Trần Hoàng Anh^{2*}

¹Học viên cao học, Trường Đại học Đồng Tháp, Việt Nam

²Khoa Giáo dục Tiểu học - Mầm non, Trường Sư phạm,
Trường Đại học Đồng Tháp, Việt Nam

*Tác giả liên hệ: Trần Hoàng Anh, Email: thanh@dthu.edu.vn

Lịch sử bài báo

Ngày nhận: 03/10/2024; Ngày nhận chỉnh sửa: 30/10/2024; Ngày duyệt đăng: 18/11/2024

Tóm tắt

Trên cơ sở khảo sát, thống kê, phân loại, miêu tả về lớp từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh, nghiên cứu này tập trung phân tích, đánh giá các từ ngữ chêm xen tiếng Anh ở dạng nói tắt và không nói tắt trong các thoại trường giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Á Châu. Kết quả nghiên cứu hướng đến việc khái quát và làm rõ những nét đặc trưng riêng biệt, nổi bật về cách sử dụng từ ngữ trong giao tiếp của nhân viên văn phòng của Ngân hàng Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng, ngành Ngân hàng nói chung. Từ đó, kết quả nghiên cứu sẽ có tác dụng tích cực hướng đến tính chuẩn mực về giao tiếp, các kết quả nghiên cứu đạt được có thể làm tư liệu tham khảo phục vụ cho các chuyên đề bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, trong giáo dục, huấn luyện và công tác của cán bộ, nhân viên văn phòng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và hỗ trợ phát triển kinh doanh trong ngành Ngân hàng ở Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: Chêm xen tiếng Anh, giao tiếp văn phòng, ngân hàng Á Châu.

DOI: <https://doi.org/10.52714/dthu.13.02S.2024.1363>

Trích dẫn: Dương, T. T. Q., & Trần, H. A. (2024). Từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 13(02S), 138-151. <https://doi.org/10.52714/dthu.13.02S.2024.1363>.

Copyright © 2024 The author(s). This work is licensed under a CC BY-NC 4.0 License.

INSERTED ENGLISH WORDS IN THE OFFICE COMMUNICATION AT ASIA COMMERCIAL BANK IN HO CHI MINH CITY

Duong Thi Tu Quyen¹ and Tran Hoang Anh^{2*}

¹Postgraduate, Dong Thap University, Cao Lanh 870000, Vietnam

²Faculty of Primary and Preschool Education, School Education,
Dong Thap University, Cao Lanh 870000, Vietnam

*Corresponding author: Tran Hoang Anh, Email: thanh@dthu.edu.vn

Article History

Received: 03/10/2024; Received in revised form: 30/10/2024; Accepted: 18/11/2024

Abstract

Based on the surveyed data collected in the office communication at Asia Commercial Bank in Ho Chi Minh City, this study focuses on analyzing and evaluating the English code-switching words in both abbreviated and non-abbreviated forms. The research results aim to generalize and clarify the distinctive and prominent features of word usage in the communication of this office staff, and in the banking sector in general. Consequently, the research findings are expected to positively contribute to standardizing communication practices. The results can also serve as reference materials for communication skills training programs and office staff tasks, thereby enhancing customer service quality and supporting business development in the banking sector in Ho Chi Minh City.

Keywords: Asia Commercial Bank, inserted English words, office communication.

1. Đặt vấn đề

Hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ là sự tiếp xúc giữa con người với con người hoặc giữa một nhóm người, trong đó diễn ra sự trao đổi thông tin (hiểu theo nghĩa rộng), đồng thời thể hiện thái độ, cách đánh giá, cách ứng xử của các nhân vật giao tiếp đối với nội dung giao tiếp và giữa các nhân vật giao tiếp với nhau. Dưới góc độ ngôn ngữ học, cách sử dụng từ ngữ trong giao tiếp được đặc biệt quan tâm ở nhiều ngành nghề và lĩnh vực khác nhau (như ngành giáo dục đào tạo, quân đội, truyền thông, truyền hình, ...) trong đó có ngành Ngân hàng. Đặc biệt, trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, nơi có sự giao thoa và ảnh hưởng của các yếu tố lịch sử, văn hóa, xã hội, ngành nghề, v.v. cách sử dụng từ ngữ trong hội thoại khá đa dạng, linh hoạt và có nhiều nét khác biệt tinh tế so với những vùng phương ngữ khác.

Trong bài phát biểu nhân dịp “kỷ niệm 70 năm thành lập Ngân hàng Việt Nam vào ngày 05/5/2021, cố Tổng Bí thư Nguyễn Phú Trọng phát biểu chỉ đạo về định hướng phát triển đề ngành ngân hàng phát huy vị trí, vai trò đặc biệt quan trọng là huyết mạch của nền kinh tế” (Báo Lao Động, 2021), hay như trong phát biểu của Thủ tướng Nguyễn Minh Chính tại sự kiện “Ngày chuyển đổi số ngành Ngân hàng năm 2024” ngày 08/5/2024 cho rằng: “Trọng tâm đặt ra là đẩy mạnh phát triển kinh tế số, trong đó ngành ngân hàng với vai trò đặc biệt quan trọng là huyết mạch của nền kinh tế, có tác động hàng ngày đến hầu hết các lĩnh vực trong nền kinh tế, mọi mặt hoạt động của người dân, doanh nghiệp, các đơn vị hành chính, sự nghiệp” (Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia, 2024).. Từ đây có thể thấy rằng, ngành Ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong lĩnh vực giao thương, tiền tệ bên cạnh những nhiệm vụ đặc thù trong việc xây dựng kinh tế, đặt ra yêu cầu đối với đội ngũ cán bộ, nhân viên ngành Ngân hàng không những phải có trình độ, phẩm chất, năng lực toàn diện mà còn phải chuyên nghiệp về chất lượng dịch vụ thông qua việc chăm sóc và giao tiếp với khách hàng. Đặc biệt, trong bối cảnh hiện nay, sự ra đời hàng loạt của các tổ chức tín dụng tại Thành phố Hồ Chí Minh dẫn đến việc tái cơ cấu hệ thống Ngân hàng thông qua việc sáp nhập, sáp nhập các Ngân hàng có qui mô nhỏ, không đủ chuẩn theo quy định của Ngân hàng Nhà Nước. Do đó, trong “cuộc chiến” tái cơ cấu tránh nguy cơ bị sáp nhập, thu tóm, các Ngân hàng đã không ngừng nâng cao và cải thiện chất lượng sản phẩm, chất lượng phục vụ khách hàng của Ngân hàng mình thông qua các hoạt động cải tiến các sản phẩm, dịch vụ theo hướng ứng dụng công nghệ, đặc biệt chú trọng đến sự trải nghiệm của khách hàng, lấy sự hài lòng của khách hàng làm mục tiêu phát triển. Vì vậy, việc nghiên cứu đặc điểm ngôn ngữ trong giao tiếp văn phòng ngành Ngân hàng là một việc làm cần thiết, đúng với xu thế hiện tại.

Hiện nay, trong lĩnh vực kinh tế tại Việt Nam nói chung, ở Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng có khá nhiều doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài cũng như các doanh nghiệp trong nước thường xuyên tiếp xúc, làm việc với khách hàng, đối tác nước ngoài. Chính từ môi trường đa ngôn ngữ, đa văn hóa như vậy đòi hỏi những người làm việc trong những cơ quan, tổ chức này, ngoài ngôn ngữ mẹ đẻ còn cần phải thông thạo thêm ít nhất một ngoại ngữ, phổ biến nhất là tiếng Anh. Chính quá trình tiếp xúc ngôn ngữ đó đã nảy sinh hiện tượng “chuyển mã ngôn ngữ” theo quan niệm của tác giả Trần (2020) hay còn gọi là hiện tượng chêm xen từ ngữ tiếng Anh trong giao tiếp văn phòng mà đôi khi chính bản thân đối tượng giao tiếp cũng không nhận ra việc chuyển mã ngôn ngữ này. Vì vậy, việc nghiên cứu đặc điểm ngôn ngữ trong giao tiếp văn phòng ngành Ngân hàng ở Thành phố Hồ Chí Minh lại càng cần thiết, cấp bách. Đặc biệt, đối với bản thân người nghiên cứu là một nhân viên văn phòng ngành Ngân hàng đang công tác tại địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh thì việc làm này lại càng có ý nghĩa thực tiễn, phục vụ đắc lực cho công việc thường ngày, góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác, nghề nghiệp của bản thân, cơ quan, đơn vị.

2. Tổng quan lý thuyết

2.1. Khái niệm về từ tiếng Việt

Có rất nhiều quan điểm khác nhau về khái niệm từ loại tiếng Việt. Cụ thể như tác giả Nguyễn (1978) cho rằng: “Từ của tiếng Việt là một chỉnh thể nhỏ nhất có ý nghĩa, dùng để cấu

tao câu nói, nó có hình thức của một âm tiết, một khối viết liền”. Quan điểm này cũng có sự gặp gỡ với quan niệm của Nguyễn (1998) khi cho rằng “Từ là đơn vị nhỏ nhất có thể vận dụng độc lập trong câu”. Trong những quan điểm này, các tác giả nhấn mạnh sự trùng nhau giữa từ tiếng Việt với âm tiết, từ tiếng Việt chỉ là một trục duy nhất thông qua âm tiết. Bên cạnh đó cũng có một số nhà nghiên cứu ngôn ngữ như Nguyễn (1976) cho rằng “từ là đơn vị nhỏ nhất và độc lập, có hình thức vật chất (vô âm thanh là hình thức) và có nghĩa, có tính chất biện chứng và lịch sử”. Tác giả Nguyễn (1961) định nghĩa: “Từ là đơn vị cơ bản của ngôn ngữ có thể tách khỏi đơn vị khác của lời nói để vận dụng một cách độc lập và là một khối hoàn chỉnh về ngữ âm, ý nghĩa (từ vựng, ngữ pháp) và chức năng ngữ pháp”. Như vậy, ở đây các tác giả muốn đề cập đến việc từ tiếng Việt không hoàn toàn trùng với âm tiết bởi lẽ nó là đơn vị nhỏ nhất, có tính độc lập, ổn định và bất biến. Theo đó, quan niệm của Đỗ Hữu Châu được chúng tôi thống nhất chọn làm hướng nghiên cứu khi định nghĩa về từ tiếng Việt. Ông định nghĩa như sau: “Từ của tiếng Việt là một hoặc một số âm tiết cố định, bất biến, mang những đặc điểm ngữ pháp nhất định, nằm trong kiểu cấu tạo nhất định, tất cả ứng với một kiểu ý nghĩa nhất định, lớn nhất nằm trong tiếng Việt và nhỏ nhất để tạo câu” (Đỗ, 1998). Ngoài ra khi đánh giá về sự biến đổi và chuyên hóa của từ trong hoạt động giao tiếp, tác giả Bùi (1999) cũng đưa ra quan điểm khi cho rằng “trong hoạt động giao tiếp, từ không chỉ hiện thực hóa các đặc điểm và thuộc tính vốn có của nó. Nó còn có thể có những sự biến đổi và chuyên hóa những thuộc tính đó. Điều đó cũng diễn ra ở các bình diện khác nhau của từ như: ngữ âm và hình thức cấu tạo, ý nghĩa, ngữ pháp, chức năng, phong cách.”

2.2. Quan niệm về hội thoại

Theo quan điểm của nhà nghiên cứu ngôn ngữ Đỗ (1999) “hội thoại là một trong những hoạt động ngôn ngữ thành lời giữa hai hoặc nhiều nhân vật trực tiếp, trong một ngữ cảnh nhất định mà giữa họ có sự tương tác qua lại về hành vi ngôn ngữ hay hành vi nhận thức nhằm đi đến một đích nhất định.” Điều này có thể hiểu rằng hội thoại chính là kết quả được sản sinh ra từ hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ, là sự tiếp xúc giữa con người với con người hoặc giữa một nhóm người, trong đó diễn ra sự trao đổi thông tin (hiểu theo nghĩa rộng), đồng thời thể hiện thái độ, cách đánh giá, cách ứng xử của các nhân vật giao tiếp đối với nội dung giao tiếp và giữa các nhân vật giao tiếp với nhau.

2.3. Đặc điểm về giao tiếp văn phòng

Giao tiếp văn phòng là khả năng truyền đạt thông tin, ý kiến và ý tưởng trong môi trường công sở, bao gồm việc giao tiếp bằng lời nói và phi ngôn ngữ. Trong giao tiếp văn phòng thì kỹ năng giao tiếp đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ xã hội hiệu quả với đồng nghiệp, cấp trên, đối tác và khách hàng. Vì vậy nhân viên văn phòng, cần phải có các kỹ năng giao tiếp quan trọng cơ bản như: kỹ năng chào hỏi, kỹ năng lắng nghe và tập trung, kỹ năng trình bày, ... Điều này giúp cho việc giao tiếp đạt hiệu quả đồng thời thể hiện sự chuyên nghiệp trong môi trường văn phòng, công sở.

Dựa vào các tiêu chí như: môi trường làm việc, tính chất công việc, đối tượng giao tiếp, phương tiện và công cụ làm việc mà ngành Ngân hàng được xếp vào nhóm ngành công sở với nhiều nét đặc trưng riêng biệt. Trong đó, hoạt động giao tiếp văn phòng trong ngành Ngân hàng được xem là một trong những nhân tố làm nên nét đặc trưng đó. Chính vì vậy, giao tiếp văn phòng trong ngành Ngân hàng được xếp vào hình thức hội thoại mang tính chất hành chính công vụ. Do tính chất công việc và môi trường làm việc chuyên nghiệp, ngôn ngữ hội thoại văn phòng trong ngành Ngân hàng có một số đặc trưng như sau:

Chính xác và rõ ràng: bởi vì liên quan đến các giao dịch tài chính và thông tin nhạy cảm nên ngôn ngữ trong ngành Ngân hàng cần phải chính xác và rõ ràng để tránh hiểu lầm và sai sót.

Chuyên nghiệp và lịch sự: giao tiếp trong ngành Ngân hàng đòi hỏi sự chuyên nghiệp và lịch sự cao, từ cách sử dụng ngôn từ đến ngôn ngữ cơ thể. Điều này giúp tạo dựng niềm tin và sự tôn trọng từ khách hàng và đồng nghiệp.

Sử dụng thuật ngữ chuyên ngành: hội thoại trong ngành Ngân hàng thường sử dụng nhiều thuật ngữ chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng, do đó việc hiểu và sử dụng đúng các thuật ngữ này là rất quan trọng để đảm bảo hiệu quả giao tiếp.

Giao tiếp đa kênh: ngoài giao tiếp trực tiếp, nhân viên ngân hàng còn sử dụng nhiều kênh giao tiếp khác như email, điện thoại, và các công cụ giao tiếp trực tuyến khác để trao đổi công việc và thông tin với khách hàng và đồng nghiệp.

Giao tiếp bằng tiếng Anh: trong bối cảnh hội nhập quốc tế, khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh là một lợi thế lớn. Tùy theo vị trí công việc và chức danh, nhiều Ngân hàng yêu cầu nhân viên phải có khả năng sử dụng thành thạo ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh chuyên ngành hoặc tiếng Anh giao tiếp để làm việc với khách hàng, đối tác nước ngoài.

Những đặc trưng ngôn ngữ trong giao tiếp văn phòng ngành Ngân hàng đã góp phần vào việc chuẩn mực hóa các hoạt động chủ chốt của ngành Ngân hàng. Đồng thời, cũng phản ánh được cách sử dụng ngôn ngữ của các đối tượng giao tiếp trong lĩnh vực này.

2.4. Hiện tượng chêm xen từ tiếng Anh trong giao tiếp tiếng Việt

Nhận định về hiện tượng này có một số tác giả gọi đây là “trộn mã”, có người gọi là “tư vay mượn”, hoặc “đệm”, “đá”, “pha” tiếng nước ngoài. Hoặc theo Trần & cs. (2008) gọi “chêm xen” với nghĩa: dùng các từ, ngữ riêng lẻ nguyên dạng gốc tiếng nước ngoài trong lời ăn tiếng nói, trong văn bản tiếng mẹ đẻ tiếng Việt”. Do đó, trong bài viết này, chúng tôi chọn khái niệm về từ chêm xen theo cách định nghĩa của Trần & cs. (2008) để làm hướng nghiên cứu cho vấn đề này. Chúng tôi cũng hoàn toàn đồng tình với ý kiến của tác giả Trần (2020) khi cho rằng “chuyển mã ngôn ngữ là hiện tượng người nói chuyển đổi qua lại giữa hai hoặc nhiều ngôn ngữ trong giao tiếp”. Có thể thấy, sự lựa chọn rồi chuyển mã sẽ rất quan trọng khi được sử dụng trong cộng đồng giao tiếp là nhân viên văn phòng, bởi đây là đối tượng biết và sử dụng đồng thời tiếng Việt và tiếng Anh trong giao tiếp hàng ngày. Họ dùng tiếng Việt để trao đổi với người Việt và có thể dùng tiếng Anh để giao tiếp với người nước ngoài. Từ đó, họ hình thành thói quen chuyển mã qua lại giữa tiếng Việt và tiếng Anh cho dù đang giao tiếp với người Việt. Nó được dùng để lấp vào các khoảng trống từ vựng - những từ mà có thể thay thế đồng nghĩa - hay biểu lộ các ý tưởng bổ sung, chỉ xuất hiện trong ngôn ngữ thứ hai do đặc điểm văn hóa và tâm lý dân tộc.

Hay nói cách khác, như nhà nghiên cứu Nguyễn (1999) quan niệm “chuyển mã do thói quen. Cách chuyển mã này thường gặp ở những người có năng lực song ngữ ở mức tương đối thuần thục” và “chuyển mã xảy ra ở những người đa ngữ khi bàn về một chủ đề nào đó do không nghĩ ra hoặc thiếu phương thức biểu đạt thỏa đáng mà chuyển sang dùng ngôn ngữ khác.”.

3. Kết quả và thảo luận

Trên cơ sở ngữ liệu là 150 cuộc thoại giao tiếp văn phòng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ở Thành phố Hồ Chí Minh được thu thập ngẫu nhiên thông qua việc điền dã, chúng tôi đã tiến hành thống kê và phân loại các cuộc giao tiếp này thành ba hình thức giao tiếp, cụ thể như sau: 20 cuộc giao tiếp trong các cuộc họp giao ban và triển khai kinh doanh; 30 cuộc giao tiếp trong các buổi phỏng vấn, tuyển dụng nhân sự; 100 cuộc giao tiếp với khách hàng.

Đây là nguồn ngữ liệu quan trọng để chúng tôi tiến hành phân loại, phân tích, so sánh và đối chiếu về đặc điểm sử dụng từ ngữ ở các lớp từ trong giao tiếp ngành Ngân hàng ở Thành phố Hồ Chí Minh. Việc thu thập ngữ liệu chỉ dựa trên ba loại hình giao tiếp cơ bản này bởi vì đặc trưng của giao tiếp văn phòng, giao tiếp công sở là xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng, đối tác, ... Thêm vào đó, Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh với định hướng kinh doanh và mục tiêu phát triển của trở

thành Ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam dựa trên chất lượng phục vụ và trải nghiệm dịch vụ của khách hàng bên cạnh việc xây dựng, đào tạo nguồn nhân lực chuyên nghiệp, hiện đại để phát triển kinh doanh bền vững. Vì vậy có thể nói, đây là ba hình thức giao tiếp cơ bản, đặc thù trong hoạt động giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng, của ngành Ngân hàng ở Việt Nam nói chung.

Qua quá trình thống kê và phân loại, chúng tôi nhận thấy rằng việc sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong các cuộc họp giao ban và triển khai kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ở Thành phố Hồ Chí Minh có số lượng từ ngữ chêm xen cao nhất với 160 từ (chiếm tỉ lệ 47,2%) và được sử dụng với tần suất là 956 từ (chiếm 38,6%). So với hai hình thức giao tiếp còn lại, việc sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh của nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu có phần hạn chế hơn, cụ thể là trong các thoại trường phỏng vấn, tuyển dụng ứng viên chỉ có 50 từ (tỉ lệ (45,5%) với tần suất sử dụng là 483 từ (38,4%) và thoại trường giao dịch với khách hàng chỉ có 37 từ (tỉ lệ 21,4%) với tần suất sử dụng 575 từ (tỉ lệ 18,2%).

Nghiên cứu về đặc điểm sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh, chúng tôi đã phân loại 247 từ ngữ tiếng Anh chêm xen này thành hai nhóm gồm từ ngữ tiếng Anh chêm xen viết tắt và từ ngữ tiếng Anh chêm xen không viết tắt, cụ thể như sau:

Bảng 1. Tần số lớp từ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp văn phòng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ở Thành phố Hồ Chí Minh

Stt	Thoại trường giao tiếp	Số lượng từ chêm xem tiếng Anh		Tổng	Tần suất từ chêm xen tiếng Anh		Tổng
		<i>Viết tắt</i>	<i>Không viết tắt</i>		<i>Viết tắt</i>	<i>Không viết tắt</i>	
1	Phỏng vấn tuyển dụng nhân sự	15 30,0%	35 70,0%	50 20,2%	147 30,4%	336 69,6%	483 24,0%
2	Họp giao ban và triển khai kinh doanh	9 5,6%	151 94,4%	160 64,8%	72 7,5%	884 92,5%	956 47,5%
3	Giao dịch với khách hàng	4 10,8%	33 89,2%	37 15,0%	129 22,4%	446 77,6%	575 28,5%
Tổng		28 11,3%	219 88,7%	247 100%	348 17,3%	1.666 82,7%	2.014 100%

3.1. Từ ngữ chêm xen không nói tắt (viết tắt) trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh

Qua thống kê ở Bảng 1 cho thấy, tần suất lớp từ chêm xen tiếng Anh không nói/ viết tắt xuất hiện trong các cuộc thoại họp giao ban và triển khai kinh doanh khá cao với 884 từ (chiếm tỉ lệ 92,5%). Bên cạnh đó, các hình thức giao tiếp văn phòng còn lại là phỏng vấn tuyển dụng nhân sự và các cuộc thoại giao dịch với khách hàng thì số lượng và tần suất xuất hiện cũng rải rác, cụ thể gấp 3,2 lần so với các cuộc thoại phỏng vấn và gấp 4,3 lần so với các cuộc thoại khi giao dịch với khách hàng, tức là số lần xuất hiện của lớp này trung bình là 6,0 từ/ cuộc thoại. Điều này có nghĩa lớp từ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp tiếng Việt của nhân viên văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh có vị trí đặc biệt quan trọng chỉ đứng sau lớp từ ngữ, thuật ngữ chuyên ngành.

Xét về mặt từ vựng - ngữ nghĩa, chúng tôi chia lớp từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong các thoại trường này thành hai dạng là chêm xen tiếng Anh không viết tắt (nói tắt) và chêm xen tiếng Anh viết tắt (nói tắt). Có thể nói đây là hai hình thức tiêu biểu cho việc sử dụng lớp từ

ngữ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp tiếng Việt của nhân viên văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh. Do đó, tần số sử dụng từ ngữ chêm xen của hai hình thức này cũng có sự khác biệt, thậm chí là khác nhau rõ rệt giữa hai kiểu sử dụng là từ ngữ chêm xen tiếng Anh viết (nói) tắt với từ ngữ chêm xen tiếng Anh không viết (nói) tắt. Cụ thể như sau:

Bảng 2. Tần số lớp từ chêm xen tiếng Anh viết tắt và không viết tắt trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh

Stt	Thoại trường giao tiếp văn phòng	Từ ngữ chêm xem tiếng Anh		Tần số xuất hiện	Tỉ lệ (%)
		Viết tắt	Không viết tắt		
1	Phòng vấn tuyển dụng	Thương mại Cổ phần Á Châu, KPI, CV, JD, VPB, VIB và các từ khác	Apply, sales, offer, reffer, job, online, review và các từ khác	483	24,0
2	Họp giao ban và triển khai kinh doanh	BU, CR, MB, HF, TB, UOT, SMS, SIT và các từ khác	On-cloud, ok, golive, vendors, scrit, show, options, workshop, share, deadline, confirm và các từ khác	956	47,5
3	Giao dịch với khách hàng	SMS, BANCA, SUN, MB và các từ khác	App, username, password, form, free, email, debit, account, voucher và các từ khác	575	28,5
Tổng				2,014	100

Dựa vào kết quả thống kê, phân loại ở **Bảng 1** và **Bảng 2**, chúng tôi rút ra một số kết luận như sau:

Thứ nhất, lớp từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp văn phòng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ở Thành phố Hồ Chí Minh được xem là lớp từ khá quan trọng trong giao tiếp văn phòng Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng, đồng thời cũng mang nhiều nét đặc trưng ngôn ngữ của giao tiếp văn phòng ngành Ngân hàng nói chung. Bởi lẽ, tiếng Anh là lớp từ cơ bản trong giao tiếp, trong hoạt động kinh doanh, thương mại và dịch vụ ở nhiều nhóm ngành và lĩnh vực khác nhau. Đặc biệt hơn cả, tại Thành phố Hồ Chí Minh là nơi có sự giao thoa và tiếp nhận nhiều nền văn hóa và ngôn ngữ khác nhau, kết hợp với môi trường giao tiếp văn phòng ngành Ngân hàng thường xuyên sử dụng tiếng Anh chuyên ngành hoặc lấy tiếng Anh làm chuẩn ngoại ngữ để đánh giá năng lực của nhân viên. Những yếu tố này là nguyên nhân dẫn đến thói quen sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh. Việc sử dụng lớp từ ngữ tiếng Anh chêm xen này tạo nên sự thuận tiện, nhanh chóng trong giao tiếp hội thoại văn phòng khiến nó nhanh chóng trở thành hiện tượng đặc trưng trong ngành này.

Thứ hai, cũng từ kết quả phân loại cho thấy sự chênh lệch rõ nét giữa từ ngữ chêm xen tiếng Anh viết/ nói tắt với từ ngữ chêm xen tiếng Anh không viết/ nói tắt. Sự chênh lệch này cả về số lượng lẫn tần số xuất hiện. Lớp từ ngữ tiếng Anh chêm xen viết/ nói tắt được sử dụng ít hơn so với không viết/ nói tắt là 28/ 257 từ, đồng thời tần số xuất hiện của từ ngữ chêm xen tiếng Anh viết/ nói tắt là 348 từ (17,3%), ít hơn rất nhiều so với tần số từ chêm xen tiếng Anh không viết/ nói tắt là 1,666 từ (82,7%). Theo đó, ở thoại trường các cuộc họp kinh doanh, từ ngữ chêm xen tiếng Anh đặc biệt là từ ngữ tiếng Anh chêm xen không viết/ nói tắt xuất hiện

với tần số cao nhất 884 từ, tiêu biểu như: *oncloud, onpremise, online, golive, vendors, scrit, show, time line, options, slide, workshop, share, test, sure, rise, maybe, feedback, email, ready, confirm, deadline, version, ...* Có thể nói, đây là đặc trưng nổi bật nhất trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh.

(1) “ - Trong quá trình làm cũng có một số nhận diện, một số **feedback** về số lượng **QF** nhiều, chữ ký cũng còn nhiều.” (TL8)

(2) “ - Tiếp theo là việc kiểm soát an toàn bảo mật thì mình chỉ hiện tại có những hệ thống mà chỉ có nhân viên Thương mại Cổ phần Á Châu sử dụng thôi và không có **public** lên, cho nên việc đánh giá an toàn bảo mật mình có thể đề xuất thực hiện sau **golive** hoặc là **pentest** định kỳ thôi chứ không phải là hồ sơ nào mình cũng phải làm.” (TL11)

(3) “ - Buổi **workshop** của chúng ta sẽ đi qua ba nội dung...” (TL20)

Các từ tiếng Anh chêm xen trong các ví dụ (1), (2) và (3) được xem là những từ ngữ chêm xen tiếng Anh nguyên gốc vừa mang tính phổ biến vừa mang nét đặc trưng riêng biệt trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh. Bởi lẽ, những từ ngữ chêm xen tiếng Anh viết (nói) tắt chủ yếu được dùng để chỉ những khái niệm, ký hiệu, thuật ngữ về chức danh, nghiệp vụ, tổ chức, ... của ngành Ngân hàng. Còn những từ ngữ chêm xen tiếng Anh không viết/ nói tắt trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh được sử dụng ở dạng nguyên gốc rất đa dạng, linh hoạt với các từ ngữ tiếng Anh mang tính giao tiếp thông dụng, hàng ngày. Phổ biến nhất là lớp từ ngữ chêm xen tiếng Anh không viết/ nói tắt thuộc nhóm danh từ và động từ.

(4) “ - Dạ! Tại vì trong cái lỗi này thì có khách hàng lỗi thật và không thật á Cô! Nên là chỗ đó mình sẽ đánh giá trên **case by case**.” (TL16)

(5) “ - Nói chung là **rise** cho **golive** thôi.” (TL12)

(6) “ - Mình thấy nên có thêm **options** là hướng phát triển nữa, ví dụ như bên cá nhân có một cái, bên doanh nghiệp có một cái, vậy thì hai bên tích hợp như thế nào?” (TL8)

(7) “ - Ok! Phần này em sẽ làm việc với bên các **vendors**, với lại khi làm việc với bên IT và bên hạ tầng ứng dụng thì em sẽ có **project** bên **team** của mình với các bên liên quan để có được bức tranh tổng thể luôn.” (TL9)

Việc tiếp xúc ngôn ngữ trong môi trường giao tiếp văn phòng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ở Thành phố Hồ Chí Minh diễn ra hết sức tự nhiên và thường xuyên bởi nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu chủ yếu đều là nguồn lực lao động trẻ, có trình độ tri thức cao và đa số đều biết từ hai ngôn ngữ trở lên. Tuy nhiên trong quá trình giao tiếp họ gặp trở ngại trong việc diễn đạt ý nào đó trong một ngôn ngữ cụ thể, lúc đó họ sẽ chuyển mã ngôn ngữ và sử dụng một từ hoặc một cụm từ nào đó để thay thế. Nhìn chung, chuyển mã ngôn ngữ trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu diễn ra một cách thoải mái mà ngay cả người nói không nhận thức được là mình đã chuyển mã ngôn ngữ. Bởi các từ ngữ này quá ngắn gọn, dễ nhớ và được sử dụng rất phổ biến với cường độ cao trong giao tiếp văn phòng hàng ngày ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh chẳng hạn như: “*ok, team, leader, teamlead, takecare, done, check, timeline, confirm, review, online, bank, back - office, job, bank, deadline, file, ...*”

(8) “- Dạ! Em nghĩ là anh Cường đã trao đổi trước với bên này rồi. Nhưng mà hôm nay em mới thấy là hình như chưa có trao đổi trước. Tụi em rút kinh nghiệm, sẽ theo dõi sát hơn nha anh Phương. Xin lỗi anh Phương và Minh. Em nhờ trước giúp em là phản hồi ngay trong hôm nay cái **timeline** và có cần **book** cuộc họp không?” (TL9)

Từ ngữ tiếng Anh chêm xen ở lượt lời (8) là “**timeline**” và “**book**” được sử dụng khá phổ biến trong cuộc họp kinh doanh giữa các đơn vị thuộc Hội Sở của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh. Trong tiếng Anh, “**timeline**” là thuật ngữ mà bất kỳ lĩnh vực, ngành nghề nào cũng sử dụng, nó có nghĩa là “đường thời gian”, tức là sự trình bày

một chuỗi các sự kiện theo dòng thời gian, giúp người xem biết được diễn biến của một sự kiện hoặc hoạt động. Như vậy trong lượt lời (8) này, người nói sử dụng từ chêm xen tiếng Anh không viết tắt “*Timeline*” với nghĩa nguyên gốc của nó và được hiểu là người nghe trong cuộc họp này cần phải đưa ra bảng tiến độ thực hiện công việc bao gồm các mốc thời gian để mọi người cùng theo dõi. Tương tự, khi chêm xen từ tiếng Anh “*book*” vào lượt lời ở ví dụ (8), người nói chủ yếu sử dụng theo thói quen hơn là có chủ đích. Bởi theo nghĩa tiếng Anh, từ “*book*” có khá nhiều nghĩa. Chẳng hạn như nếu từ “*book*” là danh từ thì nghĩa của nó là quyển sách, sổ tay; nhưng nếu “*book*” là động từ thì nghĩa của nó lại là đặt vé, đặt lịch hẹn hoặc ghi chép. Chính vì vậy việc lựa chọn chêm xen từ tiếng Anh trong ngữ cảnh và tình huống giao tiếp văn phòng này thì nghĩa của từ “*book*” được hiểu là đặt cuộc họp và cũng không ai hiểu theo nghĩa “*book*” là quyển sách.

Ngoài ra, việc chêm xen từ ngữ tiếng Anh không viết tắt (nói tắt) trong giao tiếp văn phòng xuất hiện hầu hết trong các cuộc họp giao ban và triển khai kinh doanh từ Hội sở cho đến các Chi nhánh và Phòng giao dịch của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, số lượng và tần số sử dụng các từ ngữ chêm xen tiếng Anh này ở các đơn vị này lại không phong phú, đa dạng về từ ngữ chêm xen tiếng Anh như các đơn vị ở Hội sở.

(9) “- Anh Thông ơi anh Thông! Đầu giờ họp mình sẽ **kickchart** lại **chartking** ngày hôm qua và mình chốt lại số lượng như ngày hôm qua mình đã làm. Tranh thủ năm phút đầu đi anh Thông ơi!

- Anh Cường **share file** lên trước giúp em nha! Cái **file** bên đối tác gửi hồi 11h00 đó anh. Để mình bàn trên cái **file** đó luôn.

- Theo cái **file** ngày hôm qua thì mình hiện nay đang có 25 dòng, mình đang có 25 **open**. Mình không có cái **duplicate** tại vì anh Thanh chỉ viết **kickchart** lại thôi. Phía đối tác có **confirm** lại rồi.

- Phú cho anh hỏi cái dòng số hai trong **file** này nè. Phú nói là không phải Phú **post**. Vậy là ai **post** vậy ta?

- Em đang mở nhiều **file** lắm anh Cường ơi! Không mở được. Em có ghi ở cái **link** của Thanh đó anh.

- **Ok!** Để anh **update** cho Phú.” (TL10)

Đoạn hội thoại (9) là cuộc giao tiếp văn phòng giữa các nhân viên ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu trong cuộc họp kinh doanh. Đoạn thoại này chỉ có 6 lượt lời và khoảng 16 câu, tuy nhiên lại sử dụng đến 11 từ chêm xen tiếng Anh như: *kickchart*, *chartking*, *duplicate*, *share*, *file*, *open*, *confirm*, *post*, *link*, *ok*, *update*. Trong đó từ “*file*” có tần số xuất hiện 5 lần, từ “*kickchart*” và từ “*post*” xuất hiện 2 lần. Xét về mặt nghĩa, những từ tiếng Anh chêm xen này không mang đặc trưng ngành nghề hay thuật ngữ chuyên biệt mà đa số đều ở dạng danh từ hoặc động từ có tính thông dụng, chẳng hạn như từ “*file*” trong ngữ huống giao tiếp này đó là một danh từ chỉ “tập tin” hoặc “văn bản” nào đó, hoặc từ “*share*” nếu ở dạng động từ thì nó có nghĩa là “chia sẻ, phân chia” vì vậy trong ngữ cảnh này nó được hiểu với nghĩa là “*chia sẻ*” và thậm chí được sử dụng vào nhiều tình huống giao tiếp hàng ngày chứ không chỉ riêng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu, ...

Từ ví dụ này có thể thấy rằng việc sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong môi trường giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu với số lượng và tần số rất dày đặc, phổ biến và khá tự nhiên, thoải mái. Thông qua việc sử dụng này, ngoài những yếu tố ngắn gọn, súc tích, chuẩn xác của những từ tiếng Anh chêm xen đem lại, nó còn thể hiện thói quen, phong cách, cá tính của đối tượng là nhân viên Ngân hàng trong các cuộc giao tiếp văn phòng.

(10) “- Vậy Huy **call** anh Nhật **join** vào luôn đi Huy. Tại vì đọc kỹ tài liệu thấy nó rất là phức tạp nghen! Phải **insert** khoảng 2-5 bản rồi **delete** hai dòng của một bản nữa, đừng đến **data base** nhiều quá sao mình làm được ta?

- *Thôi vậy tạm thời chốt như vậy đi Phú ơi. Phú về trao đổi với Nhật thử đi ha, trong hôm nay **note** lại cái mong muốn là mình cần thật sự là một cái màn hình hay là như thế nào”.* (TL11)

Thoại trường ở ví dụ (10) chêm xen những từ tiếng Anh như: *call, join, insert, delete, note, ...* ngoài từ “*data base*” có nghĩa tiếng Việt là cơ sở dữ liệu được dùng với mục đích tạo sự ngắn gọn trong giao tiếp thì phần lớn các từ chêm xen tiếng Anh còn lại đều sử dụng theo thói quen ngôn ngữ của người nói bởi chúng ta đều có thể thay những từ tiếng Anh này bằng tiếng Việt thì nghĩa của từ vẫn không thay đổi. Chẳng hạn như: *call - gọi, join - tham gia, insert - chèn, delete - xóa, note - lưu ý, ...*

Tiếp theo, có vị trí tương đương nhau trong việc sử dụng số lượng từ ngữ chêm xen tiếng Anh không nói tắt (viết tắt) tương đối đa dạng đó là ở thoại trường phỏng vấn tuyển dụng nhân sự với 35 từ, chiếm 70% và tần số xuất hiện 336 lần, chiếm 69.6% cùng với thoại trường giao tiếp của nhân viên văn phòng giao dịch với khách hàng tại các Chi nhánh, Phòng giao dịch của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh với số lượng 33 từ, chiếm 89.2% và tần số sử dụng 446 từ, chiếm 47.6%. Mặc dù số lượng và tần số ở hai thoại trường này khá thấp so với thoại trường các cuộc họp giao ban và triển khai kinh doanh, tuy nhiên nó vẫn chứa đựng những nét độc đáo rất riêng, rất đặc trưng cho giao tiếp văn phòng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu. Chẳng hạn như:

(11) “- HR: *Hy vọng của bạn mong muốn cấp quản lý sẽ như thế nào?*

- UV: *Em muốn cấp quản lý của mình có thể hỗ trợ mình tốt nhất có thể.*

- HR: *Ai cũng hỗ trợ mình tốt nhất, chẳng qua họ hỗ trợ khác nhau thôi. Có người thì họ tạo động lực, có những người tạo áp lực, có những người sẽ **training** từng ngày để mà đưa ra được cái thành quả.*

- UV: *Tức là đối với em thích làm tạo ra động lực hơn là phải **training**. Tại vì, ở Techcombank đủ áp lực rồi.”* (TL5)

(12) “- HR: *Em thấy qua 5 năm á thì em thấy là em có phù hợp trong mảng kinh doanh không? Sau này em có định hướng đi tiếp ở trong cái mảng kinh doanh không hay là chuyển hướng những cái vị trí **back-office** trong hội sở?*

- UV: *Dạ không em sẽ đi theo hướng kinh doanh.”* (TL7)

Các cụm từ tiếng Anh “*training, back-office*” trong cuộc thoại (11) và (12) được chêm xen trong các lượt lời giao tiếp của nhân viên văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu trong các cuộc thoại phỏng vấn tuyển dụng nhân sự chủ yếu tập trung vào những từ, cụm từ tiếng Anh chêm xen liên quan đến các kỹ năng, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ ngành Ngân hàng. Cách sử dụng các từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong các cuộc thoại phỏng vấn tuyển dụng nhân sự giữa nhà tuyển dụng là các cán bộ, nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu với ứng viên được sử dụng khá thoải mái và tự nhiên

Cuối cùng, ở hình thức giao tiếp với khách hàng tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh chủ yếu sử dụng khá đa dạng các từ ngữ chêm xen tiếng Anh không viết (nói) tắt thông dụng như: “*form - mẫu, Username - tên người sử dụng, Passwords - mật khẩu, online - trực tuyến, check - kiểm tra*” mà không gây ra sự khó hiểu, trở ngại trong giao tiếp với khách hàng. Bởi lẽ, đây đều là các từ ngữ khá phổ biến trong giao tiếp hàng ngày, đặc biệt là ở những đô thị lớn như Thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, trong hình thức giao tiếp này có thể thấy sự hạn chế trong việc sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh so với các thoại trường giao tiếp còn lại. Từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong các cuộc thoại khi giao tiếp với khách hàng chủ yếu được sử dụng ngoài những từ mang tính thông dụng thì còn lại đều là những từ tiếng Anh bắt buộc dùng để chỉ những sản phẩm (*Thương mại Cổ phần Á Châu One, Thương mại Cổ phần Á Châu Lite, Thương mại Cổ phần Á Châu One Pro, Thẻ Thương mại Cổ phần Á Châu Visa Infinite...*) hoặc dịch vụ của Ngân hàng (*Call Center 247, Apple Pay, ...*)

3.2. Từ ngữ chêm xen tiếng Anh nói tắt (viết tắt) trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh

Trong thoại trường giao tiếp với khách hàng, nhân viên văn phòng Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh ở dạng viết (nói) tắt ít nhất so với hai thoại trường còn lại. Số lượng từ ngữ chêm xen tiếng Anh viết tắt chỉ chiếm 10% và tần số xuất hiện chỉ có 22.4%. Theo đó, các từ ngữ chêm xen tiếng Anh được sử dụng trong thoại trường này chủ yếu là các từ như: SUN là tập đoàn bảo hiểm Sunlife Việt Nam, BANCAS nói tắt của từ *Bancassurance*, đây là một thuật ngữ dùng để chỉ sự hợp tác giữa ngân hàng và công ty bảo hiểm, cho phép công ty bảo hiểm bán các sản phẩm của mình cho khách hàng của ngân hàng, Thương mại Cổ phần Á Châu viết tắt của cụm từ tiếng Anh *Asia commercial bank* có nghĩa là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu, SMS viết tắt của từ *Short Message Service*, có nghĩa là dịch vụ tin nhắn ngắn. Những từ ngữ viết (nói) tắt chêm xen tiếng Anh trong thoại trường này được nhân viên văn phòng Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu sử dụng chủ yếu với mục đích tạo sự ngắn gọn, nhanh chóng trong các phát ngôn với khách hàng khi đến giao dịch trực tiếp tại Thương mại Cổ phần Á Châu nhằm vừa đảm bảo hiệu quả giao tiếp vừa kịp thời trong việc tư vấn, bán hàng và chăm sóc khách hàng.

Chẳng hạn như trong thoại trường phỏng vấn tuyển dụng nhân sự, khi nói về các tổ chức tín dụng khác ngoài Thương mại Cổ phần Á Châu thì nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu sử dụng từ ngữ viết tắt như: *VPB* (Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng), *SCB* (Ngân hàng Việt Nam Thương Tín), *SHB* (Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam), *MSB* (Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội), *VIB* (Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Tế Việt Nam), ... và các từ ngữ nói tắt thông dụng trong hoạt động tuyển dụng nhân sự kinh doanh như: *CV* được viết tắt bởi cụm từ *Curriculum Vitae*, cụm từ này có nghĩa là “sơ yếu lý lịch” trong tiếng Việt.

(13) “- Nhìn vào cái *CV* của bạn, thì tất cả các bank bạn đã công tác không có bank nào bạn ở lại hơn một năm hết, chỉ có *MSB* thì được hơn một năm rưỡi một xíu. Thì không biết bạn nghĩ như thế nào?” (TL4)

(14) “- Hiện tại em còn làm bên *VIB* không em?” (TL38)

Hoặc từ *KPI* được viết tắt từ cụm từ tiếng Anh là *Key Performance Indicator*. Theo đó, *KPI* không chỉ là một phương pháp để đánh giá hiện tại mà còn là một công cụ quan trọng để phát triển và tăng cường doanh nghiệp trong tương lai. Mỗi lĩnh vực có những *KPI* cụ thể nhất định, phù hợp với mục tiêu và kỳ vọng của mình. *KPI* giúp doanh nghiệp quản lý viên hiểu rõ hơn về hiệu quả và tăng cường các hoạt động để đạt được mục tiêu của doanh nghiệp. Trong tình huống giao tiếp ở ngữ liệu (15) và (16) thì từ ngữ chêm xen tiếng Anh viết tắt *KPI* được sử dụng và hiểu theo nghĩa là các chỉ tiêu cần phải hoàn thành theo kế hoạch kinh doanh của mỗi nhân viên mà Ngân hàng đặt ra nhằm đảm bảo hoàn thành kế hoạch của toàn hệ thống. Các chỉ tiêu này có thể khác nhau tùy theo định hướng chiến lược kinh doanh của từng Ngân hàng, chẳng hạn như *KPI* về doanh số dư nợ, doanh số huy động tiền gửi, doanh số Thẻ, Phí, ... như vậy “*KPI*” trong hai tình huống giao tiếp tuyển dụng này được hiểu là khả năng hoàn thành hoặc đã hoàn thành được bao nhiêu các chỉ tiêu kinh doanh của ứng viên đang làm việc ở Ngân hàng hiện hữu.

(15) “- Như vậy có thể thấy mức thu nhập ở *VIB* khá là ổn, mình quy ngược lại khả năng bạn hoàn thành bao nhiêu phần trăm *KPI* mà *VIB* đưa ra?” (TL4)

(16) “- Theo em, khả năng mình đạt *KPI* trong một quý nó sẽ dao động là bao nhiêu phần trăm ?” (TL40)

Hoặc khi trao đổi các nghiệp vụ về lĩnh vực công nghệ thông tin trong các cuộc họp giao ban, triển khai kinh doanh, hoặc các cuộc họp nội bộ giữa các đơn vị hội sở thì nhân viên văn phòng Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu sử dụng các từ ngữ chêm xen tiếng Anh nói tắt (viết tắt) mang tính khái niệm chẳng hạn:

(17) “... *Từ phía góc độ công nghệ thông tin mình cũng đề nghị, đề xuất luôn là thực hiện sau khi có BRD thì rủi ro hoạt động tham gia để đánh giá sớm để giảm được việc sau khi mình test xong hết, đánh giá rủi ro thì lúc đó thấy có rủi ro thì mình chỉnh sửa, cần phải bổ sung thêm yêu cầu trong cái yêu cầu đó. Làm cho việc mình phải quay lại mình desk, mình bổ sung, mình test lại, mình SIT lại thì nó mất nhiều thời gian...*” (TL8)

Trong lượt lời (17) ở thoại trường cuộc họp triển khai kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh với nội dung cuộc họp là “*cải tiến hoạt động công nghệ thông tin phục vụ kinh doanh*” thì từ *BRD* là viết tắt của cụm từ *Business Requirement Document*, đây là một khái niệm nói về tài liệu mô tả các yêu cầu nghiệp vụ và yêu cầu của các bên liên quan trong quá trình kinh doanh. Do đó cụm từ viết tắt này được hiểu là tài liệu này rất quan trọng trong việc xác định các mục tiêu kinh doanh và đảm bảo rằng tất cả các bên liên quan đều hiểu rõ các yêu cầu của dự án. Hay từ *SIT* là viết tắt của cụm từ *System Integration Testing* có nghĩa là quá trình kiểm thử tích hợp hệ thống. Đây đều là những cụm từ tiếng Anh được nhân viên văn phòng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu sử dụng ở dạng nguyên gốc viết tắt theo chuẩn quốc tế chuyên ngành công nghệ thông tin.

(18) “- *Dạ! Hiện tại là chúng ta có rất nhiều các CR và các CR này to, nhỏ, lớn, bé mình đều đưa qua rủi ro tuân thủ để mà rà soát.*” (TL21)

Trong lượt lời (18), *CR* là từ được viết tắt của cụm từ *Change Request*, có nghĩa là một đề xuất nhằm thay đổi một sản phẩm, hệ thống, thường được đưa ra bởi khách hàng hoặc một thành viên khác trong nhóm.

(19) “- *Rồi! Như vậy thì tôi đề nghị là trong vòng một tuần, vừa chỉnh lại tài liệu cho phù hợp, thứ hai nữa là thông báo cho các BU biết để người ta nắm được cái nào là cần qua, cái nào không cần qua, để người ta tính toán được thời gian mà golive được.*” (TL42)

Từ tiếng Anh chêm xen trong ví dụ (19) là *BU* được viết tắt của cụm từ *Business Unit*, có nghĩa là chỉ một đơn vị kinh doanh độc lập, đơn vị nghiệp vụ trong một tập đoàn hay công ty lớn. Tình huống giao tiếp văn phòng giữa các nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu trong cuộc họp triển khai kinh doanh này thì từ tiếng Anh chêm xen nói tắt *BU* được nhân viên Ngân hàng hiểu là các đơn vị nghiệp vụ khác trong Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu cần sự phối hợp trong quá trình xây dựng và thực hiện dự án.

Ví dụ như từ *HF* trong lượt lời (20), được viết tắt của từ *Hot – Fix*, tức là một thuật ngữ trong lĩnh vực phát triển phần mềm, dùng để chỉ các bản sửa lỗi khẩn cấp. Khi một phần mềm gặp lỗi nghiêm trọng ảnh hưởng đến người dùng, nhà phát triển sẽ phát hành một hotfix để khắc phục vấn đề ngay lập tức mà không cần chờ đợi các bản cập nhật lớn hơn. Hoặc có thể thấy từ *SDLC* được viết tắt từ cụm từ tiếng Anh là *Software Development Delivery Lifecycle*, cụm từ này có nghĩa tiếng Việt là là một quy trình có cấu trúc và định hướng để phát triển phần mềm. *SDLC* bao gồm các giai đoạn từ khi bắt đầu xây dựng phần mềm cho đến khi nó được triển khai và duy trì.

(20) “- *Mặc dù SDLC nó nhiều nhưng chúng ta cũng đã phân luồng của các hồ sơ đi theo 7 loại từ HF đến các CR nhỏ, rất nhỏ đến các project.*” (TL21)

Từ những phân tích trên, chúng ta thấy rằng giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu sử dụng chêm xen các từ ngữ tiếng Anh viết tắt một cách rộng rãi bởi đây là một dạng quy ước quốc tế trong giao tiếp và kinh doanh. Việc sử dụng thường xuyên các quy ước quốc tế này đã tạo thành thói quen sử dụng trong giao tiếp của nhân viên văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu kể cả trong giao tiếp tiếng Việt. Những từ ngữ tiếng Anh viết tắt này tuy có thể diễn giải bằng nghĩa tiếng Việt nhưng sử dụng hẵn bằng tiếng Việt thì không thể được bởi đây là những nội dung và khái niệm đã được thế giới công nhận. Chưa kể đến yếu tố ngắn gọn, súc tích và chính xác của các cụm từ và khái niệm này sẽ tạo ra sự tin cậy, khoa học và chuyên nghiệp hơn trong giao tiếp văn phòng và hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu đối với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp. Từ đó, có thể

thấy rằng việc chuyển mã ngôn ngữ hay chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp hội thoại ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ở bình diện và cấp độ từ thường rất cao và khá phổ biến.

4. Kết luận

Thông qua hình thức chêm xen tiếng Anh trong tất cả ba thoại trường giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh, chúng tôi nhận thấy việc sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh trong các cuộc họp giao ban và triển khai kinh doanh chiếm tỉ lệ vượt trội, cao gấp nhiều lần so với các loại khác, đặc biệt là hình thức chêm xen tiếng Anh không nói tắt (viết tắt). Điều này lý giải rằng, bởi vì đối tượng sử dụng từ ngữ chêm xen tiếng Anh này trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh đa số đều là lực lượng lao động trẻ có tri thức cao, ngoài trình độ chuyên môn còn phải có các kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ tốt, đồng thời rất năng động, nhanh nhạy tiếp thu những cái mới. Đặc biệt hơn nữa, thông qua phương thức làm việc của nhân viên Ngân hàng là từ 8-10 giờ trong một ngày đều ở Ngân hàng nên hầu hết thời gian của nhân viên đều phải tiếp xúc, trao đổi công việc thường xuyên với nhau, thêm vào đó yếu tố cùng độ tuổi cũng làm cho việc giao tiếp ngoại ngữ trong văn phòng ở đây diễn ra nhanh hơn, lan tỏa rộng hơn. Việc này khiến cho thói quen sử dụng những từ ngữ chêm xen tiếng Anh càng trở nên phổ biến hơn. Thậm chí trong các Ngân hàng Thương mại cổ phần như Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh, khi mức độ tiếp xúc với các đối tác nước ngoài cùng với sự phát triển mạnh mẽ công nghệ thông tin trong các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng... dẫn đến việc chuyển mã ngôn ngữ qua lại giữa tiếng Việt và tiếng Anh trong các hoạt động giao tiếp văn phòng mà biểu hiện của vấn đề này là cách sử dụng từ chêm xen tiếng Anh trong giao tiếp văn phòng càng được sử dụng khá phổ biến, thường xuyên và được ưa chuộng vì sự thuận tiện, ngắn gọn từ đó trở thành thói quen sử dụng ngôn ngữ kể cả trong hoạt động giao tiếp hàng ngày đến các cuộc thoại giao tiếp mang tính hành chính công vụ.

Từ những phân tích trên, chúng ta có thể khẳng định, lớp từ ngữ tiếng Anh chêm xen trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh được sử dụng khá phổ biến và thông dụng trong các hình thức giao tiếp hội thoại của ngành Ngân hàng. Đây là nét đặc trưng mang màu sắc và hình thái riêng biệt, nó không chỉ đóng góp vào bức tranh ngôn ngữ hội thoại mà còn góp phần dự đoán về xu thế phát triển việc sử dụng từ ngữ tiếng Anh chêm xen trong giao tiếp văn phòng ở ngành Ngân hàng trong tương lai mà trước đây chưa được nghiên cứu bởi sự hạn chế về hệ thống Ngân hàng ở Việt Nam nói chung, ở Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng. Đồng thời, khi nghiên cứu vấn đề từ ngữ tiếng Anh chêm xen trong giao tiếp văn phòng ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu tại Thành phố Hồ Chí Minh, chúng tôi chỉ tiếp cận và nhìn nhận vấn đề từ góc độ hiện tượng, xu thế về cách sử dụng lớp từ ngữ trong ngành này chứ không tập trung đi sâu vào việc xem chúng là những ký hiệu ngôn ngữ và tìm hiểu chúng về các vấn đề như: các dạng thức ngữ âm, chữ viết, ngữ pháp, ngữ nghĩa, khả năng kết hợp, để đánh giá đúng sai. Từ đó có cái nhìn tổng quan về đặc điểm sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp văn phòng ngành Ngân hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh theo hướng đóng góp tích cực, phong phú vào mảng ngôn ngữ hội thoại.

Tài liệu tham khảo

- Báo Người Lao Động. (2021). *Tổng Bí thư Nguyễn Phú Trọng: Ngành ngân hàng là huyết mạch của nền kinh tế*. Truy cập từ <https://nld.com.vn/thoi-su/tong-bi-thu-nguyen-phu-trong-nganh-ngan-hang-la-huyet-mach-cua-nen-kinh-te-20210505135954931.htm>.
- Bùi, M. T. (1999). *Từ trong hoạt động giao tiếp tiếng Việt*. Hà Nội: NXB Giáo dục.
- Đỗ, T. K. L. (1999). *Ngữ nghĩa lời hội thoại*. Hà Nội: NXB Giáo dục.
- Nguyễn, T. C. (1998). *Ngữ pháp tiếng Việt (tiếng - từ ghép - đoán ngữ)*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Đỗ, H. C. (1998). *Từ vựng - ngữ nghĩa tiếng Việt*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

- Nguyễn, K. T. (1961). *Khái luận ngôn ngữ học*. Hà Nội: NXB Giáo dục.
- Nguyễn, T. G. (1978). *Từ vựng học tiếng Việt*. Hà Nội: NXB Giáo dục.
- Nguyễn, V. K. (1999). *Ngôn ngữ học xã hội*. TP.HCM: NXB Khoa Học Xã Hội.
- Nguyễn, V. T. (1976). *Từ và vốn từ tiếng Việt hiện đại*. Hà Nội: NXB Đại học & Trung học Chuyên nghiệp.
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia. (2024). *Thủ tướng chỉ rõ 3 mục tiêu, 6 nhiệm vụ trọng tâm để ngành ngân hàng tiên phong chuyển đổi số, phát triển lên tầm cao mới*. Truy cập từ <https://nfsc.gov.vn/vi/thu-tuong-chi-ro-3-muc-tieu-6-nhiem-vu-trong-tam-de-nganh-ngan-hang-tien-phong-chuyen-doi-so-phat-trien-len-tam-cao-moi/>.
- Trần, T. P. Lý, & Cao, K. V. (2008). Hiện tượng chêm xen từ ngữ ngoại (tiếp cận văn hoá - xã hội học ngôn hành). *Tạp chí Ngôn ngữ & Đời sống*, Số 4 - 2008, tr. 33. Truy cập từ <https://vusta.vn/hien-tuong-chem-xen-tu-ngu-ngoai-tiep-can-van-hoa-xa-hoi-hoc-ngon-hanh-p74755.html>.
- Trần, T. V. H. (2020). Hiện tượng chuyển mã ngôn ngữ (code switching) giữa tiếng Việt và tiếng Anh trong ngôn ngữ giao tiếp của nhân viên văn phòng tại Việt Nam. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ - Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 5(3), 1139-1145. 10.32508/stdjssh.v5i3.690.