GIAO TIẾP, ỨNG XỬ TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

LÊ THỊ THU THỦY*

Giao tiếp, ứng xử trên môi trường mạng đã trở nên phổ biến và là nhu cầu không thể thiếu trong đời sống hiện đại, những tiện ích mà nó mang lại đã giúp con người rút ngắn khoảng cách không gian và thời gian cũng như được tiếp cận với nền văn minh nhân loại. Bài viết chia sẻ một số kỹ năng cơ bản về giao tiếp, ứng xử và đưa ra các giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế trong môi trường mạng hiện nay.

Từ khóa: *Giao tiếp, ứng xử; môi trường mạng; mạng xã hội; email.*

Communication and behavior in the cyber environment has become common and indispensable in a modern life, shortened the space and time distance, and helped access to human civilization. The paper introduced some basic skills in communication and behavior, and provided solutions to overcome limitations of the cyber environment.

Keywords: *Communication, behavior; cyber environment; social network; email.*

NGÀY NHẬN: 19/8/2022 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 20/9/2022 NGÀY DUYỆT: 17/10/2022

1. Đặt vấn đề

Với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và truyền thông ngày nay, chỉ với một chiếc điện thoại, máy tính có kết nối internet, chúng ta có thể tìm kiếm được mọi thông tin, dữ liệu của tất cả lĩnh vực trên môi trường mạng. Thông tin trên môi trường mạng là kho kiến thức khổng lồ phục vụ công việc, góp phần phát triển kinh tế - xã hội qua trao đổi, giao tiếp trên nền tảng email, forum, group hay mạng xã hội (MXH).

2. Giao tiếp, ứng xử qua email

Email là thư điện tử (hòm thư điện tử), là một phương tiện trao đổi thông tin thông qua mạng internet giữa các thiết bị điện tử, như: điện thoại thông minh, máy tính… Khi sử dụng email, người dùng có thể gửi và nhận bất cứ lúc nào chỉ cần bảo đảm kết nối internet ổn định. Trong thời đại phát triển mạnh mẽ của kỹ thuật số, email được xem như một sản phẩm mang tính ứng dụng đáp ứng gần như tuyệt đối nhu cầu trao đổi thông tin của người dùng.

Giao tiếp qua email cũng như nhiều hình thức giao tiếp khác giúp người dùng đạt được một số mục đích nhất định, như: truyền đạt thông tin hiệu quả hơn so với các hình thức giao tiếp khác; giao tiếp phù hợp sẽ tạo hiệu quả công việc cao; tăng cường sự kết nối giữa người gửi với người nhận email; giao tiếp qua email là cách làm việc chuyên nghiệp và thể hiện thương hiệu cá nhân. Thông qua việc viết, gửi, nhận email người dùng sẽ đoán biết được tính cách, quan điểm làm việc, tư duy, cách nhìn nhận vấn đề của mỗi người.

Sự linh hoạt của email cũng giúp công việc hiệu quả hơn khi người dùng có thể gửi email cho từng nhóm để thông báo, trao đổi

* *ThS, Học viện Hành chính Quốc gia*

thông tin cụ thể và nhanh chóng. Thời gian nhận được email chỉ vài giây sau khi gửi là người nhận ở bất kỳ đâu trên thế giới cũng có thể nhận được. Mỗi email có thể chứa được nhiều nội dung, thông tin trong một lần gửi và người dùng có thể chuyển tải nội dung đa dạng, như: văn bản, hình ảnh, clip, âm thanh, file đính kèm… mà không sợ bị mất. Ngoài ra, email có tính bảo mật cao khi người dùng luôn sở hữu mật khẩu cho riêng mình để tránh bị lộ, bị mất thông tin.

Tuy nhiên, email cũng có những hạn chế riêng, như: tình trạng thư rác, thư spam, quảng cáo; email lừa đảo, thông báo trúng thưởng giả để đánh cắp thông tin, lây lan mã độc thông qua việc người dùng nhấn vào đường dẫn. Đặc biệt, khi người dùng sử dụng email để đăng ký nhiều tài khoản và có tài khoản liên kết với thẻ ngân hàng có thể bị hack địa chỉ email gây hậu quả khó lường, như: chi tiêu bằng tiền của chủ sở hữu thật sự, đọc trộm những thông tin quan trọng trong công việc. Người dùng email cũng thường mắc một số lỗi khi giao tiếp, ứng xử (GTƯX) qua email, như: lỗi chính tả, viết email không theo cấu trúc một email chuyên nghiệp, email không có tiêu đề hay tiêu đề và nội dung email không liên quan đến nhau, nội dung email quá dài và lan man, sử dụng ngôn ngữ suồng sã hoặc ngôn ngữ nói…

Vì vậy, khi viết email cần thực hiện theo đúng mẫu của một bức thư và trình bày nội dung một cách khoa học và dễ hiểu. Cụ thể:

(1) Tiêu đề email: ngắn gọn, có chức năng thông báo chính xác nội dung của email; (2) Cấu trúc email, gồm 3 phần chính: *lời chào mở đầu* (thể hiện sự tôn trọng của người viết với người nhận); *nội dung* (cần được phân bổ hợp lý với các trình tự logich; bảo đảm các nội dung ngắn gọn, đúng trọng tâm); *kết thúc email* (ngoài câu kết là lời cảm ơn chân thành và lời chúc tốt đẹp).

(3) Chữ ký: giúp tạo điều kiện thuận lợi cho người nhận mail trong việc phản hồi. Luôn kết thúc email với tên, chức vụ và các thông tin liên lạc, như: địa chỉ email, số điện thoại (gồm cả email và số điện thoại nội bộ), fax, địa chỉ cơ quan.

(4) Điền địa chỉ email của người nhận: nên điền địa chỉ email người nhận cuối cùng, vì cần kiểm tra các thông tin trước khi gửi, như: nội dung, tài liệu đính kèm, ngôn từ sử dụng, chính tả… việc này nhằm tránh sai sót email được gửi đi khi chưa hoàn thành nội dung.

(5) Dùng email khi cần trao đổi thông tin quan trọng: như nhiều kênh giao tiếp khác nhau: Slack, Skype, nói trực tiếp... Tuy nhiên, với những thông tin quan trọng thì các bạn nên gửi bằng email để tránh sự thất lạc thông tin và dễ dàng hơn trong việc tra cứu thông tin.

(6) Trả lời email: nếu bạn nhận được một email và bạn thấy rằng mình có thể trả lời được hãy dành thời gian trả lời luôn. Trong trường hợp quá bận thì hãy gửi cho người đó một email nói rằng bạn đã nhận được email và cho biết thời gian bạn sẽ trả lời để họ biết.

3. Giao tiếp, ứng xử qua forum

Forum là nơi tập hợp, thảo luận và trao đổi về các vấn đề liên quan đến công việc, lĩnh vực mà các thành viên trong diễn đàn quan tâm nhằm chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức, của các thành viên khi tham gia forum. Khi lập forum người trưởng forum cần xây dựng nội quy và thống nhất với các thành viên về quy tắc khi GTƯX trong forum:

(1) Đặt tên cho nhóm có liên quan đến chủ đề, công việc của nhóm và cần có tính công khai, minh bạch và nghiêm túc. Các thành viên tham gia nhóm cũng nên đặt tên tài khoản là họ tên thật để thuận tiện trong giao tiếp.

(2) Ngôn ngữ sử dụng trên forum cần rõ ràng, chính xác, dễ hiểu, đầy đủ dấu và đúng ngữ pháp. Các bài đăng phải ngắn gọn và tuân thủ nét văn hóa trong giao tiếp. Trường hợp cần sử dụng ngôn ngữ nước ngoài phải có bản biên dịch kèm theo, trừ trường hợp sử dụng các từ thuộc về chuyên môn hoặc được dùng phổ thông.

(3) Bài của thành viên tham gia diễn đàn phải chịu chế độ kiểm duyệt của trưởng forum hoặc ban biên tập (nếu có). Trưởng forum hoặc ban biên tập có quyền thay đổi hoặc xóa các tiêu đề, bài viết vi phạm mà không cần thông báo trước, đồng thời tránh đăng bài trùng lặp.

(4) Khi chia sẻ ý kiến, đăng bài phản biện thuộc phạm vi chủ đề của forum phải dùng từ ngữ phù hợp mang tính xây dựng, không cố ý công kích cá nhân hay hạ thấp uy tín danh dự người khác.

(5) Các thành viên khi tham gia cần nghiêm chỉnh thực hiện các nội quy, tích cực phát huy tinh thần đoàn kết, xây dựng và bảo vệ uy tín của forum.

Hiện nay, các forum ngày càng ít được sử dụng do hạn chế về tốc độ chia sẻ, sự tiện dụng, tính đa dạng các hình thức trao đổi thông tin so với các hình thức khác trên MXH, như: fanpage, group. Một số forum đang hoạt động hiệu quả ở một số ngành, lĩnh vực, địa phương là: Tổng cục Quản lý đất đai (http://gdla.gov.vn/forum/); Sở Công thương Bình Dương (http://socongthuong.binhduong.gov.vn/diendan/)...

4. Giao tiếp, ứng xử trên mạng xã hội

Theo tổng hợp trên Wikipedia, MXH với cách gọi đầy đủ là dịch vụ MXH hay trang MXH, là nền tảng trực tuyến nơi mọi người dùng để xây dựng các mối quan hệ với người khác có chung tính cách, nghề nghiệp, công việc, trình độ… hay có mối quan hệ ngoài đời thực.

Nhìn từ góc độ quản lý nhà nước, MXH là hệ thống thông tin cung cấp cho cộng đồng người sử dụng mạng các dịch vụ lưu trữ, cung cấp, sử dụng, tìm kiếm, chia sẻ và trao đổi thông tin với nhau, bao gồm: dịch vụ tạo trang thông tin điện tử cá nhân, diễn đàn, trò chuyện trực tuyến, chia sẻ âm thanh, hình ảnh và các hình thức dịch vụ tương tự khác.

Từ góc độ văn hóa - xã hội, MXH tập hợp các mối quan hệ giữa các cá nhân, nhóm cá nhân, tổ chức trên môi trường internet. Chính vì vậy, MXH có thể coi là một loại hình cộng đồng song mang tính chất ảo, trong đó bao gồm nhiều cộng đồng trực tuyến khác nhau nhằm thỏa mãn các nhu cầu về vật chất và tinh thần của con người. MXH là sự kết nối giữa con người với con người trên nền tảng internet với nhiều mục đích khác nhau, không giới hạn bởi không gian và thời gian. MXH mang lại nhiều thành quả tích cực, cho phép người dùng tìm kiếm thông tin, biểu hiện bản thân và trải nghiệm cuộc sống; tương tác, gặp gỡ, giao lưu, gắn kết cộng đồng, trao nhận, chia sẻ tình cảm, truyền tải cảm hứng cho nhau; tìm việc làm, quảng cáo, bán hàng và thư giãn.

Từ thực tiễn sử dụng MXH đã tạo ra nền văn hóa ứng xử trên mạng. Văn hóa ứng xử trên MXH được hiểu là hệ thống giá trị chi phối nhận thức, thái độ, hành vi ứng xử của cá nhân, cộng đồng trong các sự kết nối với tự nhiên, xã hội và bản thân khi tham gia MXH, phản ánh trình độ, văn hóa của cá nhân và cộng đồng. Trước đây, nếu muốn cập nhật tin tức, giải trí thì chúng ta nghe ra-đi-ô, xem ti-vi, đọc báo…, ngày nay, chỉ cần like một fanpage tin tức nào đó thì chúng ta đã dễ dàng nắm bắt được những thông tin mới nhất. Tính năng kết nối cho phép chúng ta giao lưu, chia sẻ, từ đó duy trì và giữ gìn các mối quan hệ (bạn bè, đồng nghiệp…) được bền chặt hơn. Sử dụng MXH chúng ta được nâng cao kỹ năng mềm, kỹ năng sống và sự hiểu biết về thế giới xung quanh. Hiện nay có rất nhiều fanpage, group, channel… kinh doanh trực tuyến, cung cấp các kỹ năng, kiến thức cần thiết trong cuộc sống, như: kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, làm việc nhóm, kiến thức về tin học, tiếng Anh… Chính nhờ vào những ưu điểm này mà rất nhiều người đã bị thu hút, tham gia vào các nền tảng MXH.

Về phương diện quản lý nhà nước, đã có nhiều cơ quan, tổ chức, địa phương tận dụng những ưu thế của MXH (facebook, zalo) để tuyên truyền phổ biến những thông tin thuộc ngành, lĩnh vực của địa phương, như: trang MXH của Ủy ban nhân nhân thành phố Hà Nội, thành phố Đà Nẵng, thành phố Hải Phòng, tỉnh Quảng Ninh, tỉnh Thừa Thiên Huế, tỉnh Lai Châu…

Ngoài những ưu điểm nói trên, MXH cũng có nhiều hạn chế, như: gián tiếp gây ra hiện tượng mất tập trung trong học tập, làm việc; giảm thời gian và chất lượng giấc ngủ, ảnh hưởng đến sự phát triển của thể chất và tinh thần. Ngoài ra, MXH là nơi người dùng tự do ngôn luận, tự do đăng tải các thông tin. Từ đó, các phần tử xấu, phản động lợi dụng đăng những thông tin giả mạo, xấu, độc, bịa đặt nhằm bôi nhọ tổ chức và xâm phạm đời tư cá nhân, như: bị cắt ghép hình ảnh nhạy cảm để tung tin đồn thất thiệt gây tổn hại đến danh dự, tinh thần nạn nhân. Thậm chí, người dùng bị hack nick và mạo danh để lừa đảo tiền hay đánh cắp thông tin cá nhân qua MXH để rút tiền từ tài khoản ngân hàng…

5. Giải pháp khắc phục những hạn chế của giao tiếp, ứng xử trên môi trường mạng

Một là, khi gửi email cần thực hiện đúng khuôn mẫu của một bức thư hoàn chỉnh; kiểm tra toàn bộ nội dung email trước khi gửi; khi gửi file đính kèm nên có thông tin cho người nhận biết ở cuối thư là email có đính kèm đường link hoặc file nhằm đề phòng trường hợp email bị hack, kẻ xấu lợi dụng gửi kèm theo virus, mã độc; khi nhận email cần thận trọng và lưu ý không nhấn chuột vào đường link lạ tích virus, mã độc.

Hai là, đối với việc tham gia vào các forum, trước khi đăng ký tham gia người dùng cần nghiên cứu kỹ nội dung, chủ đề, quy định của forum. Nếu thấy forum có nội dung không phù hợp, không lành mạnh thì không nên tham gia vì rất có thể vô tình sẽ trở thành đối tượng vi phạm quy định pháp luật trên môi trường mạng.

Ba là, đối với việc tham gia vào MXH, người dùng cần nâng cao ý thức, thái độ, hành vi ứng xử văn hóa trên môi trường mạng. Mọi lời nhận xét, bình luận phải khách quan và tế nhị, tỏ thái độ, cảm xúc phù hợp, không nói xấu nhằm hạ thấp danh dự, nhân phẩm của người khác. Trước khi kết bạn với những người mới, cần tìm hiểu một cách kỹ lưỡng và quản lý danh sách bạn bè nhằm kiểm soát thông tin dễ dàng.

Bốn là, tuyên truyền, phổ biến các văn bản, các quy định của Nhà nước về việc tham gia hoạt động trên môi trường mạng, như: *Luật An toàn thông tin mạng* năm 2015, *Luật An ninh mạng* năm 2018, Quyết định số 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Bộ quy tắc ứng xử trên MXH hướng tới xây dựng môi trường mạng lành mạnh, an toàn. Bên cạnh đó, cần sử dụng các giải pháp về công nghệ hỗ trợ xây dựng văn hóa ứng xử trên môi trường mạng. Ngoài việc áp dụng luật, quy tắc ứng xử, chế tài cụ thể, cần sử dụng các giải pháp về công nghệ, như: bảo mật thông tin cá nhân trên mạng, nghiên cứu sử dụng phần mềm lọc, ngăn chặn thông tin xấu, độc khi mới được đăng tải.

Năm là, đối với cán bộ, công chức cần phân biệt việc dùng MXH cho công việc khác với việc giải trí, giao tiếp thông thường. Cán bộ, công chức, viên chức cần gương mẫu, chuẩn mực khi tham gia môi trường mạng; nghiêm túc thực hiện Bộ quy tắc ứng xử trên MXH, đồng thời là người đi đầu trong việc tuyên truyền các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; xây dựng người cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, gương mẫu; tham gia đấu tranh, phản bác các luận điệu sai trái, thông tin sai sự thật; không đăng, phát thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước lên môi trường mạng❐

Tài liệu tham khảo:

1. *Luật An toàn thông tin mạng* năm 2015.

2. *Luật An ninh mạng* năm 2018.

3. *Quyết định số 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Bộ quy tắc ứng xử trên mạng xã hội.*

4. *Nghị định số 53/2022/NĐ-CP ngày 15/8/2022 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật An ninh mạng.*

5. *Thông tư số 31/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định hoạt động giám sát an toàn hệ thống thông tin.*