

# Đạo đức, pháp luật và văn hoá trong môi trường số

## GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ TRONG KHÔNG GIAN MẠNG

SAU BÀI HỌC NÀY EM SẼ:

- Phân tích được ưu và nhược điểm về giao tiếp trong không gian mạng qua các ví dụ cụ thể.
- Phân tích được tính nhân văn trong ứng xử ở một số tình huống tham gia không gian mạng.



Em đã từng được trải nghiệm hình thức học trực tuyến. Hãy cho biết ý kiến của em về ưu điểm và nhược điểm của hình thức học đó.

### 1. GIAO TIẾP TRONG KHÔNG GIAN MẠNG

#### Hoạt động 1 Nhận biết giao tiếp trong không gian mạng

Trong tình huống dưới đây, theo em đâu là các tình huống sử dụng giao tiếp trong không gian mạng?

- A. Giao tiếp với một trợ lý ảo (chatbot) trên trang web tuyển sinh của một trường đại học.
- B. Tham gia một lớp học trực tuyến.
- C. Hai người bạn gọi điện thoại video (FaceTime).
- D. Hẹn gặp bạn tại một quán cà phê Internet.



#### a) Khái niệm không gian mạng

*Không gian mạng* (còn được gọi là thế giới ảo) là môi trường được tạo ra nhờ sử dụng mạng máy tính, trong đó Internet có thể được coi là không gian mạng lớn nhất. Không gian mạng cho phép con người giao tiếp với nhau thông qua các phần mềm và dịch vụ giao tiếp trực tuyến như mạng xã hội, thư điện tử, ứng dụng nhắn tin, gọi điện thoại video, diễn đàn trực tuyến, nhật ký web (blog) và trang web cá nhân, các trang thương mại điện tử,...

#### b) Ưu điểm và nhược điểm của giao tiếp trong không gian mạng

Giao tiếp trong không gian mạng (giao tiếp trực tuyến) có nhiều ưu điểm. Đáng kể nhất đó là:

- *Thuận tiện*: Giao tiếp trực tuyến có thể được thực hiện mọi nơi, mọi lúc, miễn là có kết nối mạng. Điều này đặc biệt có lợi cho những người không có điều kiện giao tiếp trực tiếp, chẳng hạn như những người sống xa nhau.

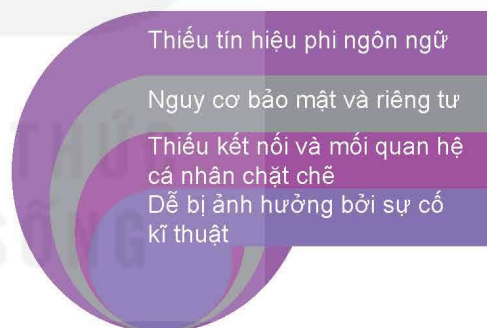
- **Tiết kiệm thời gian và chi phí:** So với giao tiếp trực tiếp, giao tiếp trực tuyến giúp tiết kiệm thời gian và chi phí di chuyển nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả thực hiện công việc và đáp ứng yêu cầu kết nối con người trong cuộc sống. Ví dụ, hội nghị truyền hình có thể giảm nhu cầu đi lại và chi phí ăn ở; điện thoại video giúp con người gần nhau hơn khi không có điều kiện sống cùng nhau,...
- **Mở rộng kết nối xã hội:** Giao tiếp trực tuyến giúp dễ dàng mở rộng mạng lưới quan hệ xã hội và kết nối nhiều người khác nhau có cùng sở thích, quan điểm hoặc nhu cầu. Đây cũng là cách thức giúp xây dựng thương hiệu cá nhân hoặc doanh nghiệp bằng cách thông qua các kênh truyền thông xã hội, tạo ấn tượng tốt để thu hút khách hàng và bè bạn.
- **Công cụ giao tiếp đa dạng:** Không gian mạng cung cấp nhiều công cụ giao tiếp trực tuyến như hội nghị truyền hình, nhắn tin nhanh, thư điện tử, mạng xã hội,... Sự đa dạng này cho phép người dùng lựa chọn công cụ phù hợp nhất với nhu cầu liên lạc của họ.



Hình 6.1. Ưu điểm của giao tiếp trong không gian mạng

Những lợi ích nêu trên đã làm cho việc giao tiếp trong không gian mạng trở thành một công cụ hỗ trợ đáng kể cho khoa học, giáo dục và cuộc sống. Tuy nhiên giao tiếp trong không gian mạng cũng có nhiều nhược điểm. Ngoài những hậu quả tổn hại tinh thần và vật chất xảy ra do “nghiện mạng”, nó còn ẩn chứa không ít nhược điểm. Trong số đó có thể kể tới là:

- **Thiếu tín hiệu phi ngôn ngữ:** Một số phương thức giao tiếp trong không gian mạng, ví dụ thư điện tử hay tin nhắn, có thể thiếu tín hiệu phi ngôn ngữ như nét mặt, ngôn ngữ cơ thể và biểu cảm giọng nói. Điều này có thể gây khó khăn trong việc truyền đạt cảm xúc và dẫn đến những hiểu lầm không đáng có.
- **Ẩn chứa nhiều nguy cơ về bảo mật và quyền riêng tư:** Giao tiếp trực tuyến có thể bị vi phạm tính bảo mật, ví dụ bị lộ mật khẩu truy cập hay bị tấn công mạng, làm gia tăng các lo ngại về quyền riêng tư, chẳng hạn như bị xâm phạm dữ liệu, các thông tin riêng tư và nhạy cảm bị lộ lọt hoặc bị tấn công bởi những kẻ xấu.
- **Thiếu kết nối quan hệ cá nhân chặt chẽ:** Trong không gian mạng, người sử dụng có thể dễ dàng giấu mặt, tạo ra các bản sao không đầy đủ của bản thân hoặc giả mạo thông tin, làm cho người khác khó đánh giá được tính chân thật của thông tin và sự thật về người đối diện. Ví dụ, thông tin cá nhân của một tài khoản cụ thể trên mạng xã hội có thể chỉ là các thông tin bịa đặt. Điều này gây khó khăn trong việc xây dựng mối quan hệ và lòng tin. Hơn nữa, giao tiếp trong không gian mạng cũng có thể dẫn đến trải nghiệm giao tiếp kém hiệu quả so với giao tiếp trực tiếp.
- **Dễ bị ảnh hưởng bởi sự cố kỹ thuật:** Các sự cố kỹ thuật như mất kết nối mạng và phần mềm không tương thích có thể cản trở giao tiếp trực tuyến, dẫn đến giao tiếp bị trì hoãn hoặc bị gián đoạn.



Hình 6.2. Nhược điểm của giao tiếp trong không gian mạng



Không gian mạng là môi trường được tạo ra nhờ các mạng máy tính. Giao tiếp trong không gian mạng có nhiều ưu điểm song cũng tiềm ẩn những nhược điểm đòi hỏi người dùng phải biết ứng xử đúng cách.



1. Hãy kể tên một số dịch vụ và phần mềm hỗ trợ giao tiếp trong không gian mạng. Nêu tóm tắt khả năng của chúng.
2. Hãy trình bày một vài ưu điểm và nhược điểm của giao tiếp trong không gian mạng mà em thấy tâm đắc nhất.

## 2. THỂ HIỆN TÍNH NHÂN VĂN TRONG KHÔNG GIAN MẠNG

### Hoạt động 2 Tìm hiểu về ứng xử nhân văn trong không gian mạng

Trong các trường hợp sau, trường hợp nào không phải là sự thể hiện của việc ứng xử nhân văn trong không gian mạng?

- A. Đưa lên mạng ảnh chụp bạn trong một tư thế không đẹp.
- B. Sử dụng những ngôn từ khiếm nhã khi phê phán bạn trên mạng xã hội.
- C. Ngăn không cho bạn gửi lên mạng video quay cảnh hai bạn trong lớp đánh nhau.
- D. Chụp đoạn nhật kí của bạn (viết về những điều bạn không hài lòng về một bạn cùng lớp) rồi gửi cho các bạn khác.



### a) Ứng xử nhân văn khi giao tiếp trong không gian mạng

Bên cạnh việc thực hiện các quy tắc ứng xử trên mạng xã hội phù hợp với quy định của pháp luật được nêu trong Quyết định số 874-QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021, khi giao tiếp trong không gian mạng người dùng cũng cần phải biết ứng xử một cách nhân văn. Việc ứng xử nhân văn trong không gian mạng được thể hiện qua nhiều khía cạnh cụ thể khác nhau, sau đây là một vài khía cạnh quan trọng nhất:

- **Tôn trọng:** Bao gồm tôn trọng quyền riêng tư, không phát tán thông tin riêng tư của người khác mà không có sự cho phép của họ; tôn trọng quan điểm và suy nghĩ của mỗi người, không bắt buộc họ phải chấp nhận hoặc chia sẻ quan điểm của mình, cũng như không châm chọc hoặc làm cho người khác cảm thấy bị tổn thương.
- **Lịch sự:** Sử dụng ngôn từ đúng mực, không sử dụng ngôn từ nhay cảm, lăng mạ, châm chọc, phỉ báng hoặc phân biệt chủng tộc, giới tính, tôn giáo,... Trong nhiều trường hợp cần tránh sử dụng ngôn ngữ chuyên ngành hoặc từ lóng không được phổ biến để tránh việc làm cho đối phương không hiểu được nội dung muốn truyền tải. Chia sẻ thông tin chính xác và đáng tin cậy, tránh lan truyền thông tin sai lệch hoặc tin đồn. Tránh gửi nội dung thư rác hoặc quảng cáo không liên quan đến nội dung chính của cuộc trò chuyện.



Hình 6.3. Ứng xử nhân văn trong không gian mạng

- **Thấu hiểu:** Cảm thông với người khác và hiểu được những khó khăn mà họ đang gặp phải. Cố gắng đặt mình vào hoàn cảnh của người khác để có thể hiểu được những suy nghĩ, tình cảm, vấn đề của họ. Khi thấu hiểu được người khác, ta sẽ có khả năng giúp đỡ họ một cách hiệu quả hơn.
- **Hỗ trợ:** Luôn sẵn lòng giúp đỡ, hỗ trợ người khác khi họ đang gặp khó khăn hoặc cần sự giúp đỡ mà đôi khi chỉ là những lời động viên chân thành, những tin nhắn an ủi kịp thời, những biểu cảm sẻ chia,... Hỗ trợ nhau là cách xây dựng một cộng đồng trực tuyến mạnh mẽ, giúp nhau vượt qua khó khăn và cùng nhau phát triển.

Để hình thành thói quen ứng xử nhân văn trong không gian mạng, có thể áp dụng các cách sau đây:

- **Tự kiểm tra, cải thiện hành vi trực tuyến của mình:** Hãy xem lại và tự đánh giá các hành vi của mình trên mạng xã hội, trong các cuộc trò chuyện trực tuyến, thư điện tử hoặc bất kì hình thức truyền thông tin nào khác. Nếu nhận thấy những hành vi của mình không đúng mực hoặc thiếu nhân văn, hãy cố gắng tìm cách sửa đổi.
- **Bình tĩnh lắng nghe và tôn trọng ý kiến của người khác:** Để ứng xử nhân văn trong không gian mạng, hãy lắng nghe ý kiến của người khác và đối xử với họ một cách tôn trọng. Nếu không đồng ý với ý kiến của họ, hãy đưa ra lí do và phản bác một cách lịch sự.
- **Học cách xử lí các tình huống khó xử:** Có nhiều tình huống khó xử có thể xảy ra trong không gian mạng. Hãy học cách xử lí chúng một cách đúng mực. Nếu cảm thấy không chắc chắn về cách xử lí, hãy tìm kiếm sự giúp đỡ từ những người có kinh nghiệm hoặc từ các tài liệu hướng dẫn trực tuyến.
- **Cẩn trọng với ngôn từ và cách viết:** Sử dụng ngôn từ phù hợp và lịch sự là rất quan trọng. Hãy chú ý đến cách viết của mình để đảm bảo nó không gây hiểu nhầm hoặc mang tính khiêu khích.
- **Đối xử với người khác theo cách mà mình muốn được đối xử:** Để hình thành thói quen ứng xử nhân văn trong không gian mạng, cần quán triệt tinh thần đối xử với người khác theo cách mà mình muốn được đối xử.



Hình 6.4. Hình thành thói quen ứng xử nhân văn

## b) Ứng xử nhân văn trong một số tình huống cụ thể

Dưới đây là một số ví dụ về ứng xử nhân văn trong một số tình huống cụ thể khi giao tiếp trong không gian mạng:



- Trong các cuộc trò chuyện trên diễn đàn, nếu không đồng ý với ý kiến của ai đó, hãy cố gắng trao đổi một cách lịch sự và không bao giờ sử dụng ngôn ngữ khiêu khích hoặc phân biệt chủng tộc, giới tính, tôn giáo hoặc tấn công cá nhân. Hãy luôn tôn trọng quan điểm và suy nghĩ của người khác và biết giữ bình tĩnh trong các tình huống khó chịu hoặc bị xúc phạm.
- Khi tham gia một cuộc thảo luận trên mạng xã hội, hãy đọc kĩ bài viết của người khác trước khi đưa ra ý kiến của mình. Nếu có ý kiến trái ngược, cần trao đổi một cách lịch sự trên tinh thần tôn trọng quan điểm của họ.
- Khi sử dụng thư hoặc tin nhắn điện tử, hãy viết một cách lịch sự, tránh sử dụng ngôn từ thô tục hoặc khiêu khích. Luôn tôn trọng quyền riêng tư của người nhận, không chia sẻ thông tin trao đổi riêng giữa hai người với một bên thứ ba khi chưa được phép.
- Khi trò chuyện qua video, hãy mặc quần áo lịch sự và không để lộ những vật dụng hoặc cảnh quan không phù hợp. Hãy giữ một thái độ đúng đắn trong suốt cuộc trò chuyện.
- Khi đăng bài hoặc chia sẻ thông tin lên mạng xã hội hoặc diễn đàn, hãy đọc kĩ nội dung, kiểm tra tính chính xác của nó để đảm bảo không làm tổn hại đến danh tiếng hoặc quyền riêng tư của người khác.

Tôn trọng, lịch sự, thấu hiểu và sẵn sàng hỗ trợ là những yếu tố quan trọng của việc ứng xử nhân văn trong không gian mạng. Các yếu tố này giúp tạo ra một môi trường trao đổi thông tin và giao tiếp trong không gian mạng an toàn, lành mạnh, tránh việc làm tổn thương người khác, đồng thời cũng tạo sự thoải mái và tin tưởng cho mọi người khi tham gia vào các hoạt động trên không gian đó.



1. Khi giao tiếp trong không gian mạng, nên tránh những hành vi nào sau đây?
  - A. Liên tục gửi các tin nhắn vô thưởng vô phạt cho người khác.
  - B. Chia sẻ các thông tin về thành công của bạn bè, các tấm gương sống đẹp,...
  - C. Chia sẻ thông tin cá nhân của người khác mà không được phép.
  - D. Nói xấu hoặc đe dọa người khác trên mạng xã hội.
2. Hành vi nào dưới đây không phù hợp với tính nhân văn khi giao tiếp trong không gian mạng?
  - A. Tôn trọng ý kiến và quan điểm của người khác.
  - B. Sử dụng từ ngữ thô tục và xúc phạm để thể hiện sự bất bình.
  - C. Chủ động tìm hiểu thêm thông tin trước khi đưa ra ý kiến của mình.
  - D. Chê bai việc làm của người khác.



## LUYỆN TẬP

1. Hãy kể về một trải nghiệm giao tiếp trong không gian mạng mà em từng tham gia.
2. Hãy nêu một vài ví dụ minh họa cho việc vận dụng các lợi ích của giao tiếp trong không gian mạng để tạo sự tiện lợi cho công việc hoặc cuộc sống.



## VẬN DỤNG

Chọn một tình huống giả định trong học tập hoặc trong cuộc sống, ví dụ như bị ốm cần mượn vở của bạn để chép bài,... Hãy viết một thư điện tử gửi cho bạn để trao đổi về tình huống đó.