

# BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG ỨNG XỬ TRÊN MẠNG XÃ HỘI CHO SINH VIÊN HIỆN NAY

TRINH THỊ HẠNH\*

**T**rong thời đại 4.0, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, công nghệ số tạo thành điểm nhấn đánh dấu bước tiến nhảy vọt của con người. Cùng với sự phát triển của internet, MXH phát triển với tốc độ “chóng mặt”, đã và đang tác động không nhỏ tới đời sống con người, nhất là đối với thế hệ trẻ. MXH giúp chúng ta có thể thu thập thông tin từ rất nhiều nguồn khác nhau và trở thành nơi chia sẻ thông tin của người sử dụng một cách dễ dàng, nhanh chóng. Bên cạnh những mặt tích cực đó, MXH cũng bộc lộ những mặt trái và hệ lụy đối với sự phát triển của đất nước nói chung, đến giáo dục đại học nói riêng.

Thời gian gần đây, hiện tượng lợi dụng các trang MXH để bịa đặt, xuyên tạc thông tin, vu cáo, bôi nhọ, lừa đảo... xuất hiện ngày càng nhiều. Đặc biệt, các thế lực thù địch, cơ hội chính trị và phần tử xấu đã lợi dụng triệt để mạng xã hội để đăng tải nhiều nội dung xuyên tạc, chống phá Đảng, Nhà nước ta. Điều này đã ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý, tình cảm, nhân cách, tư tưởng, chính trị, khả năng miễn dịch trước các thông tin xấu, độc mà các sinh viên thường xuyên phải tiếp xúc và xử lý. Thực tiễn đó đòi hỏi sinh viên phải có kiến thức, kỹ năng, biết bảo vệ cái đúng, phân bác cái sai, nâng cao ý thức sử dụng, sức đề kháng trước thông tin xấu độc, giữ gìn chuẩn mực đạo đức, văn hóa, thuần phong mỹ tục.

## 1. Khái quát về kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên

### *Khái quát về kỹ năng ứng xử*

Ứng xử là từ ghép gồm “ứng” và “xử”. “Ứng” là ứng đối, ứng phó. “Xử” là xử thế, xử lý, xử sự... Đó là phản ứng của con người đối với sự tác động của

**Mạng xã hội (MXH) đã và đang trở thành phương tiện thông tin phổ biến, thiết yếu trong đời sống con người nói chung, sinh viên ở Việt Nam nói riêng. Bên cạnh những mặt tích cực, MXH cũng chứa đựng và tiềm ẩn nguy cơ có thể gây ra nhiều ảnh hưởng tiêu cực đến sinh viên nếu họ không có ý thức, kỹ năng ứng xử phù hợp. Vì vậy, việc bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên rất cần thiết, giúp họ khai thác, sử dụng, phát huy lợi thế của MXH trong quá trình học tập tại trường và công tác sau này.**

người khác đến mình trong một tình huống cụ thể. Ứng xử là phản ứng có lựa chọn tính toán, là cách nói năng tùy thuộc vào tri thức, kinh nghiệm và nhân cách của mỗi người nhằm đạt kết quả cao nhất trong giao tiếp. Kỹ năng ứng xử là khả năng của mỗi người trong vận dụng những tri thức, phương pháp, phương tiện, kinh nghiệm đã được lĩnh hội, để tương tác nhằm đạt

được hiệu quả tốt nhất trong mối quan hệ giữa con người với con người.

### *Khái quát về MXH*

Trên thế giới, MXH chính thức xuất hiện lần đầu tiên vào năm 1995 với sự ra đời của trang Classmate với mục đích kết nối bạn học. Từ khởi nguồn đó, các trang MXH đã nhanh chóng ra đời và không ngừng phát triển các tính năng để phục vụ nhu cầu người dùng. Cho đến nay, trên thế giới đã có hàng trăm trang MXH khác nhau.

Trên cơ sở, căn cứ, phạm vi và mục đích nghiên cứu mà có nhiều cách định nghĩa khác nhau về MXH. *Wikipedia tiếng Việt* định nghĩa: “Mạng xã hội, hay gọi là mạng xã hội ảo, là dịch vụ nối kết các thành viên cùng sở thích trên internet lại với nhau với nhiều mục đích khác nhau không phân biệt không gian và thời gian. Những người tham gia vào mạng xã hội còn được gọi là cư dân mạng”. Nghị định số 72/2013/NĐ-CP của Chính phủ về Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng xác định: “Mạng xã hội (*social network*) 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 (*forum*), trò chuyện

(chat) trực tuyến, chia sẻ âm thanh, hình ảnh và các hình thức dịch vụ tương tự khác” (1).

Một số đặc trưng cơ bản của MXH là được tạo lập và định hướng dựa trên người dùng; tạo điều kiện và bảo đảm cho người dùng được bộc lộ tính cá nhân; tạo nên tính tương tác cao giữa những người sử dụng; tạo ra các nhóm người sử dụng theo những đặc tính cộng đồng; giúp người sử dụng phát triển mối quan hệ; tạo điều kiện cho người sử dụng tự tin chia sẻ cảm xúc cá nhân. Một số trang mạng có tầm ảnh hưởng lớn ở Việt Nam có thể kể đến như: Facebook, Google+, Twitter, YouTube, ZingMe, TikTok... Ngoài những trang kể trên, hiện ở Việt Nam còn nhiều trang MXH khác được nhiều người sử dụng nhất là giới trẻ với các mục đích khác nhau như: *tinhte.vn*, *lamchame.com*, *vatgia.com*, *muare.vn*...

#### Kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên

Đó là khả năng vận dụng những kiến thức, phương pháp, phương tiện, kinh nghiệm đã được lĩnh hội từ lý luận và thực tiễn để nhận định, phân tích, giải quyết các tình huống, vấn đề nảy sinh khi tham gia MXH, đảm bảo đúng quy định, quy tắc, pháp luật có văn hóa, có đạo đức. Kỹ năng ứng xử trên MXH rất phong phú, đa dạng, song tập trung chủ yếu vào một số kỹ năng cơ bản như: kết bạn; lắng nghe; đóng góp, chia sẻ; bình phẩm, nhận xét; chặn (*block*) tài khoản ảo và chặn những cá nhân *spam*, quảng cáo tin nhắn rác; kiểm soát, bảo vệ thông tin... Kỹ năng ứng xử trên MXH thuộc về hệ thống các kỹ năng mềm, muốn phát triển đạt tới mức thuần thục các kỹ năng này chỉ bằng cách phải thực hiện rèn luyện thường xuyên, liên tục trên cơ sở lựa chọn hình thức, phương pháp phù hợp, khoa học. Đối với sinh viên, bồi dưỡng kỹ năng mềm nói chung, kỹ năng ứng xử trên MXH nói riêng rất cần thiết, giúp họ luôn tự tin, vững vàng và đảm bảo sự chuẩn mực trong cuộc sống và nghề nghiệp.

#### 2. Thực trạng kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên hiện nay

Theo Báo cáo thị trường *Digital* năm 2022 của We are Social, có 76,95 triệu người dùng MXH ở Việt Nam, số lượng người dùng MXH ở Việt Nam vào năm 2022 tương đương 78,1% dân số. Trong số các MXH lớn (YouTube, Facebook, Zalo, Instagram, TikTok...), được ưa chuộng nhất là YouTube với 92% sinh viên Việt Nam sử dụng, Facebook chiếm 91,7%; Zalo cũng được sinh viên sử dụng rất phổ biến với tỷ lệ đến 76,5% (2).

Để có cơ sở thực tiễn đánh giá thực trạng kỹ năng ứng xử của sinh viên trên MXH, chúng tôi sử dụng một cuộc khảo sát trực tuyến đối với sinh viên Học viện Báo chí tuyên truyền; Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội; Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP.HCM; Đại học Đà Nẵng; Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Có 1.450 người trả lời phiếu khảo sát, các đối tượng trả lời chủ yếu là sinh viên năm thứ nhất với 34,2%, sinh viên năm thứ hai với 26,1%, sinh viên năm thứ ba với 21,4%, sinh viên năm thứ tư với 18,3%. Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu vào các kỹ năng ứng xử trên MXH mà sinh viên thể hiện trên các nhóm kỹ năng nêu trên.

Thông qua số liệu khảo sát, có thể nhận thấy, mức độ thể hiện các kỹ năng khác nhau, nhưng sinh viên đều có những ứng xử nhất định với các thông tin, hay vấn đề tiếp cận trên MXH. Trong đó, nổi bật là chức năng chặn (*block*) tài khoản ảo, bỏ theo dõi và chặn những cá nhân *spam*, quảng cáo tin nhắn rác có tới 76% sinh viên đã từng sử dụng. Như vậy, sinh viên cũng thể hiện phần nào tính chủ động trong tìm kiếm, xử lý thông tin, cũng như cảnh giác, đề phòng với những thông tin tiếp cận chưa rõ ràng, chưa kiểm chứng trên MXH.

Tuy nhiên, một bộ phận sinh viên ít hoặc chưa thể hiện chính kiến, quan điểm, thậm chí còn thờ ơ với thông tin tiếp cận. Kết quả khảo sát cho thấy, Facebook là kênh MXH sinh viên sử dụng nhiều nhất trong ngày, với 65% số sinh viên. Mức độ truy cập các thông tin chính thống như các trang báo điện tử *Dân trí*, *vnexpress*... của các sinh viên ở mức thấp là 13%. Do đó, việc cập nhật thông tin chính thống ít, dẫn đến kỹ năng kiểm soát, bảo vệ thông tin có những hạn chế nhất định. Điều này kéo theo khả năng làm chủ, kỹ năng ứng xử với thông tin, cũng như sự tin tưởng đối với thông tin tiếp cận chưa chắc chắn và tất yếu một số sinh viên bị dẫn dắt bởi các thông tin giả, tin xấu, độc tràn lan trên MXH. Kết quả khảo sát 73% sinh viên chủ yếu đọc lướt tin, rồi chia sẻ, thậm chí *like* theo trào lưu, số đông, bình luận ủng hộ... các thông tin chưa được kiểm chứng, nhất là các clip phóng đại sự thật. Sinh viên lạm dụng MXH, nghiện đăng tải, câu *like*, câu *view*... đã khiến việc kiểm soát thông tin xấu độc càng trở nên phức tạp. Cá biệt, có những hành động vô tình tiếp tay cho sự lan truyền thông tin, quan điểm sai trái của các thể lực thù địch như việc *like*, chia sẻ, bình luận ủng hộ... một

cách dễ dãi, thiếu phân biệt thông tin. Qua đó, cho thấy kỹ năng bình luận, chia sẻ, chọn lọc thông tin, nhất là thông tin chính trị - xã hội của một số sinh viên còn hạn chế.

### 3. Biện pháp bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên hiện nay

*Một là, nâng cao nhận thức, trách nhiệm và phát huy vai trò của các chủ thể trong bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên*

Đây là giải pháp quan trọng hàng đầu, có vai trò quyết định đến chất lượng bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên. Bởi vì, bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên là một trong những hoạt động diễn ra thường xuyên, liên tục trong suốt quá trình đào tạo. Chất lượng, hiệu quả của hoạt động này phụ thuộc vào nhiều yếu tố, song trước hết và chủ yếu vẫn là nhận thức, trách nhiệm, vai trò của Đảng ủy, Ban Giám hiệu các trường đại học, cao đẳng. Để hoạt động này có hiệu quả, trước hết cần chú trọng nghiên cứu kỹ đặc điểm của từng đối tượng sinh viên, từ đó có sự lãnh đạo, chỉ đạo hoạt động bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH cho họ kịp thời, phù hợp với điều kiện thực tiễn. Bên cạnh đó, cần tăng cường công tác giáo dục, quán triệt, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các chủ thể như: Phòng Đào tạo, Khoa Giáo viên... đối với hoạt động bồi dưỡng kỹ năng mềm, kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên. Quán triệt sâu sắc quan điểm, đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật Nhà nước, quy định về MXH, kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên. Qua đó, đảm bảo hoạt động bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên sẽ theo đúng định hướng chính trị, đạt hiệu quả theo mong muốn.

Phát huy vai trò, trách nhiệm và phối hợp chặt chẽ, có hiệu quả với các cấp, các cơ quan liên quan để bồi dưỡng kỹ năng ứng xử cho sinh viên đạt hiệu quả tối ưu. Đặt ra các yêu cầu cụ thể, với mức độ cao dần trong bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH để sinh viên phấn đấu, tích cực, tự giác thực hiện có chất lượng, hiệu quả. Các chủ thể khác như: Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Sinh viên Việt Nam... cần tăng cường phát động các hoạt động thi đua, tập trung trang bị kiến thức, bồi dưỡng kỹ năng mềm cho sinh viên. Thường xuyên phối hợp với nhà trường tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về kiến thức, kỹ năng sử dụng internet, đi sâu vào kỹ năng ứng xử trên MXH, tạo sức lan tỏa rộng rãi, lôi cuốn đông đảo sinh viên tham gia.

*Hai là, đa dạng hóa các nội dung, hình thức, biện pháp bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên*

Mục đích của giải pháp này là nhằm tạo điều kiện, cơ hội cho sinh viên được bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH với nhiều nội dung, hình thức, tương ứng với các phạm vi, quy mô khác nhau. Trên thực tiễn, hoạt động bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên trong quá trình đào tạo tại trường có thể tiến hành thông qua nhiều hình thức với nội dung đa dạng, phong phú. Theo đó, các hình thức như: trao đổi, tọa đàm về MXH; câu lạc bộ đấu tranh chống các quan điểm sai trái trên không gian mạng; tổ kỹ thuật, tư vấn thao tác trên các trang MXH; các hội thi tìm hiểu về các kỹ năng ứng xử trên các trang MXH... Tất cả hình thức này đều có tác dụng bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên rất hiệu quả.

Tổ chức trao đổi, phổ biến kiến thức, kinh nghiệm ứng xử trên MXH. Đặc biệt, cung cấp thông tin chính thống thông qua các kênh tuyên truyền như: trang web của nhà trường, hội thảo khoa học, truyền thanh, báo chí... Ngoài ra, các trường cần lựa chọn những sinh viên có trình độ, kiến thức và kỹ năng tốt về MXH, tiến hành trao đổi, phổ biến kinh nghiệm về cách phát huy những tính năng ưu trội của MXH, đến các kỹ năng ứng xử cụ thể trên MXH cho sinh viên. Sự trải nghiệm trong quá trình tham gia các MXH sẽ mang lại hiệu quả thiết thực giúp sinh viên nâng cao kiến thức, kỹ năng sử dụng MXH. Hình thức này cần phải được duy trì thường xuyên, nghiêm túc và trở thành nền nếp trong sinh viên.

Chú trọng xây dựng lực lượng nòng cốt về kỹ năng ứng xử trên MXH, trên cơ sở đó nhân rộng thành phong trào sôi nổi trong các trường đại học, cao đẳng. Thành lập các "Câu lạc bộ" đấu tranh trên không gian mạng là hình thức thiết thực, góp phần tích cực trong nâng cao trình độ kiến thức, kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên. Bởi, muốn hoạt động này đạt chất lượng, hiệu quả cao cần phải có môi trường phù hợp và sân chơi lành mạnh, gắn liền với các điều kiện thuận lợi để sinh viên học hỏi, rèn luyện; có cơ hội được giao lưu, trao đổi, được hỗ trợ, kế thừa và rút kinh nghiệm từ nhiều người khác nhau.

Phát huy vai trò, trách nhiệm của các lực lượng trong hướng dẫn, tạo điều kiện cho sinh viên bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH. Các trường cần thường xuyên phối hợp với các lực lượng chuyên môn tổ chức các buổi tập huấn, trao đổi kinh nghiệm trong sử dụng các trang MXH. Đa dạng các hình

thức tổ chức học tập, bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH lời cuốn sinh viên tham gia, qua đó nâng cao trình độ cho họ. Tổ chức cho sinh viên tự bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH trên cơ sở kế hoạch và sự định hướng của nhà trường. Hoạt động này cần đảm bảo tốt sự định hướng, thường xuyên tiến hành tổng kết, rút kinh nghiệm để đạt hiệu quả cao hơn trong những đợt tiếp theo. Thực hiện điều đó sẽ tạo thành nền nếp tốt trong bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH cho sinh viên, giúp họ có ý thức, trách nhiệm cao trong tham gia trên không gian mạng.

*Ba là, phát huy tính tích cực, chủ động và sáng tạo của sinh viên trong tự bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH*

Đây là biện pháp quan trọng để phát huy cao độ vai trò chủ quan của sinh viên trong quá trình bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH. Bởi, sinh viên chính là chủ thể của quá trình đào tạo, phát huy tính tích cực, chủ động và sáng tạo của sinh viên sẽ tác động trực tiếp đến kết quả bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH của họ. Thực tiễn quá trình đào tạo cho thấy, dù điều kiện học tập, rèn luyện có thuận lợi đến đâu, song, bản thân mỗi sinh viên không tự giác, tích cực, không chủ động, sáng tạo trong học tập, rèn luyện thì kết quả đạt được sẽ không cao. Hoạt động bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH gắn liền với hoạt động cá nhân của từng sinh viên, do đó rất cần sự tích cực, tự giác của mỗi người trong tự bồi dưỡng kỹ năng.

Tính tích cực, chủ động và sáng tạo của sinh viên trong tự bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH thể hiện ở việc sinh viên có nhận thức đúng đắn, đầy đủ về vị trí, vai trò, tầm quan trọng của kỹ năng ứng xử trên MXH; có mong muốn được học hỏi, trau dồi kiến thức, bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH. Đồng thời, thường xuyên tự rút kinh nghiệm để nâng cao kiến thức, kỹ năng ứng xử cho bản thân. Thực chất của hoạt động này là mỗi sinh viên tự cố gắng, tự nỗ lực trong trau dồi tri thức, củng cố kỹ năng ứng xử một cách có văn hóa trên MXH. Sự phát triển kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên cao hay thấp là do chính sự cố gắng, nỗ lực trong học hỏi, rèn luyện của sinh viên. Ngoài ra, tính tích cực còn thể hiện ở tinh thần trách nhiệm đối với hoạt động bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH, chủ động khắc phục khó khăn, sắp xếp thời gian hợp lý, sử dụng một cách thông minh trước các chức năng của MXH. Do đó, các trường cần thường xuyên làm tốt công tác giáo dục nhằm nâng cao nhận thức cho sinh viên

về tầm quan trọng của bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH.

Xây dựng bầu không khí dân chủ, cởi mở, thường xuyên quan tâm, tôn trọng ý kiến của sinh viên trong quá trình bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH. Qua đó, tạo điều kiện cho họ trình bày chính kiến, băn khoăn, vướng mắc với thái độ chân thành, tinh thần cởi mở trong quá trình tiếp cận thông tin trên internet, MXH. Thực hiện tốt chính sách động viên, khen thưởng đối với những sinh viên có thành tích cao trong quá trình rèn luyện, có kỹ năng tốt trong ứng xử, đấu tranh chống các quan điểm sai trái trên không gian mạng.

MXH đang ngày càng phát triển và phổ biến trong thế hệ sinh viên Việt Nam hiện nay, song, việc sử dụng MXH cũng đang đặt ra nhiều vấn đề mới. Do đó, bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH của sinh viên là rất cần thiết để nâng cao khả năng tự đề kháng, tính miễn dịch trước các thông tin nhiễu, tin giả, xấu độc... đang gia tăng trên không gian mạng. Để nâng cao hiệu quả bồi dưỡng kỹ năng ứng xử trên MXH đòi hỏi phải sử dụng tổng hợp các biện pháp của các trường đại học, cao đẳng từ nhận thức, đến hành động của các chủ thể, đổi mới chương trình, nội dung, cách thức phù hợp, nhằm khơi dậy và phát huy cao tính tích cực, chủ động của sinh viên đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục đại học trong tình hình mới ■

T.T.H

1. Chính phủ, Nghị định số 72/2013/NQ-CP về *Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng*, 15-7-2013.

2. Lê Phạm Tuấn Vinh, *Một số vấn đề đặt ra khi sử dụng mạng xã hội trong giáo dục tư tưởng chính trị cho sinh viên*, *tuyengiao.vn*, 30-9-2022.

#### **Tài liệu tham khảo**

1. Trần Thị Minh Đức, Bùi Thị Hồng Thái, *Sử dụng mạng xã hội trong sinh viên Việt Nam*, Tạp chí *Khoa học xã hội Việt Nam*, số 8 (81), 2014, tr.50-60.

2. Trần Tấn Tới, Nguyễn Hoàng Nhạc, Võ Văn Hải Đăng, *Tình hình sử dụng mạng xã hội ở Việt Nam hiện nay: một số vấn đề đặt ra và giải pháp*, Tạp chí *Khoa học - Trường Đại học Thủ đô Hà Nội*, số 57, 2022, tr.119-128.

3. Trần Thị Hoàn, Nguyễn Thị Nhung, *Tìm hiểu một số tác động của mạng xã hội đối với sinh viên Việt Nam hiện nay*, Tạp chí *Giáo dục Lý luận*, số 322, 2021, tr.71-76.