

HÀNH VI TRÁNH THÔNG TIN

TS Ngô Thanh Thảo

Trường ĐH KHXH&NV- ĐHQG Tp. Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Bài viết giới thiệu tổng quát về hành vi tránh thông tin và hoạt động nghiên cứu hành vi tránh thông tin trong một số lĩnh vực.

Từ khóa: Thông tin; hành vi thông tin.

Information avoidance behavior

Abstract: The article presents overview of information avoidance behavior and its research literature.

Keywords: Information avoidance; information behavior.

Đặt vấn đề

Đến nay, lý thuyết và thực tiễn đều chứng minh rằng thông tin có giá trị đặc biệt quan trọng đối với việc ra quyết định của các cá nhân. Tuy nhiên, trên thực tế không phải lúc nào con người cũng muốn truy cập và sử dụng thông tin mặc dù thông tin đó có sẵn và có thể đem lại nhiều lợi ích cho người sử dụng. Hành vi tránh thông tin ngày càng trở nên phổ biến hơn trong xã hội và đem lại những hậu quả nhất định cho cá nhân và cho xã hội nói chung. Vì vậy, hành vi tránh thông tin ngày càng được nhiều nhà khoa học thuộc các lĩnh vực khác nhau quan tâm nghiên cứu.

1. Khái niệm hành vi tránh thông tin

Hành vi tránh thông tin là thuật ngữ được sử dụng để chỉ hành vi của cá nhân nhằm cản trở, trì hoãn hoặc giới hạn việc

tìm kiếm, tiếp nhận hoặc sử dụng thông tin thích hợp cho việc ra quyết định của mình [Neben T, 2015; Sweeny K, 2010].

Điểm đặc biệt là thông tin được đề cập trong khái niệm trên phải là thông tin thích hợp cho việc ra quyết định và có thể truy cập một cách dễ dàng. Đây cũng chính là điểm phân biệt hành vi tránh thông tin với các hành vi tương tự khác như hành vi không sử dụng thông tin vì không hứng thú, vì thiếu thời gian, vì không có điều kiện truy cập, vì thông tin không thích hợp cho việc ra quyết định, ... Nói cách khác, hành vi tránh thông tin là hành vi của cá nhân nhằm tránh tiếp nhận hoặc sử dụng thông tin hữu ích cho việc ra quyết định của mình mặc dù thông tin đó có sẵn hoặc có thể truy cập một cách dễ dàng [Neben T, 2015].

Hiện nay, hành vi tránh thông tin trở nên

phổ biến trong nhiều lĩnh vực hoạt động khác nhau, từ hoạt động sản xuất, kinh doanh, nghiên cứu khoa học đến các hoạt động trong đời sống hàng ngày của con người. Chẳng hạn, các nhà đầu tư tránh xem danh mục đầu tư của mình khi thị trường chứng khoán đi xuống (hiệu ứng đà điểu); những người có vấn đề về sức khỏe thường tránh xem kết quả xét nghiệm mặc dù thông tin đó có thể giúp họ đưa ra quyết định tốt hơn; các nhà quản lý tránh nghe những ý kiến trái ngược những quyết định họ đã đưa ra, mặc dù những ý kiến đó có thể giúp họ cải thiện công việc của mình,...

Hành vi tránh thông tin có thể rất đa dạng như: yêu cầu một ai đó không tiết lộ thông tin; rời khỏi một vị trí nào đó để tránh biết thông tin; không thực hiện các bước cần thiết để nắm bắt nội dung thông tin,... Người sử dụng cũng có thể tránh thông tin ở nhiều mức độ khác nhau như: hoàn toàn chặn thông tin; tìm hạn chế trong một số nguồn thông tin; xử lý thông tin tìm được một cách qua loa, ...

Hành vi tránh thông tin có thể xảy ra nhất thời hoặc thường xuyên. Người sử dụng có thể tạm thời tránh thông tin với dự định sẽ tìm thông tin sau đó hoặc có thể quyết định tránh thông tin hoàn toàn. Hành vi tránh thông tin có thể là hành vi thụ động, ví dụ khi một cá nhân không có hành động nào để nhận thông tin, hoặc chủ động, ví dụ khi một cá nhân yêu cầu một ai đó không cung cấp thông tin hoặc có những hành động để tránh thông tin [Sweeny K, 2010].

Hành vi tránh thông tin có thể chịu tác động của nhiều yếu tố khác nhau như: đặc điểm cá nhân, bao gồm khả năng định hướng và cách giải quyết các vấn đề; đặc

điểm của bối cảnh hoạt động của người sử dụng, bao gồm áp lực thời gian, đặc điểm của công việc và môi trường làm việc, nguồn lực để giải quyết vấn đề...; đặc tính của thông tin bao gồm số lượng và chất lượng của thông tin, trong đó chất lượng của thông tin đóng vai trò đặc biệt quan trọng [Golman R, 2016].

2. Nguyên nhân của hành vi tránh thông tin

Các nguyên nhân dẫn đến hành vi tránh thông tin như sau [Golman R, 2016]:

- Nỗi lo sợ: cảm giác lo sợ có thể dẫn đến hành vi tránh thông tin của một cá nhân. Các nhà khoa học cho rằng đôi khi con người muốn tránh thông tin về sự rủi ro, ví dụ một tai họa hoặc bệnh tật, để làm giảm nỗi lo sợ về những rủi ro đó. Chẳng hạn, một số bệnh nhân ung thư thường tránh thông tin về tình trạng bệnh hoặc dự đoán về sự tiến triển của bệnh để giảm nỗi lo về khả năng không thể chữa khỏi bệnh.

- Mong muốn tránh sự tiếc nuối: cảm giác tiếc nuối xuất hiện khi mọi người so sánh kết quả của một quyết định với những gì sẽ xảy ra nếu họ thực hiện một lựa chọn khác. Tương tự như mong muốn tránh thất vọng, mong muốn tránh cảm giác tiếc nuối có thể dẫn đến hành vi tránh thông tin. Ví dụ, kết quả các nghiên cứu thực nghiệm trong lĩnh vực tâm lý học cho thấy nhiều người tiêu dùng tránh thông tin về sản phẩm họ không chọn mua hoặc thông tin về hạn chế của sản phẩm họ đã chọn mua. Điều này giúp họ tránh được cảm giác tiếc nuối về quyết định của mình.

- Tránh sự mâu thuẫn: từ những năm 1950, các nhà khoa học đã nhận định rằng, nhiều người không thích những thông

tin mâu thuẫn với niềm tin hoặc quan điểm của mình về thế giới xung quanh. Kết quả nghiên cứu về quyết định trong quản lý doanh nghiệp cũng chỉ ra rằng các nhà quản lý có xu hướng tránh những thông tin có thể mâu thuẫn với các quyết định họ đã đưa ra.

- Duy trì niềm tin: trong nhiều trường hợp, con người đầu tư thời gian, tiền bạc và công sức cho những mục đích nhất định dựa trên niềm tin của mình. Vì vậy, những thông tin có khả năng làm xói mòn niềm tin vốn là nền tảng của sự đầu tư có thể là mối đe dọa cho chính sự đầu tư. Trong những trường hợp này, việc tránh những thông tin có khả năng làm xói mòn niềm tin sẽ giúp cho con người củng cố niềm tin để tiếp tục theo đuổi mục đích của mình.

- Duy trì động lực: kết quả nghiên cứu thực nghiệm trong các lĩnh vực giáo dục, kinh tế và tâm lý học cho thấy, con người có thể tránh thông tin trong một số trường hợp vì sợ thông tin sẽ tác động và làm mất đi động cơ thúc đẩy thực hiện một công việc hoặc nhiệm vụ nào đó của mình.

- Trốn tránh trách nhiệm: trong một số trường hợp, mọi người có thể tránh thông tin vì lo sợ rằng việc tiếp nhận thông tin sẽ làm họ cảm thấy có lỗi, dẫn đến cắt giảm lương tâm vì hành vi không hợp đạo lý của mình. Chẳng hạn, người tiêu dùng có thể tránh thông tin về việc một nhà sản xuất có những hành động bị dư luận lên án như gian lận trong việc xử lý chất thải làm ô nhiễm môi trường hay sử dụng lao động trẻ em để giảm chi phí sản xuất... vì hành vi tránh thông tin này sẽ giúp cho người tiêu dùng không cảm thấy áy náy khi mua và sử dụng sản phẩm của nhà sản xuất đó.

3. Các kiểu tránh thông tin

Mặc dù về lý thuyết thì hành vi tránh thông tin đơn giản là không tìm kiếm, tiếp nhận và sử dụng thông tin nhưng trên thực tế con người sử dụng nhiều cách khác nhau để tránh thông tin. Dưới đây là một số cách thực hiện hành vi tránh thông tin phổ biến nhất [Golman R, 2016].

- *Tránh tương tác với nguồn thông tin:* một cá nhân có thể chọn cách tránh các kênh thông tin cụ thể như: tránh đọc một số loại báo hoặc tạp chí; tránh nghe hoặc xem một số chương trình của đài phát thanh hoặc truyền hình; tránh trao đổi với một số người,...

- *Không chú ý:* đây là kiểu tránh thông tin khi một cá nhân đã có thông tin trong tay nhưng vẫn quyết định không tập trung chú ý đến thông tin đó. Có nhiều kiểu không chú ý khác nhau, trong đó một số kiểu có thể tương tự kiểu tránh tương tác nguồn thông tin. Ví dụ, nếu một người nhìn thấy một nhan đề bài báo và quyết định không chú ý đến, nghĩa là không đọc bài báo đó thì trường hợp này có thể xếp vào kiểu tránh tương tác nguồn tin hoặc không chú ý đều được. Tuy nhiên, khi một người đã đọc một bài báo nhưng quyết định hoàn toàn không nghĩ gì về nó thì đó chính là trường hợp không chú ý.

- *Diễn giải thông tin thiên lệch:* khi thông tin được thu thập, xem xét và sử dụng theo nhiều cách khác nhau thì người sử dụng vẫn có thể tránh thông tin bằng cách diễn giải thiên lệch hoặc tránh rút ra những kết luận quan trọng nhất và logic nhất từ thông tin đó. Kết quả nhiều công trình nghiên cứu trong các lĩnh vực khác nhau cho thấy con người thường xem xét và diễn giải thông tin hoặc dữ liệu theo cách sao cho có thể củng cố niềm tin của mình và có xu hướng

chê bai chất lượng của thông tin trái ngược với những gì họ vẫn tin tưởng hoặc muốn tin tưởng.

- *Quên*: ngay cả khi đã nhận và xem xét thông tin thì một cá nhân vẫn có thể tránh bằng cách quên thông tin đó đi. Việc cố tình quên lãng có thể giúp con người vượt qua được những trải nghiệm khó chịu trong cuộc sống hoặc làm giảm sự mâu thuẫn về nhận thức.

4. Hậu quả của hành vi tránh thông tin

Hành vi tránh thông tin có thể đem lại nhiều hậu quả cho cá nhân và xã hội như sau:

- *Làm mất cơ hội sử dụng thông tin cho việc ra quyết định*: hậu quả rõ ràng và phổ biến nhất của hành vi tránh thông tin là làm mất cơ hội sử dụng thông tin hữu ích có thể hỗ trợ cho việc đưa ra quyết định đúng đắn của các cá nhân. Ví dụ, hành vi tránh thông tin về tình trạng bệnh của một người bị bệnh tim mạch có thể làm bệnh nhân này mất cơ hội được điều trị kịp thời, dẫn đến nguy cơ tử vong cao. Hành vi tránh thông tin cũng có thể làm nhiều người mất cơ hội tiếp cận và sử dụng ý kiến phản hồi hữu ích để hoàn thiện công việc của mình. Chẳng hạn, những giảng viên tránh đọc ý kiến đánh giá của người học về quá trình giảng dạy của mình sẽ không có được thông tin phản hồi có thể hữu ích cho việc nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy. Tương tự, những người quản lý không muốn nghe ý kiến đóng góp, phê bình sẽ không có thông tin có thể giúp họ hoàn thiện cách điều hành công việc. Trên thực tế, những người được hưởng lợi nhiều nhất từ thông tin phản hồi lại thường tránh thông tin này.

- *Góp phần tạo ra các hành vi sai lệch*: Hành vi tránh thông tin có thể dẫn đến những hành động ích kỷ hoặc trái đạo đức,

hoặc cho phép những hành động này diễn ra một cách vô thức. Chẳng hạn, hành vi tránh thông tin có thể làm cho nhiều người mơ hồ, thiếu hiểu biết về những hành vi không chuẩn mực hoặc những trường hợp vi phạm đạo đức trong xã hội. Kết quả là thay vì phải nghiêm khắc lên án và tránh xa thì họ lại vô tình tiếp tay cho những hành động trái đạo đức hoặc thậm chí tự mình thực hiện những hành động đó.

- *Thừa nhận và củng cố định kiến*: Củng cố định kiến là một hình thức làm sai lệch, bóp méo niềm tin. Củng cố định kiến có thể có nhiều biểu hiện tiêu cực khác nhau và dẫn đến kết cục bất lợi như: làm cho người bệnh chấp nhận những cách điều trị phản khoa học, không có tác dụng dẫn đến bệnh nặng hơn hoặc tốn nhiều thời gian, chi phí hơn; làm thui chột những ý tưởng khoa học khi các nhà nghiên cứu giải thích một cách duy lý những thí nghiệm không thành công, quy kết chúng cho sự may rủi hoặc thiết kế không hoàn hảo và lặp lại các thí nghiệm tương tự cho đến khi chúng “đáp ứng” rồi kết luận một cách tự tin là giả thuyết ban đầu của họ hoàn toàn chính xác.

- *Tư duy nhóm*: là hiện tượng tâm lý xảy ra với một nhóm người vì mong muốn duy trì sự thống nhất và hài hòa trong nhóm nên đưa ra những quyết định khác biệt so với cơ chế suy nghĩ và ra quyết định thông thường của từng cá nhân trong nhóm. Tư duy nhóm thường ảnh hưởng tiêu cực đến việc ra quyết định. Khi xảy ra hiện tượng tư duy nhóm, mọi người thường đánh giá vấn đề không toàn diện, hoàn toàn tránh thông tin hoặc tìm kiếm thông tin một cách sơ sài, xử lý thông tin thiên lệch và sử dụng một cách phiến diện. Sự khan hiếm thông tin làm cho nhóm khó thay đổi hoặc điều chỉnh những quyết định không đúng đắn.

- Góp phần tạo định kiến trong truyền thông: Nếu người sử dụng tránh những thông tin làm ảnh hưởng đến quan điểm hiện tại và chỉ cần thông tin hỗ trợ các quan điểm này thì lẽ tất nhiên là các phương tiện truyền thông sẵn sàng cung cấp thông tin được yêu cầu. Trong cuộc chiến giành người đọc và người xem, một số phương tiện truyền thông sẵn sàng cung cấp thông tin có nội dung thiên lệch để phù hợp với quan điểm của đối tượng mục tiêu của mình nhằm tăng lượng người đọc hoặc người xem.

- Làm lây lan bệnh: Việc tránh xét nghiệm y khoa về các bệnh truyền nhiễm có thể góp phần làm lây lan các bệnh này. Khi một cá nhân bị bệnh truyền nhiễm nhưng lại lựa chọn tránh xét nghiệm, có thể do sợ kết quả xét nghiệm xấu, thì hành vi tránh thông tin kiểu này có thể dẫn đến khả năng lây bệnh cao, làm ảnh hưởng tiêu cực đến những người khác.

- Nghi ngờ, phủ nhận những kiến thức khoa học cơ bản và các chứng cứ khoa học: Hành vi tránh thông tin có thể dẫn đến sự nghi ngờ và phủ nhận những kiến thức khoa học cơ bản, ví dụ như phủ nhận sự biến đổi khí hậu mặc dù đây là vấn đề đặc biệt quan trọng và được nhiều người quan tâm hiện nay. Rất nhiều công trình nghiên cứu khoa học đã chứng minh rằng chính con người gây ra biến đổi khí hậu và có thể giảm mối đe dọa của biến đổi khí hậu đối với nhân loại nếu con người chung tay hành động. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều người phủ nhận những kết luận này, bất chấp các số liệu thống kê khoa học. Hơn nữa, những người phủ nhận sự biến đổi khí hậu còn có xu hướng phỉ báng những công trình nghiên cứu trái ngược quan điểm của họ [Golman R, 2016].

5. Nghiên cứu hành vi tránh thông tin

Ở nước ngoài, nghiên cứu hành vi thông tin được bắt đầu từ thập niên 1950 trong lĩnh vực tâm lý học và truyền thông với các công trình nghiên cứu thực nghiệm về động cơ tránh thông tin. Đến nay, hoạt động nghiên cứu hành vi tránh thông tin được phát triển trong các lĩnh vực khác nhau như tâm lý học, truyền thông, chăm sóc sức khỏe, kinh tế học, khoa học máy tính, thông tin học, thư viện học, khoa học thần kinh,... Hành vi tránh thông tin được nghiên cứu với nhiều khía cạnh từ các góc độ khác nhau như: Nguyên nhân của hành vi tránh thông tin; Các yếu tố tác động đến hành vi tránh thông tin; Các kiểu hành vi tránh thông tin; Mức độ và thang đo mức độ tránh thông tin; Hội chứng đà điểu; Các mô hình nghiên cứu hành vi tránh thông tin trong các lĩnh vực khác nhau; Các khía cạnh cụ thể của hành vi tránh thông tin như tránh tìm thông tin, tránh sử dụng thông tin... [Isaksson V, 2014; Narayan B, 2011; Neben T, 2013].

Đặc biệt, có nhiều công trình khoa học tập trung nghiên cứu cách hạn chế hành vi tránh thông tin. Các nhà nghiên cứu đã đề xuất một số biện pháp hạn chế hành vi tránh thông tin như: Cung cấp thông tin rõ ràng và đầy đủ về tác giả để giúp người sử dụng dễ dàng lựa chọn thông tin thích hợp, từ đó giảm hành vi tránh thông tin; Thay đổi nội dung các chương trình đào tạo kiến thức thông tin và phát triển chương trình đào tạo kiến thức số; Thay đổi cách quảng bá và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thông tin theo hướng cá nhân hóa để phù hợp với đối tượng mục tiêu; Thiết kế các hệ thống thông tin và xây dựng môi trường thông tin tốt hơn để đáp ứng nhu cầu tin đa dạng... [Bawden D, 2008; Narayan B, 2011; Neben T, 2015; Neben T, 2013].

Mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, hoạt động nghiên cứu hành vi tránh thông tin vẫn còn một số hạn chế đáng kể như [Neben T, 2015]:

- Hành vi tránh thông tin chưa được nghiên cứu một cách toàn diện, hệ thống và chuyên sâu;

- Hoạt động nghiên cứu hành vi tránh thông tin mới được chú trọng trong một số lĩnh vực;

- Các công trình nghiên cứu chủ yếu là nghiên cứu thực nghiệm, có rất ít công trình nghiên cứu lý thuyết;

- Thiếu các khung lý thuyết chặt chẽ và thống nhất;

- Thiếu sự kết nối hoạt động nghiên cứu hành vi tránh thông tin trong các lĩnh vực khác nhau.

Hiện nay, hoạt động nghiên cứu hành vi tránh thông tin đang phát triển theo các xu hướng chính như: Phát triển trong các lĩnh vực mới như xã hội học, khoa học máy tính, khoa học thần kinh...; Mở rộng nội dung nghiên cứu; Chú trọng vào nghiên cứu lý thuyết; Tập trung vào các công trình nghiên cứu chuyên sâu trong các lĩnh vực như chăm sóc sức khỏe, hệ thống thông tin, trong đời sống hàng ngày... [Narayan B, 2011; Sweeny, K. & Miller, W, 2012];

Ở Việt Nam, cho đến nay hành vi tránh thông tin vẫn chưa được các tổ chức quan tâm nghiên cứu.

Kết luận

Hành vi tránh thông tin ngày càng phổ biến và đem lại hậu quả đáng kể cho cá nhân cũng như xã hội. Vì vậy, các tổ chức ở Việt Nam, đặc biệt là các cơ quan TT-TV cần quan tâm nghiên cứu hành vi tránh thông tin để tìm các biện pháp ngăn ngừa hành vi này, từ đó nâng cao giá trị của thông tin đối với người sử dụng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bawden D. (2008). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*, XX (X) 2008, pp. 1–12 © CILIP, DOI: 10.1177/0165551508095781, truy cập ngày 23/9/2017
 2. Golman R. (2016). Information Avoidance https://www.researchgate.net/publication/289717252_Information_Avoidance, truy cập ngày 25/8/2017
 3. Isaksson V. (2014). Information Avoidance Experienced by Academic Librarians in USA. A phenomenological Hermeneutic Approach www.diva-portal.se/smash/get/diva2:726005/FULLTEXT01.pdf, truy cập ngày 15/9/2017
 4. Manheim, L. (2014). Information non-seeking behaviour. In *Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference, Leeds, 2-5 September, 2014: Part 1*, (paper isic18). Retrieved from <http://InformationR.net/ir/19-4/isic/isic18.html>, truy cập ngày 25/08/2017
 5. Narayan B. (2011). The role of Information Avoidance in Every-day Life Information Behaviors <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/meet.2011.14504801085/full>, truy cập ngày 15/9/2017
 6. Neben T. (2015). A Model of information avoidance in Information Systems Use http://www.academia.edu/20712068/A_Model_of_Defensive_Information_Avoidance_in_Information_Systems_Use, truy cập ngày 25/8/2017
 7. Neben T. (2013). The Dual Pathway to Information Avoidance in Information Systems Use. https://ub-madoc.bib.uni-mannheim.de/35208/1/Dual_Pathway_Neben_Heinzl_vd_Trenck.pdf, truy cập 25/8/2017
 8. Sweeny K. (2010). Information avoidance: Who, What, When and Why https://www.researchgate.net/publication/232602336_Information_Avoidance_Who_What_When_and_Why, truy cập ngày 15/9/2017
 9. Sweeny, K. & Miller, W. (2012). Predictors of information avoidance: when does ignorance seem most blissful? *Self and Identity*, 11(2), 185-201 https://www.researchgate.net/profile/Kate_Sweeny/publication/254225141, truy cập ngày 23/9/2017
- (Ngày Tòa soạn nhận được bài: 10-6-2018; Ngày phản biện đánh giá: 25-8-2018; Ngày chấp nhận đăng: 15-10-2018).