

## ĐẶC ĐIỂM CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG TỪ GÓC NHÌN NGÔN NGỮ HỌC

**ĐẶNG THI THU HIỀN\***

**Abstract:** With the rapid development of digital technologies and wireless networks, cyberspace has emerged as a crucial environment for human social interaction. Communication in cyberspace exhibits both the universal features of traditional communication and distinctive characteristics shaped by the virtual context, digital identity, and online platforms. This paper explores the linguistic aspects of digital communication, focusing on specific features such as the formation of digital identities, the phenomenon of virtual linguistic landscapes, and the evolution of digital language. Furthermore, it analyzes the factors influencing communication on online platforms, including immediacy, simultaneity, hybridity, spontaneity, distancing, and publicity. Based on a linguistic communication framework, the study highlights how cyberspace reshapes human interaction and language use, thereby impacting cultural, educational, and social dynamics. The research also calls for a standardized digital language model to ensure effective, ethical, and culturally appropriate communication in the digital age.

**Keywords:** *communication, cyberspace, digital identity, digital language, virtual linguistic landscape*

### 1. Mở đầu

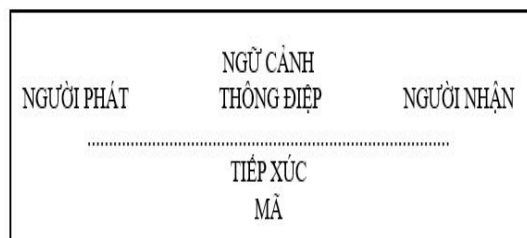
Nhờ sự phát triển không ngừng của các dịch vụ internet, đặc biệt là sự xuất hiện và phát triển nhanh chóng của hệ thống kết nối không dây, mạng xã hội, các thiết bị di động thông minh và dịch vụ điện toán đám mây; con người tương tác đa chiều hơn, phản ánh sinh động, nhanh chóng hơn với mọi mặt đời sống và các mối quan hệ xã hội. Chính điều này đã biến internet trở thành không gian xã hội mới - nơi con người có thể thực hiện các hành vi mang bản chất xã hội của mình như giao tiếp, sáng tạo, lao động, sản xuất, tiêu dùng, học tập và vui chơi, giải trí, không bị giới hạn bởi không gian và thời gian. Không gian xã hội đó được gọi là “không gian mạng”.

Hoạt động giao tiếp trên không gian mạng đã trở nên phổ biến song song với giao tiếp trong không gian vật lý của đời sống xã hội. Nó vừa thể hiện những đặc điểm chung của hoạt động giao tiếp thông thường lại vừa có những biểu hiện đặc thù do sự chi phối của bối cảnh và các phương tiện, kênh tiếp xúc đặc biệt. Đặc biệt việc sử dụng ngôn ngữ và các phương tiện giao tiếp hỗ trợ trên không gian mạng hiện đang cho thấy sự linh hoạt, đa dạng, nhiều khi bị biến đổi đến mức thái quá, lệch chuẩn và gây ra các hiệu ứng không tích cực đối với cộng đồng nói chung và giáo dục ngôn ngữ nói riêng. Vì lẽ đó, cần có những nghiên cứu nghiêm túc và tỉ mỉ về các hiện tượng này để có thể đưa đến những quy tắc thống nhất nhất định cho cộng đồng giao tiếp, hướng đến một môi trường giao tiếp vừa lành mạnh, hiệu quả vừa đảm bảo cho sự phát triển của ngôn ngữ.

### 2. Tiền đề nghiên cứu

#### 2.1. Các nhân tố của hoạt động giao tiếp

Lý thuyết hoạt động giao tiếp là một trong những lý thuyết nền tảng của Ngôn ngữ học. Giao tiếp được hiểu là hoạt động tương tác, tiếp xúc để trao đổi thông tin giữa người với người trong xã hội. Hoạt động giao tiếp chỉ có thể diễn ra với sự tham gia của một số nhân tố và các nhân tố này luôn trong mối quan hệ tương tác với nhau. Một cách tổng quan, có thể hình dung về mô hình tương tác giữa các nhân tố tham gia hoạt động giao tiếp như R. Jakobson đã sắp xếp như hình 1.



Hình 1. Các yếu tố trong quá trình giao tiếp  
(R. Jakobson) (dẫn theo Diệp Quang Ban [1])

\* Trường Đại học Sư phạm Hà Nội

Trong hoạt động giao tiếp thông thường, dù bằng phương tiện ngôn ngữ hay phi ngôn ngữ, các nhân tố giao tiếp (nhân vật giao tiếp, hoàn cảnh giao tiếp, nội dung giao tiếp, phương tiện và kênh giao tiếp,...) đều xuất hiện và tương tác trong không gian và thời gian thực (không-thời gian vật lý) tại một địa điểm và thời điểm cụ thể. Trong một số tình huống nhất định, ngoài ngôn ngữ, các nhân vật giao tiếp có thể sử dụng một số phương tiện, công cụ hỗ trợ mã hoá và truyền phát thông tin (như các thiết bị kỹ thuật thu phát tín hiệu, công cụ để tạo lập và nhận diện chữ viết...) nhưng vẫn ở trong một không gian “thực”. Tuy nhiên, với sự phát triển của khoa học công nghệ, việc con người thực hiện hoạt động giao tiếp trong miền không gian “phi thực”, “không gian mạng” hay không gian “ảo” đã trở nên phổ biến, song song với giao tiếp trong không gian thực của đời sống xã hội.

## 2.2. Hoạt động giao tiếp trên không gian mạng

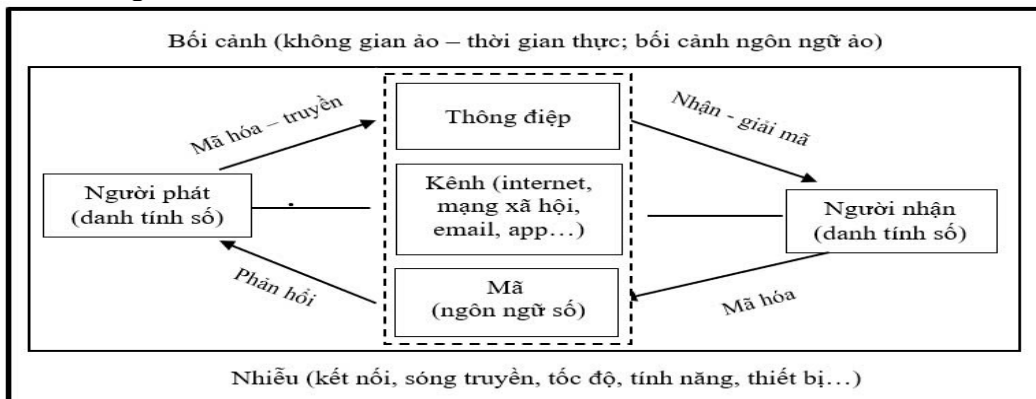
*Không gian mạng* (hay *không gian ảo -cyberspace*) là môi trường giao tiếp phi vật lý trên Internet và công nghệ số. Khái niệm này có thể được hiểu theo hai hướng chính: mô phỏng không gian ảo trong trò chơi 3D, VR, AR và bản đồ vệ tinh; và môi trường tương tác trên mạng xã hội và Internet. Không gian mạng cũng ám chỉ hệ thống mạng viễn thông và kết nối toàn cầu, quan trọng trong giao tiếp trực tuyến. Luật An ninh mạng năm 2018 định nghĩa: “*Không gian mạng là mạng lưới kết nối của cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, bao gồm mạng viễn thông, mạng internet, mạng máy tính, hệ thống thông tin, hệ thống xử lý và điều khiển thông tin, cơ sở dữ liệu; là nơi con người thực hiện các hành vi xã hội không bị giới hạn bởi không gian và thời gian*” [2]. Trong nghiên cứu này, thuật ngữ “không gian mạng” được hiểu theo nghĩa thứ hai, nhấn mạnh vào vai trò của mạng xã hội và Internet như một môi trường giao tiếp thay thế cho không gian vật lý. Việc nghiên cứu giao tiếp trên không gian mạng không chỉ giúp hiểu rõ các đặc điểm của giao tiếp số mà còn góp phần phân tích những thay đổi trong hành vi, ngôn ngữ và văn hoá của con người trong thời đại kỹ thuật số.

Giao tiếp trên không gian mạng đề cập đến sự tương tác và trao đổi thông tin, ý tưởng và cảm xúc thông qua các nền tảng kỹ thuật số. David Crystal, trong tác phẩm *Language and Internet* [3], nhấn mạnh rằng giao tiếp mạng thúc đẩy sự hình thành các cộng đồng ảo và giới thiệu các tính năng ngôn ngữ độc đáo vốn có của Internet. Ông mô tả Internet là một hệ sinh thái giao tiếp vượt qua các rào cản địa lý, tạo ra một môi trường tương tác khác biệt với các phương pháp giao tiếp truyền thống. Các đặc điểm chính của giao tiếp mạng bao gồm tính phi vật lý, tính tức thời và tương tác đa chiều, đã biến đổi cách thông tin được chia sẻ và tiếp nhận, đồng thời cũng làm dấy lên mối lo ngại về độ tin cậy và ảnh hưởng của văn hoá kỹ thuật số. Ngoài ra, Crystal giới thiệu khái niệm 'Netspeak', một hình thức ngôn ngữ mới kết hợp giao tiếp nói và viết, phản ánh các khía cạnh độc đáo của tương tác trực tuyến.

## 3. Kết quả nghiên cứu

### 3.1. Các nhân tố đặc thù trong hoạt động giao tiếp trên không gian mạng

Từ mô hình giao tiếp thông thường, có thể nhận diện một mô hình giao tiếp trên không gian mạng với quan hệ tương tác đa chiều của các nhân tố có tính đặc thù như hình 2.



Hình 2. Mô hình tương tác giữa các nhân tố giao tiếp trên không gian mạng

Mô hình tương tác trên cho thấy các nhân tố giao tiếp có tính đặc thù của hoạt động giao tiếp trên không gian mạng, như: người phát/ nhận với danh tính số, bối cảnh giao tiếp là không gian mạng trong thời gian thực; kênh truyền thông điệp có tính gián tiếp, trực tuyến; mã giao tiếp là ngôn ngữ số; các yếu tố gây nhiễu liên quan đến tính chất vật lý và phương tiện kỹ thuật của bối cảnh và kênh giao tiếp trực tuyến. Các nhân tố đặc thù này đều có tác động, chi phối đến nội dung thông điệp, mục tiêu, hiệu quả và đặc biệt là tương tác giữa các nhân tố trong hoạt động giao tiếp trên không gian mạng.

### *3.1.1. Nhân vật giao tiếp với Danh tính số (Digital identity)*

*Danh tính số* bao gồm việc thu thập thông tin về một cá nhân dưới dạng kỹ thuật số, phân biệt họ với những người khác. Điều này bao gồm các chi tiết cá nhân như tên và thông tin liên lạc, hành vi trực tuyến như lịch sử duyệt web và tương tác trên phương tiện truyền thông xã hội và nội dung do người dùng tạo ra, bao gồm các bài đăng và đánh giá. Ngoài ra, nó liên quan đến các khía cạnh về bảo mật và quyền riêng tư, cũng như các mối quan hệ xã hội được hình thành thông qua nhiều mạng lưới khác nhau. *Danh tính số* cung cấp một đại diện toàn diện hơn về một người so với danh tính ngoài đời thực của họ, vì nó phản ánh sở thích, thói quen và cảm xúc của họ, trong khi các thuật toán hiện đại nâng cao độ chính xác của các hồ sơ kỹ thuật số này, ngay cả khi họ cố ý giới thiệu thông tin không xác thực về nhân thân. Mặt khác, với sự cho phép của mạng xã hội, mỗi cá nhân trong cộng đồng lại có thể tham gia cùng một lúc vào nhiều mạng xã hội khác nhau để kết nối, tương tác với nhiều cộng đồng khác nhau, và từ đó họ có thể có nhiều danh tính số khác nhau.

Danh tính số chịu ảnh hưởng đáng kể bởi quyền kiểm soát mà người dùng có đối với thông tin cá nhân của họ, với các thuật toán và dữ liệu lớn định hình cách các cá nhân được nhận thức trực tuyến. Các nền tảng truyền thông xã hội như Facebook và TikTok thu thập dữ liệu hành vi để tạo nội dung được cá nhân hoá, có thể không phản ánh chính xác danh tính thực sự của người dùng. Mặc dù người dùng có thể tạo danh tính ảo hoặc thậm chí là danh tính giả để bảo vệ quyền riêng tư hoặc bảo vệ, điều này cũng làm dấy lên mối lo ngại về gian lận và đánh cắp danh tính, như đã thấy trong các cuộc tấn công deepfake và mạo danh. Ngoài ra, người dùng thường chọn ẩn danh để bảo vệ quyền riêng tư của mình, dẫn đến các tính năng như chế độ 'Riêng tư' trên các mạng xã hội phổ biến. Trong giao tiếp, danh tính số đóng vai trò là đại diện cho cá nhân hoặc tập thể, làm nổi bật sự hiểu biết rằng những danh tính này không phải lúc nào cũng tương ứng với các đặc điểm trong cuộc sống thực. Trong quá trình tương tác đó, cả người phát và người nhận đều thừa nhận danh tính số của nhau và đều đều có thể và cần thiết phải nhận thức được về tính “ảo” của danh tính số.

Mặt khác, trong tương tác liên cá nhân, cả hai bên phát – nhận cũng thể hiện vị thế giao tiếp và cảm xúc, tình cảm một cách thoải mái, tự do hơn do tính “an toàn hơn” của danh tính số (ít mối lo về việc lộ hiện thông tin thật) và do tính gián tiếp, không đối mặt nhau của khoảng cách vật lý mang lại. Cũng là một hệ quả của việc sử dụng danh tính số, người tham gia giao tiếp trên không gian mạng thậm chí có thể hoàn toàn không quen biết hay có liên quan đến nhau, cũng có thể cùng một lúc tham gia nhiều cuộc giao tiếp với nhiều vai giao tiếp và nhiều danh tính số khác nhau do khả năng tương tác đồng thời bằng nhiều tài khoản thiết lập trên nhiều nền tảng số. Điều này đòi hỏi người dùng cần có những kỹ năng công nghệ nhất định và đặc biệt là khả năng ứng biến linh hoạt trong tương tác đa chiều khi họ phải liên tục “đóng vai” và “chuyển vai” qua lại giữa các cuộc giao tiếp.

### *3.1.2. Hoàn cảnh giao tiếp ảo*

#### **a. Không gian mạng (không gian ảo) trong thời gian thực**

Khác với hoạt động giao tiếp thông thường diễn ra trong không gian - thời gian vật lý, không gian mạng vừa có tính chất vật lý, vừa có tính chất xã hội. Không gian mạng rất rộng lớn, gồm: các trình duyệt web; các trang web tin tức; các mạng xã hội; các ứng dụng tìm kiếm, tra cứu; các tiện ích; các trang web kinh doanh, học tập, âm nhạc, giải trí... Hoạt động trên không gian mạng tác động tới tất cả các lĩnh vực kinh tế, chính trị, xã hội và đặc biệt là con người.

Một điểm khiến cho không gian mạng khác hẳn với không gian vật lí là chúng có thể mở rộng gần như không giới hạn bởi sự kết nối các cá nhân người dùng với nhau một cách tự động, dựa trên thuật toán nhất định gắn kết các tài khoản người dùng dù họ hoàn toàn không quen biết nhau ngoài đời thực. Điều này cho phép người sử dụng có thể mở rộng mạng lưới quan hệ xã hội của mình cũng như thu nhận được các nội dung, thông tin... mới một cách không chủ đích. Không gian mạng trở thành môi trường giao tiếp rộng mở, đa chiều cho người dùng trong một thời gian thực, điều này làm nên tính đặc thù về hoàn cảnh giao tiếp trên không gian mạng. Dù việc tiếp xúc, tương tác diễn ra trong một miền không gian ảo nhưng thời gian mà các cá nhân tham gia giao tiếp lại là thời gian vật lí, thời gian tuyến tính. Tuy nhiên, không phải lúc nào người tham gia giao tiếp cũng nhận thức được điều này, dẫn đến hệ lụy ngày càng nghiêm trọng là việc lãng phí, tiêu tốn quá nhiều thời gian vào việc tương tác trên không gian mạng, gây thiệt hại cả về vật chất, thể lực và tinh thần cho người sử dụng.

#### b. Bối cảnh ngôn ngữ ảo

Ivkovic & Lotherington [5] đã phát triển khái niệm “bối cảnh ngôn ngữ ảo” (Virtual linguistic landscapes -VLL) để chỉ hiện tượng các ngôn ngữ không chỉ tồn tại song song mà còn tương tác mạnh mẽ với nhau, làm gia tăng sự pha trộn và thay đổi ngôn ngữ trong môi trường số. Bối cảnh ngôn ngữ ảo mô tả cách thức mà các ngôn ngữ tồn tại, tương tác và biến đổi trong môi trường số. Ivkovic và Lotherington nhấn mạnh rằng: “VLL không chỉ phản ánh sự đa dạng ngôn ngữ trên Internet mà còn thể hiện quá trình tái cấu trúc ngôn ngữ dưới ảnh hưởng của các yếu tố văn hoá, công nghệ và xã hội.” [5, tr.78]. Nghiên cứu của tác giả cũng chỉ ra rằng, trong không gian mạng, các ranh giới ngôn ngữ trở nên linh hoạt hơn khi người dùng có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng nhiều ngôn ngữ khác nhau trong cùng một bối cảnh.

Một trong những biểu hiện rõ nét nhất của VLL là việc sử dụng ngôn ngữ đa dạng, pha trộn trên mạng xã hội. Sự đa dạng này không chỉ thể hiện mức độ phổ biến của các ngôn ngữ mà còn cho thấy cách ngôn ngữ được sử dụng linh hoạt để phù hợp với bối cảnh giao tiếp. Ngoài ra, VLL cũng được thể hiện qua việc chuyển đổi mã và lai tạp ngôn ngữ. Ví dụ, trong các cuộc trò chuyện trên mạng xã hội, nhiều người dùng có xu hướng xen kẽ từ tiếng Anh vào tiếng mẹ đẻ để thể hiện ý tưởng dễ dàng hơn, đặc biệt trong các lĩnh vực như công nghệ, giải trí và thương mại. Các thuật ngữ như «livestream», «inbox», «update»... được sử dụng rộng rãi trong tiếng Việt, phản ánh sự ảnh hưởng mạnh mẽ của tiếng Anh đối với ngôn ngữ số. Bên cạnh đó, thuật toán của các nền tảng số cũng đóng vai trò quan trọng trong việc định hình VLL. Sự giao thoa giữa các ngôn ngữ trên không gian mạng đang góp phần tạo nên một hệ sinh thái giao tiếp phong phú, nơi mà ranh giới ngôn ngữ truyền thống dần trở nên mờ nhạt hơn. Bối cảnh ngôn ngữ ảo mô tả cách thức mà các ngôn ngữ tương tác trong không gian số, nơi các yếu tố văn hoá và xã hội ảnh hưởng đến việc sử dụng ngôn ngữ.

#### 3.1.3. Phương tiện giao tiếp - Ngôn ngữ số (Digital language)

Khái niệm “ngôn ngữ số” đề cập đến sự phát triển và thích nghi của ngôn ngữ trong môi trường kĩ thuật số. Theo Crystal, ngôn ngữ số không chỉ đơn thuần là sự mở rộng của ngôn ngữ thông thường mà còn có những đặc trưng riêng biệt như tính biến đổi linh hoạt (cả ngữ âm, từ vựng và cú pháp), tích hợp biểu tượng cảm xúc và cách sử dụng sáng tạo các ký tự. Ví dụ, thay vì viết đầy đủ “I am laughing out loud”, người dùng thường viết “LOL”. Ngoài ra, việc sử dụng biểu tượng cảm xúc (emoji) hoặc GIF giúp thay thế một phần phương tiện phi ngôn, làm cho giao tiếp trên môi trường số trở nên sinh động hơn. Điều này phản ánh sự linh hoạt, đa dạng của ngôn ngữ số, khi mà người dùng có thể sáng tạo, rút gọn hoặc bổ sung phương tiện giao tiếp để nâng cao khả năng truyền đạt thông tin. Ngôn ngữ số cũng là một kết quả của sự phát triển và thích nghi của ngôn ngữ trong môi trường kĩ thuật số. Về bản chất, hai khái niệm này tương đương nhau, song, trong thực tế, “ngôn ngữ số” là khái niệm nhấn mạnh đến sự chuyển đổi của ngôn ngữ khi được sử dụng trên các nền tảng trực tuyến.

Thuật toán trên các nền tảng truyền thông xã hội điều hướng thông tin dựa trên sở thích của người dùng, làm thay đổi cách tiếp nhận và sử dụng ngôn ngữ trong môi trường số hoá. Bên cạnh đó, tốc độ giao tiếp trên Internet đòi hỏi sự ngắn gọn và hiệu quả, dẫn đến sự tối ưu hoá ngôn ngữ (chẳng hạn: hiện tượng viết tắt đã trở thành một phần không thể thiếu trong giao tiếp trực tuyến). Ngoài ra, sự sáng tạo ngôn ngữ trong không gian số còn thể hiện qua việc tạo ra các từ mới, biến thể ngữ âm- từ vựng và ngữ pháp theo một chuẩn mực linh hoạt hơn so với ngôn ngữ truyền thống. Sự sáng tạo này không làm giảm tính đa dạng của ngôn ngữ mà ngược lại còn giúp mở rộng phạm vi biểu đạt của chúng, giúp bổ sung vào những khoảng trống do sự thiếu vắng của ngữ điệu và nét mặt khi giao tiếp qua văn bản.

#### *3.1.4. Kênh truyền trực tuyến (online)*

Nếu hoạt động giao tiếp thông thường trong không gian vật lý diễn ra qua kênh tương tác trực tiếp (face-to-face) hoặc gián tiếp, thì kênh tương tác của hoạt động giao tiếp trên không gian mạng là kênh nửa trực tiếp nửa gián tiếp – kênh trực tuyến. Tính trực tiếp thể hiện qua các kênh tương tác cho phép người sử dụng kết nối và giao tiếp bằng ngôn ngữ, hình ảnh một cách tức thời và đồng thời, như những cuộc gọi video/audio call trên một số nền tảng như Zalo, Messenger, Skype, Viber, Conference Call... Ở đó người tham gia giao tiếp có thể nghe, nhìn thấy nhau và luân phiên lượt lời y như trong giao tiếp trong không gian vật lý và mặt đối mặt. Kênh trực tuyến đồng thời cũng mang tính gián tiếp do nó cho phép người dùng có thể trao đổi với nhau một cách dễ dàng, thông suốt, trong nhiều lĩnh vực giao tiếp, với nhiều mục tiêu giao tiếp, dù họ ở các thời điểm, địa điểm khác nhau. Một ví dụ điển hình của kênh tương tác này chính là các ứng dụng cho phép sử dụng tin nhắn số như Zalo, Facebook, TikTok, Instagram, Messenger, mạng viễn thông, email,... Việc sử dụng các kênh tương tác trực tuyến để truyền phát thông điệp vừa là một thuận lợi, tiện ích vừa mang đến ít nhiều khó khăn, trở ngại cho hoạt động giao tiếp trên không gian mạng.

### **3.2. Đặc điểm của tương tác trên không gian mạng**

#### *3.2.1. Tương tác tức thời*

Tương tác tức thời là một đặc điểm nổi bật của hoạt động giao tiếp, thể hiện việc các thông điệp được trao đổi và phản hồi ngay trong thời gian thực mà không có độ trễ đáng kể. Một trong những hình thức phổ biến nhất của giao tiếp tức thời trên không gian mạng là tin nhắn nhanh, có mặt trên các nền tảng như WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, WeChat và Tikok. Các ứng dụng này cho phép người dùng gửi tin nhắn văn bản, tin nhắn thoại, hình ảnh, GIF và tài liệu trong thời gian thực và người nhận ngay lập tức nhận được sau vài giây. Thậm chí, khi người nhận chưa có thời gian kịp phản hồi thì các ứng dụng này còn cho phép người gửi biết được tin nhắn đã được gửi/ được nhận (nhìn thấy) hoặc đã đọc. Giao tiếp tức thời cũng xuất hiện dưới dạng cuộc gọi thoại và video trực tiếp. Các nền tảng nổi tiếng như Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, FreeConference Call... đã trở thành công cụ quan trọng trong giao tiếp đa phương và được sử dụng rộng rãi. Tiện ích và sự phổ biến của các ứng dụng này đặc biệt tăng mạnh từ khi xảy ra đại dịch COVID-19, khi nhu cầu kết nối trực tuyến trở nên quan trọng hơn bao giờ hết.

Trong môi trường này, với nhu cầu truyền phát và phản hồi nhanh chóng, ngôn từ thường được tối giản để phù hợp với tốc độ giao tiếp, dẫn đến việc sử dụng nhiều từ viết tắt, biểu tượng cảm xúc và các dạng biến thể của ngôn ngữ. Ví dụ, thay vì viết “See you later”, người dùng có thể viết “C U l8r” hoặc đơn giản là “ttyl”, thay vì viết “bye bye” hoặc “Goodnight!” thì người dùng thường viết “bb” và “G9”... Điều này giúp người sử dụng tiết kiệm thời gian nhưng lại làm thay đổi, thậm chí dẫn đến biến dạng cấu trúc ngôn ngữ truyền thống, có thể đưa đến những hệ quả tiêu cực cho ngôn ngữ và văn hoá cộng đồng. Mặt khác, tương tác tức thời cũng đặt ra những thách thức như sự phân tán chú ý, áp lực phản hồi ngay lập tức và nguy cơ hiểu sai thông điệp do thiếu thời gian để giải mã kỹ càng và thiếu những chỉ dẫn của ngữ cảnh tình huống.

### 3.2.2. Tương tác đồng thời

Tương tác đồng thời là khả năng nhiều người có thể tham gia vào một cuộc trò chuyện hoặc tương tác với cùng một nội dung trong thời gian thực; hoặc một người có thể tham gia vào nhiều cuộc giao tiếp cùng một lúc. Nhờ vậy, giao tiếp qua môi trường kỹ thuật số không chỉ tái hiện mà còn mở rộng phạm vi tương tác giữa các cá nhân và nhóm. Điều này thể hiện rõ ràng nhất trên các nền tảng phát trực tiếp như TikTok, Facebook hay YouTube, nơi hàng nghìn người có thể cùng bình luận, gửi biểu tượng cảm xúc và tương tác với nội dung cùng một lúc. Khi được ứng dụng trong truyền thông hoặc các chiến dịch xã hội, tính đồng thời giúp khuếch đại mức độ lan tỏa và ảnh hưởng của thông điệp trong một khoảng thời gian ngắn. Khi nhiều người cùng tham gia vào một cuộc trò chuyện hoặc sự kiện trực tuyến, sự kết hợp giữa tính đồng thời và tốc độ lan truyền nhanh của thông tin tạo ra một môi trường truyền thông năng động, nơi nội dung không chỉ được tiêu thụ mà còn liên tục được tái tạo và khuếch đại, có thể dẫn đến hiệu ứng cộng hưởng, trong đó các ý tưởng, quan điểm có thể nhanh chóng trở thành xu hướng. Ngoài ra, tương tác đồng thời không chỉ mang lại lợi ích trong việc lan truyền thông tin mà còn có thể gây ra hiện tượng “hiệu ứng bầy đàn”, khi một số lượng lớn người dùng tương tác với một nội dung mà không có sự kiểm chứng, dẫn đến nguy cơ lan truyền tin giả hoặc khuếch đại những thông điệp sai lệch.

### 3.2.3. Tính pha trộn, đa thức

So với hoạt động giao tiếp thông thường, hoạt động giao tiếp trên không gian mạng thể hiện rất rõ tính đa dạng, đa chiều của các phương thức, phương tiện, chủ thể, mã cũng như tác động của nó tới đời sống xã hội. Biểu hiện của đặc tính này rất phong phú:

- Đa phương thức, đa phương tiện: sử dụng đồng thời nhiều kênh truyền trực tuyến với các ứng dụng, nền tảng số khác nhau; sử dụng chuyển mã, trộn mã, thậm chí phối hợp đồng thời của nhiều mã ngôn ngữ và phi ngôn ngữ (hình ảnh, âm thanh, video, emoji, hashtag, GIF,...).

- Đa chủ thể: một nhân vật giao tiếp có điều kiện và cơ hội để một lúc thực hiện nhiều vai giao tiếp với sự thể hiện vị thế, trình độ chuyên môn, văn hoá giao tiếp khác nhau ở nhiều cuộc giao tiếp khác nhau (đa vai giao tiếp) vừa cho phép người tham gia mở rộng vòng tròn tương tác trên không gian mạng; mặt khác, cùng một lúc có nhiều người, không giới hạn số lượng, tham gia vào một cuộc giao tiếp, thậm chí con số này có thể thay đổi liên tục trong suốt thời gian diễn ra tương tác.

- Đa tác động: giao tiếp số ảnh hưởng, tác động mạnh mẽ tới mọi mặt trong xã hội (kinh tế, thương mại, chính trị, đạo đức, khoa học, giáo dục...) và luôn có cả hai chiều tác động tích cực/tiêu cực; người tham gia có thể tự bộc lộ và/ hoặc chịu tác động ở nhiều khía cạnh liên nhân hơn (từ thái độ, tình cảm, cảm xúc nhất thời đến suy nghĩ, nhận thức và hành vi...); kết quả tác động có thể thể hiện ngay tức thời cũng có thể phải qua một thời gian sau mới bộc lộ, thậm chí, một số trường hợp còn trở thành xu hướng, góp phần quan trọng trong việc điều hướng nhận thức và hành vi của cộng đồng.

- Đa phong cách: là hệ quả tất yếu của tính đa phương thức, đa chủ thể; sử dụng ngôn ngữ theo nhiều phong cách chức năng (bên cạnh phong cách cá nhân) khác nhau; pha trộn và kết hợp mã ngôn ngữ với nhiều loại mã phi ngôn ngữ, từ đó làm cho diễn ngôn của người dùng càng mang tính sinh động, đa dạng.

### 3.2.4. Tính tự phát

Giao tiếp trên không gian mạng luôn mang tính tự phát do sự tham gia và thể hiện của các cá nhân gần như không theo một quy thức, mô hình hay nguyên tắc bắt buộc nào, khác với hoạt động giao tiếp mặt đối mặt luôn cần tuân thủ các nguyên tắc và phương châm hội thoại nhất định. Tính tự do trong

tương tác và phát ngôn nhiều khi bị đẩy đến mức thái quá gây ra tình trạng thiếu kiểm soát, lạm dụng và lợi dụng truyền thông mạng nhằm đạt những lợi ích và mục tiêu không chính đáng. Đôi khi người phát/ nhận thông điệp không có đủ hiểu biết về Luật pháp và an ninh mạng nên còn trao đổi, cung cấp và bình giá các thông tin sai lệch, hoặc cả tin hùa theo đám đông dẫn đến độ sai lệch ngày càng cao của các thông tin không được kiểm chứng và gây tác động tiêu cực đến cộng đồng.

Tính tự phát còn thể hiện ở cả hiện tượng lệch chuẩn, chệch chuẩn phong cách chức năng ngôn ngữ trong giao tiếp. Một mặt, lệch chuẩn thể hiện ở các biến thể sử dụng của đơn vị ngôn ngữ; mặt khác, nó có thể dẫn tới sự hình thành một phong cách chức năng ngôn ngữ mới – ngôn ngữ mạng – với những phương tiện ngữ âm, từ vựng, ngữ pháp, ngữ dụng ... đã được định hình sau một thời gian dài cộng đồng chấp nhận và hình thành thói quen giao tiếp, khi đó những hiện tượng vốn dĩ lệch chuẩn thì lại trở thành “xu hướng” trong sử dụng ngôn ngữ.

### 3.2.5. Tính gián cách

Giao tiếp trên không gian mạng thiếu tính “đối diện” (trực tiếp, mặt đối mặt – face to face). Với sự hỗ trợ của công nghệ kỹ thuật số, con người đã có thể giao tiếp “mặt đối mặt” (video call) trên không gian ảo, nhưng tính chất trực tiếp vẫn không hoàn toàn thể hiện bởi lẽ người dùng vẫn đang “đóng vai” với một danh tính số (ẩn danh, đại diện) nhất định, không hoàn toàn là con người thực của họ như ở ngoài đời thực. Các bên giao tiếp cũng không cùng xuất hiện trong một không gian để có thể quan sát được các biểu hiện phi ngôn ngữ hoặc những chỉ dấu của ngữ cảnh tình huống của nhau.

Khoảng cách địa lý cùng các phương tiện trung gian cũng là các yếu tố làm nên tính gián cách của giao tiếp trên không gian mạng, là một khác biệt rõ rệt của loại hình này so với giao tiếp truyền thống. Nhờ sự gián cách này, người ta có thể khắc phục được bản năng “xấu hổ”, e ngại phát ngôn trước đám đông hoặc tự ti, mặc cảm về ngoại hình... để có thể tự tin, mạnh dạn hơn trong truyền đạt thông tin và trao đổi cảm xúc, mong muốn...

### 3.2.6. Tính công khai

Các mạng xã hội, ứng dụng hay nền tảng số thường cho phép người dùng tùy chọn nhiều chế độ: công khai, cá nhân, bạn bè, một/ một số bạn bè... trong đó chế độ công khai (public) được dùng phổ biến nhất, tạo ra con đường lan truyền thông tin một cách nhanh chóng và rộng rãi nhất. Con đường dẫn truyền với tốc độ cao như vậy vừa là một lợi thế lại vừa là một yếu tố buộc người dùng phải cân nhắc thật kỹ trước khi truyền đi thông điệp. Chỉ một vài giây sau khi thông điệp số được truyền đi, nó ngay lập tức được tiếp nhận và có thể được lưu trữ, tái sử dụng bởi hàng trăm nghìn người dùng khác, khiến cho việc đính chính hoặc thu hồi thông tin sau đó trở nên rất khó khăn và gần như vô hiệu. Thậm chí, ngay cả khi mỗi người dùng đã tự cân nhắc kỹ lưỡng và lựa chọn cài đặt chế độ “cá nhân” (private) khi đưa thông tin lên không gian mạng nhằm mục tiêu lưu trữ thì vẫn không hoàn toàn mang tính “cá nhân”. Với thuật toán và hành vi điều hướng, chủ sở hữu và các bên quản lý nền tảng, ứng dụng số vẫn có quyền truy cập thông tin cá nhân cũng như hoàn toàn ghi nhận nội dung, hành vi tương tác trong các cuộc giao tiếp dù là đơn thoại hay đa thoại. Mỗi thao tác của người dùng trên không gian mạng, dù chỉ một cái chạm nhẹ hoặc lướt ngón tay trên màn hình, cái liếc mắt dừng lại vài giây ở một nội dung thông tin nào đó... đã có thể được thuật toán nhận diện và điều hướng nội dung số tương tự tiếp theo xuất hiện trên trang cá nhân của người dùng với mật độ cao. Điều này đôi khi khiến cho người dùng có cảm giác mình bị “nghe lén”, “đoán biết” cả những suy nghĩ, lời nói, thậm chí mỗi quan tâm hay nguyện vọng còn chưa phát ngôn thành lời.

Những đặc điểm nổi bật trên đây của giao tiếp số đã cho thấy sự khác biệt rõ rệt với giao tiếp truyền thống (mặt đối mặt), có thể thấy được một cách khái quát như trong bảng sau:

Khía cạnh	Giao tiếp số	Giao tiếp thông thường
Phương tiện	Thiết bị điện tử và nền tảng dựa trên internet; phối hợp đa phương tiện, đa phương thức, nhiều phong cách	Ngôn ngữ, hiện diện vật lí, giấy tờ hoặc thiết bị tương tự; phương tiện chủ yếu là ngôn ngữ và ngôn ngữ cơ thể
Người dùng	Danh tính số (ảo và thực); đa vai giao tiếp tại một thời điểm; có thể ẩn danh	Danh tính thực; đơn vai giao tiếp tại một thời điểm; ít khi ẩn danh
Tốc độ và kênh truyền	Tức thời, trực tuyến	Có thể chậm hơn, tùy thuộc hình thức; trực tiếp
Khả năng truy cập	Yêu cầu hiểu biết về kỹ thuật số và khả năng truy cập công nghệ	Nhìn chung có thể tham gia mà không cần công nghệ
Tương tác	Tương tác cao với các tính năng như phản hồi thời gian thực; công khai	Tương tác hạn chế, phản hồi thường bị chậm trễ; ít công khai (tùy thuộc quy mô)
Chi phí	Thường thấp hơn, đặc biệt là đối với giao tiếp đường dài	Có thể cao hơn, đặc biệt là đối với giao tiếp đường dài
Bối cảnh	Không giới hạn, phạm vi tiếp cận toàn cầu	Bị giới hạn bởi các ràng buộc về mặt địa lí

#### 4. Thảo luận và gợi mở

Những nhân tố giao tiếp và tính chất đặc thù của hoạt động giao tiếp trên không gian mạng như phân tích ở trên đều tác động, chi phối đến mọi mặt của đời sống xã hội (kinh tế, chính trị, thương mại, giáo dục, pháp luật, y tế, văn hoá, đạo đức...), trong đó có sự hình thành văn hoá số và văn hoá giao tiếp trên không gian mạng. *Văn hoá số (Digital Culture)* bao gồm những quy tắc, chuẩn mực và thực tiễn được hình thành trong quá trình tương tác trên các nền tảng kỹ thuật số. Văn hoá giao tiếp trên không gian mạng không chỉ chịu ảnh hưởng từ văn hoá giao tiếp truyền thống mà còn được tái cấu trúc để phù hợp với môi trường kỹ thuật số. Sự xuất hiện ngày càng phổ biến của các khái niệm như “*cộng dân quốc tế*”, “*làng toàn cầu*” ... đã phần nào phản ánh nhận thức của cộng đồng trong thời gian qua về một nền “văn hoá” không bị giới hạn bởi đường biên quốc gia hay bản sắc dân tộc. Bên cạnh đó, văn hoá số cũng liên quan đến khái niệm “*netiquette*” (etiquette on the internet) - quy tắc ứng xử trong giao tiếp trực tuyến - tập trung vào các “chuẩn mực” của việc sử dụng các phương tiện, phương thức khác nhau để thực hiện trao đổi thông tin trên không gian mạng. Một bộ quy tắc như vậy là rất cần thiết được thiết lập và thống nhất sử dụng trong cộng đồng khi mà những hệ lụy của giao tiếp số đang ngày càng rõ rệt.

Tóm lại, hoạt động giao tiếp trong không gian mạng không chỉ đơn thuần là sự mở rộng của giao tiếp truyền thống, mà còn có những đặc thù riêng biệt, thậm chí đã và đang định hình lại hoạt động giao tiếp của con người trong xã hội. Những thay đổi trong ngôn ngữ, cách thức biểu đạt và tương tác giữa con người trong môi trường số là minh chứng cho sự thích nghi liên tục của xã hội trước tác động của công nghệ. Việc nghiên cứu, điều tra thực trạng và phân tích hoạt động giao tiếp trên không gian mạng không chỉ giúp đề ra những phương hướng sử dụng môi trường trực tuyến một cách hiệu quả mà còn là một khâu quan trọng trong việc định hướng để xây dựng một bộ quy tắc ứng xử và hành vi cho người dùng, hình thành văn hoá giao tiếp số một cách thống nhất và phù hợp với đặc trưng văn hoá riêng của từng cộng đồng giao tiếp. Công việc này đòi hỏi nhiều thời gian và công phu hơn nên chúng tôi mong muốn sẽ tiếp tục thực hiện ở những nghiên cứu tiếp theo.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Diệp Quang Ban. *Giao tiếp, diễn ngôn và cấu tạo của văn bản*, NXB Giáo dục Việt Nam. 2012.
2. Quốc hội. *Luật an ninh mạng*, số 24/2018/QH14. 2018.
3. Crystal, David. *Language and the Internet*, Cambridge University Press. 2001.
4. Van Nuenen, Tom, & Scarles, Caroline. *Advancements in technology and digital media in tourism*, Tourist Studies. 2021.
5. Dejan Ivkovic, Heather Lotherington. *Virtual linguistic landscapes: Exposing the symbolic function of language in digital spaces*, International Journal of Multilingualism, Vol. 6, No.1. 2008
6. Clay Shirky. *Here comes everybody: the power of organizing without organizations*, Penguin Press. 2008.