

Bắt nạt trực tuyến của sinh viên: Phân tích từ cách tiếp cận tâm lý học

Lê Thị Ngọc Thương

Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng

TÓM TẮT

Bài viết này phân tích hành vi, nguyên nhân, hậu quả, ứng phó của nạn nhân, đề xuất biện pháp và một số kiến nghị cho bắt nạt trực tuyến hiện nay của sinh viên. Phương pháp phỏng vấn sâu và điều tra bằng bảng hỏi được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu chỉ ra hành vi bắt nạt trực tuyến qua ngôn từ là chủ yếu, kế đến là hành vi về mặt kỹ thuật. Đồng thời, nguyên nhân dẫn đến bắt nạt trực tuyến là nhận thức, mâu thuẫn trong mối quan hệ, tính cách, sự giáo dục của gia đình. Nạn nhân chịu hậu quả nặng nề về mặt cảm xúc, thể chất, hành vi tiêu cực. Sinh viên cũng đề xuất nhóm biện pháp từ trường đại học rất quan trọng trong ngăn chặn bắt nạt.

Từ khóa: bắt nạt trực tuyến, bắt nạt truyền thống, sinh viên

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Từ thập kỷ trước, nhiều công trình nghiên cứu ở nước ngoài về bắt nạt trên mạng như Feinberg, T., & Robey, N. (2009), Mora-Merchán và Jäger, (2010), Smith, (2012), Smith và Slonje, (2010), Tokunaga, (2010), Whittaker, E., & Kowalski, R. M. (2015) đã chỉ ra khái niệm, hành vi, hậu quả cũng như mô hình giúp hạn chế bắt nạt trực tuyến cho các lứa tuổi học sinh và sinh viên [1 - 6]. Tại Việt Nam, các đề tài về hành vi bắt nạt trực tuyến của học sinh trung học phổ thông của nhiều tác giả như Dương Thị Huỳnh Mai (2021), Trần Văn Công (2009), Phạm Thị Thu Ba, Trần Quỳnh Anh (2016),...[7 - 9]. Trong thời đại 4.0, sự phát triển mạnh mẽ của điện thoại di động, mạng xã hội, mạng Internet khắp mọi trường đại học ở Việt Nam. Sinh viên sử dụng mạng xã hội như một phương tiện giao tiếp, đặc biệt ở trường đại học. Mạng xã hội là nơi thể hiện mọi cung bậc cảm xúc của bản thân và đánh giá về người khác. Hiện trạng sinh viên bắt nạt và bị bắt nạt trực tuyến, kéo theo những vấn đề bạo lực trong trường đại học hoặc sức khỏe tâm thần của người bị bắt nạt. Bài viết trả lời những câu hỏi đặt ra bao gồm: (1) Hành vi bắt nạt trực tuyến như thế nào? (2) Hậu quả của nạn nhân bị bắt nạt; (3) Ứng phó của nạn nhân bị bắt nạt; (4) Đề xuất biện pháp ngăn chặn/phòng chống bắt nạt trực tuyến.

2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu hành vi, nguyên nhân, hậu quả, ứng phó của nạn nhân về bắt nạt trực tuyến của sinh viên, từ đó đề xuất biện pháp hỗ trợ, ngăn chặn.

Tác giả liên hệ: ThS. Lê Thị Ngọc Thương

Email: thuongltn@hiu.vn

3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu gồm 30 sinh viên đã được chọn một cách ngẫu nhiên. Họ đang học năm thứ nhất và năm thứ hai tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng với các ngành học gồm Tâm lý học, Quan hệ quốc tế, Truyền thông đa phương tiện. Tất cả sinh viên được chọn đều có một số nhận thức về bắt nạt trên mạng, với tư cách là nạn nhân và/hoặc thủ phạm hoặc người chứng kiến.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Hai phương pháp được sử dụng chính trong nghiên cứu này là phương pháp nghiên cứu lý luận và phương pháp nghiên cứu thực tiễn (điều tra khảo sát và phỏng vấn sâu, thống kê toán học bằng phần mềm SPSS). Phiếu hỏi khảo sát trực tuyến được gửi cho 15 sinh viên và phỏng vấn trực tiếp và phiếu kín cho 15 sinh viên trong 30 phút trong học kỳ hai của năm học 2023- 2024. Các câu hỏi được sử dụng trong các cuộc phỏng vấn tập trung vào các vấn đề hành vi, nguyên nhân, hậu quả, ứng phó của nạn nhân và đề xuất biện pháp ngăn chặn, phòng chống bắt nạt trực tuyến. Cách xử lý bằng cách tổng hợp, phân tích dữ liệu định tính và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0.

4. KHÁI NIỆM CHÍNH

Thuật ngữ “bắt nạt truyền thống” đã xuất hiện từ rất sớm nhằm phân biệt với bắt nạt trực tuyến. Bắt nạt là sự mất cân bằng của quyền lực, lạm dụng

quyền lực một cách có hệ thống [10 - 11]. Bắt nạt thường được coi là hành vi cố ý làm hại người khác, lặp đi lặp lại, khi nạn nhân khó tự bảo vệ mình [12]. Theo tác giả Smith, P. K. (2010), bắt nạt truyền thống là: “Một người đang bị bắt nạt hoặc trở thành nạn nhân khi người đó tiếp xúc, lặp đi lặp lại và theo thời gian, với những hành động tiêu cực từ một hoặc nhiều người khác” [13]. Như vậy, tiêu chuẩn then chốt để xác định bắt nạt truyền thống hầu như đều được xuất hiện trong bắt nạt trực tuyến. Bắt nạt trực tuyến có thể được coi là một hình thức lạm dụng trong mối quan hệ tình bạn giữa thủ phạm và nạn nhân. Khi đó, hai đối tượng này diễn ra sự mất cân bằng quyền lực, tình trạng ẩn danh, vai trò trong nhóm xã hội, số lượng bạn bè hoặc bị gạt ra ngoài lề xã hội, ngoài nhóm bạn bè [3],... Bắt nạt trực tuyến đã được định nghĩa là một hành động hoặc hành vi được thực hiện bằng phương tiện điện tử bởi một nhóm hoặc một cá nhân nhiều lần và theo thời gian nhằm chống lại nạn nhân [14].

Từ các quan điểm trên, bắt nạt trực tuyến là một sự lạm dụng quyền lực có hệ thống xảy ra trong khoảng thời gian, lặp lại, thông qua việc sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông, thể hiện qua các hình thức liên hệ điện tử, email, điện thoại di động, phòng/nhóm trò chuyện, nhắn tin nhanh, trang web,...

5. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

5.1. Hành vi bắt nạt trực tuyến

Hàng loạt mạng xã hội và ứng dụng mà sinh viên sử dụng như Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter, Whatsapp, Zalo, Viber,... Khi công nghệ thông tin phát triển thì “sân chơi” đa dạng cho các hình thức bắt nạt trực tuyến mới mẻ xuất hiện theo. Smith và cộng sự (2008), hoặc Hinduja và Patchin (2010), Wach và Wolf (2011), Tippett & Kwak, (2012) cho rằng có ít nhất từ bảy đến chín phương tiện bắt nạt trực tuyến qua: cuộc gọi qua ứng dụng, văn bản tin nhắn, hình ảnh/video clip bắt nạt, email, phòng (nhóm) chat, nhắn tin tức thì, và các trang website, các ứng dụng chat,... [15 - 17].

Kết quả nghiên cứu từ Bảng 1 cho thấy, sinh viên có hành vi bắt nạt trực tuyến theo hai nhóm chính: nhóm hành vi mặt ngôn từ và nhóm hành vi về mặt kỹ thuật. Đây là hai nhóm hành vi mà Smith và các cộng sự (2012) đã chỉ ra trong nghiên cứu của họ trước đó.

Hành vi ngôn từ của bắt nạt trực tuyến được hiểu là dùng ngôn từ để thể hiện nhận thức, thái độ, hành động của đối tượng đối với người khác.

Trong nhóm hành vi ngôn từ, tỷ lệ sinh viên xác định mức có nhiều nhất, xếp theo thứ tự cao nhất đến thứ ba là “Mắng chửi người khác trên trang cá nhân của mình hoặc diễn đàn (90%)”, “Dựng chuyện sai sự thật để vu khống người khác trên mạng” (83.3%), “Nói lời ác ý về người khác thông qua tài khoản ẩn danh (80%)”. Theo Bảng 1, tỷ lệ 90% đa số sinh viên cho biết thủ phạm thường “Mắng chửi người khác trên trang cá nhân của mình hoặc diễn đàn của trường đại học”. Thủ phạm cho rằng mình mắng chửi người khác trên mạng là “thỏa mãn nhu cầu tự do ngôn luận”, nơi để “bày tỏ cái tôi” của cá nhân chứ không phải “việc gì ghê ghớm cả”. Thủ phạm số 1: bạn nói những điều về nạn nhân có thật hay không? Lúc này, bạn nói là “không hẳn”, à, ừm, điều đó được “điều bạn nói dối trên mạng được thổi phồng một chút và thêm bớt một chút”. Bạn cho rằng mạng xã hội là nhà của mình nên bạn có quyền nói những gì mà bạn thích. Nhóm nạn nhân và chứng kiến cũng bày tỏ hiện trạng rất đáng quan tâm cho công tác sinh viên ở trường đại học: sinh viên năm nhất vào học đã bị bắt nạt, đang học năm thứ hai cũng bị, thậm chí cùng một nạn nhân nhưng bị nhiều thủ phạm bắt nạt. Có thể thấy, bắt nạt trực tuyến đang âm thầm tồn tại và diễn tiến trong trường đại học.

Phỏng vấn cho thấy sinh viên thường nhắn tin tức thì, viết lên trang cá nhân để bình luận thô tục, lăng mạ, xúc phạm người khác trong nhóm trò chuyện là chủ yếu. Một bạn nữ sinh chứng kiến bạn của mình bị thủ phạm tung tin đồn sai sự thật về nạn nhân “một cách kinh khủng”. Bạn bị sốc và không dám tưởng tượng rằng sinh viên - nhóm tri thức trẻ của xã hội lại dùng ngôn từ tục tĩu để dựng một câu chuyện dối trá về nạn nhân. Thủ phạm A ở đây đã viết trên trang cá nhân của mình và chia sẻ cho nhóm bạn chung với hình thức công khai kèm “tag” tên của nạn nhân. Nạn nhân B chia sẻ là em biết mình bị vu khống, dán nhãn cho hành vi mà em không làm với thủ phạm. Thủ phạm số 2 khẳng định: “Mình không sợ gì hết, chuyện nhỏ xíu vì cho rằng mình có quyền viết lên tường của mình hay diễn đàn của trường về người khác”. Ngoài ra, một số nạn nhân khác thì “thường bị ám chỉ bởi những bình luận ác ý hay miệt thị của thủ phạm”. Chẳng hạn, nạn nhân nữ bị thủ phạm bình luận về ngoại hình, vóc dáng, cách ăn mặc, hoàn cảnh gia đình. Bạn bị miệt thị ngoại hình một cách công khai trên mạng mặc dù bạn không hề gây hấn đến thủ phạm. Mặt khác, người chứng kiến số 2 thấy bạn của mình bị thủ phạm mở nhóm chat riêng với toàn những lời lẽ chửi tục, chửi thề về

ám chỉ nạn nhân “vịt con xấu xí”. Nạn nhân cũng bị vu khống. Rõ ràng, hàng loạt ngôn từ cho thấy tính chất lăng mạ, xúc phạm danh dự nhân phẩm, miệt thị ngoại hình, đặt điều sai sự thật, nói dối,... về nạn nhân. Thật vậy, những tin đồn thất thiệt, sai sự thật sẽ lan nhanh với tốc độ khó kiểm soát. Càng không thể khống chế được chế độ “public” của số lượng người nghe/thấy ngôn từ tiêu cực đó. Vậy, khi sử dụng mạng, ứng dụng,... thì ai sẽ kiểm chứng và kiểm soát nội dung, tốc độ lan truyền bài/lời nói tiêu cực về người khác? Đây là vấn đề mà nhà quản trị mạng của Nhà trường nên quan tâm.

Đồng thời, “Nhấn nút thích những tin nhắn tiêu cực về người khác” là hành vi có tỷ lệ sinh viên xác nhận nhiều nhất, chiếm 93.3%. Kế đến, tỷ lệ 86.7% sinh viên nhận thấy “Chia sẻ (share) những tin nhắn tiêu cực về người khác”. Xếp thứ 3 ở tỷ lệ cao là hành vi “Lập nhóm (group) bàn luận điều tiêu cực về người khác”. Các bạn chứng kiến cũng cho biết nhiều nạn nhân khác bị 'trolling', ẩn nick, mượn nick, thích và chia sẻ bài viết mô tả các nhận xét bằng ngôn từ phản cảm, vi phạm đạo đức liên tục trên mạng. Mạng xã hội trở thành phương tiện để sinh viên bắt nạt người khác thông qua một số hành vi kỹ thuật. Có thể nói, vũ khí này sắc bén vô cùng đối với nạn nhân.

Bảng 1. Hành vi bắt nạt trực tuyến

Nhóm hành vi	Hành vi	Tỉ lệ (%)	
		Không	Có
1. Hành vi ngôn từ	Mắng chửi người khác trên trang cá nhân của mình hoặc diễn đàn.	10	90
	Dựng chuyện sai sự thật để vu khống người khác trên mạng.	16.7	83.3
	Nói lời ác ý về người khác thông qua tài khoản ẩn danh.	20	80
	Hăm dọa người khác qua mạng.	26.3	76.7
	Bình luận ác ý trên trang cá nhân hoặc nhóm group chung về người khác.	26.7	73.3
	Kêu gọi mọi người trên mạng ủng hộ khi bạn nói xấu về ai đó.	33.3	66.7
	Ám chỉ bằng lời nói tiêu cực về người khác trên mạng.	36.7	63.3
	Lôi kéo bạn bè đứng về phía bạn để xa lánh người khác qua mạng.	43.3	56.7
	Dẫn dắt bạn bè hiểu sai về người khác.	53.3	46.7
	Livestream chửi mắng sai sự thật về người khác.	70	30
2. Hành vi về mặt kỹ thuật	Nhấn nút thích những tin nhắn tiêu cực về người khác.	6.7	93.3
	Chia sẻ (share) những tin nhắn tiêu cực về người khác.	13.3	86.7
	Lập nhóm (group) bàn luận điều tiêu cực về người khác.	16.7	83.3
	Đăng ảnh của người khác nhằm dè bĩu, bêu xấu trên mạng.	20	80
	Tạo nick của người khác để phát tán thông tin cá nhân của họ.	30	70
	Chỉnh sửa, sao chép tin nhắn riêng để hạ bệ người khác.	33.3	66.7
	Đề chế độ theo dõi thông tin về người mà bạn muốn nói xấu qua mạng.	43.3	56.7

5.2. Nguyên nhân bắt nạt trực tuyến

Nguyên nhân nào thủ phạm bắt nạt trực tuyến? Mỗi quan hệ thủ phạm - nạn nhân chủ yếu là không đồng thuận. Giữa họ có sự khác biệt nhất định nào đó nhận thức, hoàn cảnh gia đình, quan niệm sống, ngoại hình,... Như đã đề cập ở trên, thủ phạm không gặp trực tiếp nạn nhân mà chỉ thể hiện hành vi gián tiếp trên phương tiện trực tuyến. Về tính cách của thủ phạm, “Ganh tỵ” là nguyên nhân mà nhóm chứng kiến xác định chiếm đa số. Sinh viên chỉ đơn giản ganh tỵ một ai đó khác biệt với mình là tiến hành loại trừ người đó qua mạng. Ganh tỵ chủ yếu có thể nạn nhân không hẳn hơn thủ phạm ở điều gì như năng lực học tập, ngoại hình, kinh tế gia đình,... mà chỉ đơn

thuần là có sự khác biệt. Chỉ đơn giản là bạn không giống mình thì mình không thích bạn (Thủ phạm 2). Hơn nữa, “mâu thuẫn trong mối quan hệ giao tiếp giữa nạn nhân và thủ phạm” là nguyên nhân thường thấy trong bắt nạt trực tuyến. Họ có mâu thuẫn trong lớp học nào đó, ví dụ như “cãi nhau”, “nhìn không thích”, “nhắc nhở khó ưa khi làm việc nhóm”,... cũng làm cho thủ phạm định vị nạn nhân của mình là ai. Những nguyên nhân này tiềm ẩn và được thủ phạm không thể hiện trực diện cho nạn nhân biết (nạn nhân). Rõ ràng, nhận thức sai lệch của sinh viên là nguyên nhân chính làm cho sinh viên đi bắt nạt người khác. Tính cách ganh tỵ điều nhỏ nhặt, nhìn nhau thì nghĩ là liếc xéo, nói một câu thì nghĩ là nói

mĩa mai,... bản thân của họ. Đây là nguyên nhân dễ dẫn đến hành vi lệch chuẩn. Khi nhận thức sai thì thái độ sai và hành động mù quáng: lên ngay trên mạng để “bùng nổ” thông tin sai lệch về người khác.

Cha mẹ là người có vai trò quan trọng đối với sự hình thành nhân cách cho con cái. Nhóm chứng kiến cho rằng các yếu tố thuộc về giáo dục gia đình có ảnh hưởng rất nhiều đến hành vi của thủ phạm và nạn nhân. Nhóm sinh viên thủ phạm chịu tác động bởi phương pháp giáo dục không chuẩn mực của ba mẹ, mệnh lệnh, áp đặt, ba mẹ ít chia sẻ, ly hôn, ít định hướng hành vi đúng,.. dễ gây ra hành vi bắt nạt trực tuyến. Ba mẹ giáo dục tốt cho con thì sẽ khuyên hoặc đưa ra giải pháp để giải quyết vấn đề trên cơ sở đạo đức và pháp luật phù hợp và ngược lại.

Cụ thể, có trường hợp nạn nhân trở thành kẻ bắt nạt vì một số nguyên nhân về phía ba mẹ. Như là, ba mẹ nói “ai đánh mình thì mình phải đánh lại chứ”. Mặt khác, con cái cần gia đình quan tâm giúp đỡ nhưng chỉ nhận được sự thờ ơ. Lúc này, tâm lý của sinh viên có khả năng áp đặt hành vi bắt nạt lên bạn bè mà không có sự giám sát của gia đình. Thật vậy, họ thật sự cần được cha mẹ tạo nền tảng giáo dục đúng đắn. Về phía Nhà trường, Phòng Công tác sinh viên đều có lồng ghép nội dung bắt nạt trực tuyến cho sinh viên trong tuần sinh hoạt công dân và có nội quy đăng trên website. Nhưng thực tế, sinh viên hiếm khi quan tâm đến nguồn thông tin này vì cảm thấy chưa rõ ràng và cần thiết (nhân chứng). Sinh viên nhận thấy môi trường đại học không có sự giám sát chặt chẽ và phối hợp giữa gia đình và nhà trường nên thủ phạm gây ra hậu quả lớn thì ba mẹ mới biết.

Tóm lại, nhận thức sai lệch, tính cách ganh tỵ của nhóm sinh viên thủ phạm, mâu thuẫn trong giao tiếp hàng ngày và giáo dục gia đình, Nhà trường và gia đình chưa kết nối định kỳ cũng là nhóm nguyên nhân tác động đến hành vi của nhóm bắt

nạt trực tuyến.

5.3. Hậu quả của bắt nạt trực tuyến

Hậu quả của nạn nhân bị bắt nạt trực tuyến tập trung ở ba mặt cảm xúc, hành vi tiêu cực, thể chất. Đầu tiên, đa số sinh viên chứng kiến và nạn nhân đều cho rằng nạn nhân bị hàng loạt cảm xúc âm tính xuất hiện với tần suất dày đặc, tỉ lệ thuận với hành vi bắt nạt của thủ phạm, chẳng hạn như: sợ hãi, lo âu, buồn bã, chán nản khi bị bắt nạt trực tuyến. Thậm chí, nạn nhân yếu thế - người không dễ dàng chống lại được sức mạnh từ lời nói hăm dọa, hạ bệ, xúc phạm của thủ phạm, rơi vào cảm xúc âm tính trong thời gian dài, có triệu chứng của trầm cảm. Thêm nữa, cảm xúc của nạn nhân cũng dao động, thay đổi đột ngột từ một lát vui đó rồi buồn đó kéo dài. Thật vậy, cảm xúc âm tính kéo dài, liên tục hay thay đổi đột ngột đều có hại cho sức khỏe tâm thần của nạn nhân. “Bạn có sợ nạn nhân có hành vi hủy hoại bản thân hay không?” Thủ phạm 2 chỉ suy nghĩ “Thỏa cơn ghen ghét” mà thôi. Thủ phạm nhận thức được hậu quả khi bắt đầu bắt nạt người khác, thậm chí còn vui sướng khi dần dần thấy hiệu quả của điều này. Trong khi đó nạn nhân chịu hậu quả nặng nề về mặt cảm xúc.

Bên cạnh đó, nạn nhân cũng cho biết bản thân có một số hành vi thuộc nhóm hành vi tiêu cực như “Khóc lóc một mình”, “Né tránh thủ phạm”, “Thu mình lại không muốn giao tiếp với ai”. Đây là hậu quả khá nghiêm trọng khi nạn nhân bị bắt nạt trực tuyến. Giao tiếp của nạn nhân không thể bình thường, cảm thấy ngột ngạt, không thoải mái trong vòng bạn bè, nhất là khi thủ phạm và nạn nhân học chung lớp, trường.

Mặt khác, những hậu quả về mặt thể chất như rối loạn ăn uống, rối loạn giấc ngủ, đau một bộ phận cơ thể do căng thẳng khi bị bắt nạt trực tuyến cũng là triệu chứng thường gặp. Nạn nhân thường mất ngủ, mệt mỏi, đau dạ dày (do tâm lý căng thẳng) (nạn nhân 1, 2).

Bảng 2. Hậu quả của nạn nhân bị bắt nạt trực tuyến

Nhóm hậu quả	Biểu hiện
1. Hậu quả về mặt cảm xúc	1. Sợ hãi 2. Lo âu 3. Buồn bã 4. Tức giận 5. Lo lắng khi người gây ra ở gần bạn. 6. Thay đổi cảm xúc đột ngột.

<p>2. Hậu quả về mặt hành vi tiêu cực</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Né tránh người gây ra. 2. Không tập trung trong học tập/công việc. 3. Thu mình lại, không muốn giao tiếp với ai. 4. Cảm thấy mất động lực sống. 5. Mất hứng thú với mọi điều xung quanh. 6. Tách mình ra khỏi bạn bè trong lớp. 7. Khóc lóc (với bạn hoặc một mình). 8. Nghĩ đến cái chết. 9. Tự tử (không thành). 10. La hét một mình khi đọc được tin về thủ phạm trên mạng. 11. Có hành vi tự hủy hoại bản thân (sử dụng bia rượu/cần sa/bóngcười/ thuốc ngủ tăng liều).
<p>3. Hậu quả về mặt thể chất</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cơ thể mệt mỏi rã rời. 2. Đau một số bộ phận cơ thể (dạ dày, đau bụng, đau đầu). 3. Rối loạn ăn uống (ăn nhiều hơn, chán ăn, bỏ bữa,..). 4. Rối loạn giấc ngủ (hay giật mình, mất ngủ, ngủ ít).

5.4. Ứng phó của người bị bắt nạt

Bạn làm gì khi bị bắt nạt trực tuyến? Khi sinh viên được hỏi họ nghĩ nạn nhân/mình sẽ làm nếu bị bắt nạt trên mạng, những cách đối phó thường được đề xuất nhiều nhất thuộc nhóm “Hành vi về mặt kỹ thuật” bao gồm liên hệ với bạn trực tuyến, thay đổi mật khẩu, tên người dùng hoặc địa chỉ mail và xóa tin nhắn văn bản ẩn danh mà không cần đọc chúng, chặn tin nhắn/danh tính. Đây là cách giải quyết tức thời, nghĩa là dừng việc nạn nhân phải đối diện với hành vi bắt nạt. Trong đó, 'Chặn tin nhắn/danh tính' được hầu hết người trả lời lựa chọn để ngăn chặn bắt nạt trên mạng. Tuy nhiên, nhược điểm rõ ràng, nạn nhân vẫn tiếp tục bị bắt nạt, có khi còn quay lại “mở/theo dõi xem mình còn bị bắt nạt không?”. Cách này cũng cho thấy không giải quyết tận gốc rễ mối quan hệ xung đột giữa nạn nhân và thủ phạm.

Bên cạnh đó, một số bạn sinh viên chứng kiến thấy nạn nhân “trả lời trực diện qua tin nhắn cho thủ phạm biết”, hoặc “đáp trả bằng tin nhắn tức thì”, “đưa ra bằng chứng trên bài đăng/tin nhắn của thủ phạm”. Cách này giúp thông báo cho thủ phạm và các bạn chung biết “đâu là sự thật”. Tuy nhiên, khi áp dụng cách này thì sinh viên cho biết mức độ thành công không cao nếu xảy ra xung đột lớn hơn. Nghĩa là thủ phạm không dừng lại hành vi bắt nạt ngay. Khi tôi yêu cầu hãy chọn cách tốt nhất thì sinh viên cho rằng “đối thoại trực tiếp bên ngoài mạng” là vô cùng cần thiết. Dĩ nhiên, các nạn nhân đều cho rằng đối thoại thì có thể dẫn theo bạn bè đi cùng để làm điểm tựa tinh thần nhưng phải mang theo bằng chứng để thuyết phục, giải thích cho thủ phạm biết “nạn nhân không làm gì sai”, “dừng ngay việc vu khống/lãng mạ/xúc phạm”. Giải pháp này

cho thấy sinh viên hoàn toàn có bản lĩnh nhất định thì mới thực hiện được. Vì nếu thủ phạm vừa bắt nạt vừa gây hấn kèm hành vi nguy hiểm (đánh, dùng vũ khí,..), kéo theo nhóm bạn thì rất nguy hiểm cho nạn nhân. Nạn nhân cũng không nên loại trừ hai bên nhảy vô ẩu đã gây thương tích lẫn nhau. Khi tôi lo ngại hậu quả không mong muốn giữa hai nhóm nạn nhân và nhóm thủ phạm thì các bạn sinh viên “cần một trung gian đáng tin cậy, không bên vực bên nào”. Trung gian này là bạn chung, bạn có khả năng hòa giải khách quan giữa thủ phạm và nạn nhân. Nhóm chứng kiến cũng cho rằng nên chẳng giảng viên hay vị trí nào hoặc chuyên viên của Phòng Công tác sinh viên đảm nhận. Liệu rằng, sức mạnh của người bạn trung gian này, giảng viên có đảm bảo cân bằng cán cân quyền lực giữa thủ phạm và nạn nhân? Đó là lo ngại của các bạn sinh viên khi được hỏi.

Vậy, có hai nhóm ứng phó “Nhóm hành vi về mặt kỹ thuật” và “Hành vi đối thoại trực tiếp” đều được các sinh viên tán thành. Một số điều băn khoăn về qui định của nhà trường, quản lý diễn đàn,.. cũng chưa chặt chẽ nên những hành vi ngôn từ tục tĩu, tiêu cực vẫn tràn lan trên mạng. Thế nên, sinh viên lo ngại khi bị lộ danh tính nếu tố cáo vì biện pháp răn đe không nghiêm ngay từ lần bắt nạt đầu tiên (nhóm chứng kiến) trong khi hậu quả về mặt tâm lý của nạn nhân khá nặng nề. Có thể nói bắt nạt trực tuyến sẽ trở nên nguy hiểm cho nạn nhân nếu mức độ tăng nặng của thủ phạm về mặt hành vi.

6. ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP NGĂN CHẶN, PHÒNG CHỐNG BẮT NẠT TRỰC TUYẾN

6.1. Về phía trường đại học

- Đường dây nóng

Nạn nhân bức xúc và cần tìm kiếm biện pháp để thủ phạm ngừng bắt nạt trực tuyến với mình. Nếu nhà trường có đường dây nóng thì vô cùng cần thiết cho nạn nhân. Đường dây nóng này có thể do HIU Student Center tổ chức (HSC), dẫn nhánh đến thư ký từng Khoa nắm thông tin. Khi Khoa tiếp nhận thì nhanh chóng tổ chức kết nối cho nạn nhân, thủ phạm và cố vấn học tập hợp giải quyết. Nhóm sinh viên chứng kiến cho rằng nếu sinh viên biết được sau khi đối thoại có cam kết, phổ biến lại kiến thức đạo đức và pháp luật về hậu quả thì thủ phạm sẽ dừng hành vi và tuân theo quy định của Nhà trường.

- Xây dựng quy định và quy trình xử lý và tuyên truyền
Nhà trường có tổ chức phổ biến kiến thức, nội quy về chống bắt nạt cho tân sinh viên. Nhưng khi phỏng vấn sinh viên, các bạn cho rằng điều này là chưa đủ. Có những lí do giải thích cho việc này như sau: sinh viên mới vào trường, chưa bắt nạt trực tuyến ai nên không ý thức được, không quan tâm nhiều đến việc chấp hành, không sợ hậu quả nào cả. Sinh viên đề nghị Nhà trường xây dựng quy trình xử lý bắt nạt trực tuyến và phổ biến cho sinh viên trong cẩm nang; định kỳ họp lớp với cố vấn học tập; ban cán sự thông báo trên nhóm lớp,... Sự nhắc nhở thường xuyên quy trình, nội quy này là vô cùng quan trọng vì lúc này, sinh viên vào học, có mối quan hệ giao tiếp thì sẽ có thể nảy sinh mâu thuẫn với nhau. Hơn nữa, quy định của Nhà trường phải kèm phổ biến điều luật tương ứng với hành vi của các bạn nhằm để sinh viên nhận thức “đó là hành vi vi phạm quy định của Nhà trường, pháp luật”. Tội lăng mạ, vu khống, hăm dọa,... người khác đều là hành vi vi phạm pháp luật.

- Tổ chức tọa đàm và tập kĩ năng chống bắt nạt
Nạn nhân là người nhận thức được mình bị bắt nạt nhưng gặp khó khăn về kĩ năng phòng chống bắt nạt hoặc vượt qua sau khi bị bắt nạt. Sinh viên mong muốn diễn giả trong tọa đàm và tập huấn không chỉ đơn thuần là hướng dẫn kĩ năng, chia sẻ nhằm nâng cao nhận thức, phòng chống,... bắt nạt trực tuyến với sự tham gia của Luật sư, Công an, nhà tham vấn đến trò chuyện. Vì vậy, tập huấn này vừa phòng chống, vừa ngăn chặn, vừa giúp nâng cao nhận thức của sinh viên về bắt nạt trực tuyến.

- Quản lý diễn đàn
Như đã đề cập ở trên, hành vi bắt nạt trực tuyến của sinh viên có thể trên trang cá nhân hoặc trang diễn đàn của sinh viên. Nhà trường cần có đội ngũ quản lý, theo dõi trang diễn đàn của sinh viên để kịp thời phát hiện những trường hợp sinh viên (thủ phạm và nạn nhân) có hành vi bắt nạt trực tuyến. Sinh viên cũng đề xuất, những nội quy của các diễn

đàn phải được quy định chặt chẽ, nghiêm minh cùng với quy định xử lý bắt nạt trực tuyến của nhà trường. Diễn đàn là nơi chia sẻ thông tin phổ biến, tích cực, hỗ trợ sinh viên,.. với qui mô lớn hàng ngàn, hàng triệu sinh viên. “Thanh tra mạng” trong diễn đàn của Nhà trường là điều cần thiết.

6.2. Về phía bản thân sinh viên

6.2.1. Tìm kiếm sự giúp đỡ từ những người xung quanh

6.2.1.1. Nhà trường - Đường dây nóng cho sinh viên
Như đã đề cập ở trên, nếu Nhà trường có đường dây nóng tiếp nhận thì sinh viên - người là nạn nhân bắt nạt trực tuyến sẽ có một nơi an toàn, bảo mật để cung cấp thông tin. Vì tính chất diễn tiến nhanh và mức độ nghiêm trọng của hành vi về phía thủ phạm và nạn nhân, đường dây nóng phải có quy trình xử lý nhanh chóng, rõ ràng khi tiếp nhận những trường hợp sinh viên phản ánh. Lúc này, nạn nhân hay người chứng kiến đều có cơ hội để phản ánh lên Nhà trường các trường hợp bị bắt nạt trực tuyến. Thậm chí đường dây nóng tích hợp phản ánh bắt nạt trực tiếp, hành vi bạo lực, vi phạm pháp luật (đánh, tụ tập, nói tục chửi thề, chơi cá độ, cờ bạc,..).

6.2.1.2. Tâm sự với bạn bè thân tin cậy

Bạn bè thân tin cậy chính là nơi chia sẻ cảm xúc vui buồn trong cuộc sống. Tuy nhiên, “chọn bạn” cũng chính là chọn người đưa lời khuyên tin cậy. Tại sao là tin cậy? Có những lời khuyên vi phạm đạo đức và pháp luật từ bạn thì chủ thể - nạn nhân phải hết sức “chọn lọc”. Bạn khuyên ai làm gì với mình thì mình làm vậy với họ. Hóa ra, bạn là nạn nhân rồi biến mình thành thủ phạm. Hoặc “Đánh nó cho biết tay” thì cũng rất nguy hiểm. Thủ phạm chưa ăn năn, chưa xin lỗi, chưa dừng hành vi tiêu cực thì mình đã vi phạm pháp luật.

6.2.1.3. Tâm sự với gia đình

Gia đình là nơi ta trở về. Khi nơi ấy ấm áp, đầy tình thương, bạn hãy chia sẻ với gia đình. Lúc này, gia đình có thể làm điểm tựa, an ủi, động viên và tìm một số biện pháp để gỡ bỏ lo lắng, hành vi tiêu cực của con. Gia đình có nhận thức tốt cũng sẽ hướng đến ngăn chặn hành vi bắt nạt của con em mình hoặc có biện pháp hỗ trợ, phối hợp với Nhà trường khi con em mình là nạn nhân. Hơn hết, sự quan tâm nào, biện pháp nào từ gia đình xuất phát từ tình yêu thương con cái nhưng cũng phải tuân theo quy định của pháp luật.

6.2.1.4. Tâm sự với giảng viên/cố vấn học tập

Nếu bạn là người không thể đối thoại được với thủ

phạm, không chắc chắn được cách đối thoại với thủ phạm và cũng không có sức mạnh để phản kháng thì có thể phản ánh trực tiếp đến giảng viên cố vấn học tập để báo cáo lên Khoa. Như đã đề cập ở trên, Nhà trường có quy trình cụ thể khi giảng viên/cố vấn học tập tiếp nhận thông tin đến xử lý các bước tiếp theo ở Khoa, Nhà trường.

6.3. Về phía nhà mạng

Nhà mạng có bộ lọc bài viết tiêu cực, từ ngữ không phù hợp chuẩn mực đạo đức hay pháp luật. Sinh viên cho rằng người thực sự tạo cuộc trò chuyện là thủ phạm nhưng các trang mạng xã hội, web và nội dung, hãy kiểm tra nó nhiều hơn. Như vậy, nhà mạng hoàn toàn có thể có công cụ để ngăn chặn thông tin độc hại hay ngôn từ thô tục không phù hợp trước khi nó được tung lên mạng.

6.4. Chương trình phòng chống bắt nạt qua mạng

Ttofi và Farrington (2011) đã chỉ ra, tỷ lệ thành công khá cao khi Nhà trường có “chương trình, chính sách chống bắt nạt toàn trường và nâng cao nhận thức cho sinh viên về bắt nạt trực tuyến. Đây là tuyên truyền thông điệp mạnh mẽ để ngăn chặn, loại khỏi Nhà trường những trường hợp vi phạm. Đó có thể được mở rộng bao gồm chương trình dự báo trước, ngăn chặn quá trình, xử lý hậu quả,..

Hay là, một chương trình cho thủ phạm bắt nạt. Ý tưởng này của Slonje et al. (2012) điều tra sự khác biệt của cảm giác hối hận của sinh viên sau khi bắt nạt người khác [4]. Kết quả cho thấy chỉ 42% người bắt nạt trực tuyến có cảm xúc hối hận. Nếu sinh viên không cảm thấy hối hận về những gì họ làm, thì cũng có thể có ít cơ hội hơn cho bất kỳ sự đồng cảm với nạn nhân nào xảy ra. Họ không thể đứng ở vị trí của nạn nhân để hiểu nạn nhân, ví dụ như khi họ chửi mắng thô tục người khác.

Một kĩ thuật khác liên quan đến tâm lý học, đó là chia sẻ và thảo luận. Sinh viên được tổ chức theo nhóm nhỏ trong lớp học với kĩ năng trải nghiệm, chia sẻ, đồng cảm,.. với các giải pháp được trình bày và xem xét bởi các giảng viên và trường học. Điều này đã được sử dụng thành công trong đe dọa trực tuyến (Paul, Smith, & Blumberg, 2012) [19]. Thử nghĩ, thủ phạm đang ẩn danh đâu đó nhưng nếu có

lớp học/khóa học này thì thủ phạm sẽ nâng nhận thức, nạn nhân cũng được giải tỏa cảm xúc tiêu cực.

7. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Trên cơ sở phân tích hành vi hành vi bắt nạt trực tuyến qua ngôn ngữ và kĩ thuật đang diễn tiến. Nguyên nhân bắt nạt về phía thủ phạm và nạn nhân có mâu thuẫn nhỏ hoặc xuất phát từ phía thủ phạm có nhận thức sai khá nhiều. Nạn nhân có vấn đề về sức khỏe tâm thần như cảm xúc, thể chất, hành vi tiêu cực nặng nề.

Nguồn lực sinh viên vô cùng lớn trong công tác phòng chống bắt nạt. Các bạn hoàn toàn có thể đóng vai người tuyên truyền, trải nghiệm, tổ chức... để làm phim ngắn, video clip, xeminar, ... Người nghiên cứu đề xuất Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng có ngành truyền thông đa phương tiện rất phát triển. Nên chăng, sinh viên của ngành học này sử dụng kĩ thuật hiện đại đa phương tiện để làm những chương trình, video clip, kênh, phim ngắn,... về kĩ năng phòng chống bắt nạt cho đối tượng học sinh, sinh viên. Điều này lan tỏa thông điệp mạnh mẽ: ngăn chặn bắt nạt trực tuyến ngay từ bậc trung học phổ thông và sinh viên đại học. Sinh viên có thể nhận thông điệp này qua định kỳ họp lớp, tập huấn hoặc trong phương tiện điện tử tích hợp trong thang máy của nhà trường.

Nhà trường có quy định quy trình tiếp nhận, xử lý bắt nạt trực tuyến và chương trình toàn trường nhằm trang bị kiến thức về bắt nạt trực tuyến và pháp luật cho sinh viên để nâng cao nhận thức cho sinh viên. Người thực sự tạo cuộc trò chuyện là thủ phạm, phương tiện là các nhà mạng và người chịu hậu quả là nạn nhân. Thủ phạm và nạn nhân, phương tiện mạng xã hội cùng tồn tại trong môi trường đại học. Vì vậy, các biện pháp đề xuất của nghiên cứu này đòi hỏi phải có sự kết hợp giữa ba đối tượng này. Đây là mối quan hệ liên kết và cần sự phối hợp đồng thuận cao. Sinh viên - thế hệ tri thức trẻ tương lai của đất nước được trang bị tri thức đạo đức và qui định pháp luật để là người chứng kiến sáng suốt, không là thủ phạm, cũng không là nạn nhân.

Mẫu nghiên cứu còn ít, tương lai cần có một nghiên cứu khác trên qui mô sinh viên lớn hơn để khảo sát thực trạng bắt nạt trực tuyến hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Feinberg, T., & Robey, N., “Cyberbullying”, *The education digest*, 74(7), 26, 2009.
 [2] Ortega, R., Elipe, P., Mora-Merchán, J. A., Calmaestra, J., & Vega, E. *The emotional impact on victims of traditional bullying and cyberbullying: A study of Spanish adolescents*. Zeitschrift für

Psychologie/Journal of Psychology, 217(4), 197-204, 2009.
 [3] Paul, S., Smith, P. K., & Blumberg, H. H., “Revisiting cyberbullying in schools using the quality circle approach”, *School Psychology International*, 33(5), 492-504, 2012.

- [4] Slonje, R., Smith, P. K., & Frisen, A., "Processes of cyberbullying, and feelings of remorse by bullies: A pilot study", *European Journal of Developmental Psychology*, 9, 244-259, 2012.
- [5] Tokunaga, R. S., "Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimisation", *Computers in Human Behavior*, 26, 277-287, 2010. doi: 10.1016/j.chb.2009.11.014.
- [6] Whittaker, E., & Kowalski, R. M., "Cyberbullying via social media", *Journal of school violence*, 14(1), 11-29, 2015.
- [7] Dương Thị Huỳnh Mai, "Bị bắt nạt trực tuyến và các yếu tố liên quan ở học sinh trung học cơ sở, trung học phổ thông tại Thành phố Hồ Chí Minh", *Tạp chí Y học*, tập 25 số 2, 2021.
- [8] Trần Văn Công, Bahr Weiss, David Cole, Xây dựng thang đo nạn nhân bắt nạt cho trẻ em Việt Nam. In: Trần Thị Lệ Thu. Kỷ yếu hội thảo khoa học toàn quốc về sức khỏe tâm thần trong trường học, tr.228-247. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2021.
- [9] Phạm Thị Thu Ba, Trần Quỳnh Anh, "Bắt nạt qua mạng ở học sinh trung học phổ thông và một số yếu tố liên quan", *Nghiên cứu Y học*, 104(6), 35-42, 2015.
- [10] Rigby, K., "Addressing bullying in schools: Theoretical perspectives and their implications", *School Psychology International*, 25, 287-300, 2004. doi: 10.1177/0143034304046902.
- [11] Smith, P. K., & Sharp, S., *Tackling bullying in your school: Practical handbook for teachers*. London: Routledge, 1994.
- [12] Olweus, D., Sweden. In P. K. Smith, Y. Morita, J. Junger-Tas, D. Olweus, R. Catalano, & P. Slee (Eds.), *The nature of school bullying: A cross-national perspective*. London & New York: Routledge, 1999.
- [13] Smith, P. K., *Cyberbullying: The European perspective*. In J. Mora-Merchan & T. Jäger (Eds.), *Cyberbullying: A cross-national comparison* (pp. 7-19). Verlag Empirische Padagogik: Landau, 2010.
- [14] Samara, M., & Smith, P. K., "How schools tackle bullying, and the use of whole school policies: Changes over the last decade", *Educational Psychology*, 28, 663-676, 2008. doi: 10.1080/01443410802191910.
- [15] Hinduja S., "Patchin JW: Cyberbullying: neither an epidemic nor a rarity", *Eur J Devel Psychol*, 9, 539-543, 2012.
- [16] Wachs, S., & Wolf, K. D., "Correlates between bullying and cyberbullying. First results of a self-report study", *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 60, 735-744, 2011.
- [17] Tippett, N., & Kwak, K., *Cyberbullying in South Korea*. In Q. Li, D. Cross, & P. K. Smith (Eds.), *Cyberbullying in the global playground: Research from international perspectives* (pp. 202-219). Chichester, England: Wiley-Blackwell, 2012.
- [18] Ttofi, M. M., & Farrington, D. P., "Effectiveness of school-based programs to reduce bullying: A systematic and meta-analytic review", *Journal of Experimental Criminology*, 7, 27-56, 2011.
- [19] Paul, S., Smith, P. K., & Blumberg, H. H., "Addressing cyberbullying in school using the Quality Circle approach", *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 20, 157-157, 2010. doi: 10.1375/ajgc.20.2.157.

Cyberbullying of students: An analysis from the psychological approach

Le Thi Ngoc Thuong

ABSTRACT

The article analyzes the behavior, causes, consequences, responses of victims, proposes measures and some recommendations for the current cyberbullying of students. In-depth interview and questionnaire survey methods were used in the research. Research results show that cyberbullying through words is the main, followed by technical behavior. At the same time, the cause of online bullying is conflict in relationships, character, awareness, family education. Victims suffer severe emotional, physical, and behavioral consequences. Students also suggested a group of measures from the university that are very important in preventing cyberbullying.

Keywords: Cyberbullying, bullying, student

Received: 15/05/2023

Revised: 30/05/2023

Accepted for publication: 09/06/2023