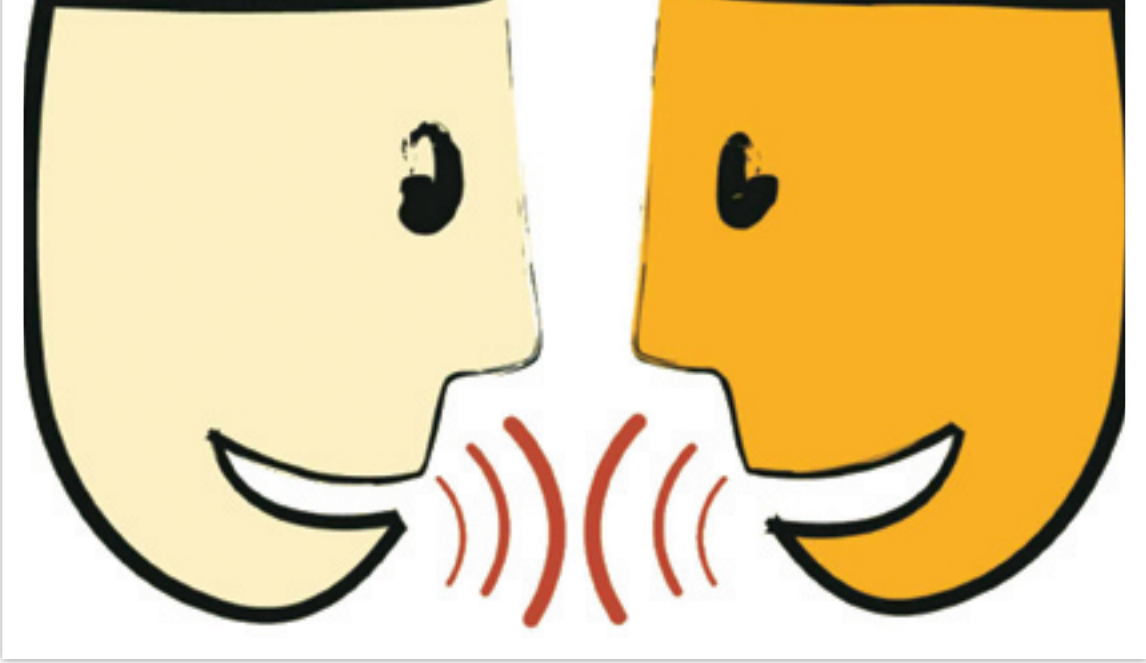


آیا بهتر نیست گفت‌وگورا جایگزین جنگ یاگریز کنیم؟

# من جایگاه تو را به رسمیت می‌شناسم اما با دیدگاهت مخالفم!

سبک گفت‌وگو



می‌کنند، لایک و ری‌توییت بیشتری دریافت می‌کنند و پلتفرم‌هایی که این پیام‌ها در آنها پست می‌شود توجهی در دریافت می‌کنند که کاربران به تبلیغ‌کننده‌ها می‌فروشند. بنابراین پلتفرم‌های آنلاین به شما انگیزه می‌دهند تا در هر بحثی افراطی‌ترین پاسخ‌هایتان را ارسال کنید. خرده اختلاف‌ها، تعمیق و فهم متقابل نه فقط در این جروب‌بحث‌های شدید‌نادیده گرفته می‌شوند، بلکه لاجرم قربانی اینگونه منازعات می‌شوند.

اما اگر از آنچه گفتم نتیجه بگیرید که بیش از اندازه با یکدیگر بحث می‌کنیم، اشتباه بزرگی مرتکب شده‌اید. برآشفتگی‌های توخالی که در شبکه‌های اجتماعی می‌بینیم در واقع نشانی می‌دهند نمی‌دانیم چگونه درست و همرا به تأمل مخالفت کنیم؛ جنگیدن پوششی است برای فرار کردن.

#### دنیای سراسر نزاع اینترنت

در سال ۲۰۱۰، مجله «تایم» مارک زاکربرگ را چهره سال نامید و مأموریت فیس‌بوک را این دانست که «توده‌های هیاهوگر را رام کرده و دنیسای تنها، ضداجتماع و سراسر بی‌نظمی را به دنیایی صمیمی تبدیل کند.» در طول اولین دهه استفاده گسترده از اینترنت، نظر رایج این بود: مردم هر چه بیشتر نتوانند با دیگران ارتباط برقرار کنند، مهربان‌تر و دوپه‌تر می‌شوند و در نتیجه، دنیا هم در صلح و هماهنگی بیشتری خواهد بود.

در سال ۲۰۲۱، آن نگاه به شکل درناکی ساده‌لوحانه به نظر می‌رسد. هیاهوگران آنلاین روز و شب با یکدیگر نزاع می‌کنند و برخی از آنها در دنیای واقعی مرتکب خشونت می‌شوند. اینترنت انسان‌ها را به یکدیگر متصل می‌کند، اما لزوماً همدلی را به وجود نمی‌آورد. اینترنت در بدترین حالت می‌تواند به دستگاه عظیم تولید بی‌آری متقابل شباهت پیدا کند.

فناوری حداقل تا اندازه‌ای مسئول دنیایی است که در آن مخالفت‌های مسموم کننده همه‌جا به چشم می‌خورد؛ دنیایی که مدام به دیگران توهین می‌کنیم و از آنها توهین می‌شویم، بیش از همیشه حرف می‌زنیم و کمتر از همیشه گوش می‌دهیم. پُل گراهام، کارآفرین سیلیکون‌ولی (منطقه‌ای در شمال سانفرانسیسکو و جنوب کالیفرنیا)، معتقد است اینترنت محیطی است که طوری طراحی شده که به مخالفت دامن می‌زند. پلتفرم‌های رسانه‌ای دیجیتال ذاتاً تعاملی هستند و خب، مردم نیز اهل مجادله‌اند.

همانطور که گراهام می‌گوید: «موافقت کردن کمتر از مخالفت کردن مردم را به هیجان می‌آورد.» وقتی خوانندگان با مقاله یا پستی مخالفند، بیشتر احتمال دارد نظرشان را درج کنند و هنگام مخالفت هم مطالب بیشتری برای گفتن دارند (برای گفتن «موافقم» روش‌های بسیاری وجود دارد). علاوه‌براین، مردم وقتی مخالفت می‌کنند بر انگیزه‌تتری می‌شوند که معمولاً به معنای عصبانی شدن است.

#### «با تو مخالفم» یا «از تو خوش نمی‌آید!؟»

اگر ما انسان‌ها موجوداتی صرفاً عقلانی بودیم، پیش از آنکه پاسخ‌های از پیش آماده‌مان را شلیک کنیم، مودبانه به نظر مخالف گوش می‌دادیم. در دنیای واقعی، مخالفت سیلابی از سیگنال‌های شیمیایی را به مغزمان روانه می‌کند و تمرکز بر موضوع بحث را دشوار می‌سازد. سیگنال‌ها به ما می‌گویند این حمله به من است، جمله «با تو مخالفم» به «از تو خوشم نمی‌آید» تبدیل می‌شود. به جای آنکه ذهنمان را برای فهم دیدگاه دیگران آماده کنیم، روی دفاع از خودمان تمرکز می‌کنیم.

لازم نیست برای یافتن پاسخ‌های پر خاشاگرانه به نظر مخالف، راه دوری بروید؛ کافی است به محتوای شبکه‌های اجتماعی که در آن عضوید توجه کنید یا بخش نظرات سایت‌های مورد علاقه‌تان را بخوانید. یک دلیل آنکه گفت‌وگو‌های آنلاین تا این اندازه پرخوش‌نند آن است که اساساً به همین منظور طراحی شده‌اند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند محتوایی که خواننده را به خشم می‌آورد بیشتر احتمال اشتراک گذاری دارد. کاربران‌سی که پیام‌های خشم‌ناک آمیز پست

بگذارم، یکی از قدرتمندترین مهارت‌های اجتماعی اعتبار دادن به دیگران است؛ یعنی بتوانیم تصویری را تأیید کنیم که فرد دوست دارد در میان مردم از خود به نمایش بگذارد. در هر گفت‌وگویی، وقتی فرد مقابل احساس می‌کند تصویر اجتماعی مدنظرش را پذیرفته و تأیید کرده‌اید، بسیار راحت‌تر با شما ارتباط برقرار می‌کند و احتمالاً به آنچه باید بگویید بیشتر گوش می‌دهد. تأیید و به‌رسمیت‌شناسختن وجهه و اعتبار فرد مقابل تا این اندازه مهم است، به نفع مذاکره‌کننده است که فرد مقابل تا حد امکان، احساس امنیت کند. مذاکره‌کنندگان متبحر همواره تلاش می‌کنند فرد مقابل را در وضعیتی قرار دهند که خود می‌خواهند آنها می‌دانند وقتی خود در موضع قدرت قرار دارند، هوشمندانه آن است که شکاف بین طرفین را کم کنند.

#### درست مخالفت کردن را بیاموزیم

مخالفت نوعی تفکر است، شاید بهترین شیوه‌ای است که در اختیار ماست و برای حفظ سلامت سرمایه‌گذاری‌های مشترک، از از دواج گرفته تا تجارت و دموکراسی، حیاتی است. می‌توانیم از مخالفت کردن استفاده کنیم تا افکار مهم، را به اندیشه‌های عملیاتی، نقاط ضعف را به درون‌بینی و بی‌اعتمادی را به همدلی تبدیل کنیم. به ج‌سای آنکه بر تفاوت‌هایمان چشم بیندیم، باید آنها را در کار دخیل کنیم.

برای انجام این کار باید بر احساس همه‌گیر شرم از مخالفت غلبه کنیم. درست مخالفت‌کردن دشوار است و برای بسیاری از ما اضطراب‌آور، اما اگر یاد بگیریم درست مخالفت‌کردن یک مهارت است و نه امری که به‌صورت طبیعی اتفاق می‌افتد، رفته‌رفته راحت‌تر مخالفت می‌کنیم. آنها که در هنر مخالفت‌کردن تبحر دارند، فقط به تصویری که از خود به نمایش می‌گذارند، فکر نمی‌کنند؛ آنها به‌راحتی تصویری را تشخیص می‌دهند که فرد مقابل هم می‌خواهد از خود به نمایش



و دیگران لایک و ری‌توییشن کنند، اما جز سلبریتی‌ها افراد دیگر به‌ندرت می‌توانند به‌راحتی فالور جمع کنند؛ مخالف گوش می‌دادیم. در دنیای واقعی، مخالفت سیلابی از سیگنال‌های شیمیایی را به مغزمان روانه می‌کند و تمرکز بر موضوع بحث را دشوار می‌سازد. سیگنال‌ها به ما می‌گویند این حمله به من است، جمله «با تو مخالفم» به «از تو خوشم نمی‌آید» تبدیل می‌شود. به جای آنکه ذهنمان را برای فهم دیدگاه دیگران آماده کنیم، روی دفاع از خودمان تمرکز می‌کنیم.

یک دلیل آنکه گفت‌وگو‌های آنلاین تا این اندازه پرخوش‌نند آن است که اساساً به همین منظور طراحی شده‌اند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند محتوایی که خواننده را به خشم می‌آورد بیشتر احتمال اشتراک گذاری دارد. کاربران‌سی که پیام‌های خشم‌ناک آمیز پست می‌کنند، لایک و ری‌توییت بیشتری در یافت می‌کنند و پلتفرم‌هایی که این پیام‌ها در آنها پست می‌شود توجهی را در یافت می‌کنند که کاربران به تبلیغ‌کننده‌ها می‌فروشند

## سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۶۹۸۴۷۱

سبک رفتار



پدیده‌ای به نام زیر آب‌زنی

## آب زلال حوض خانه‌ام را

## خالی کردند!

■ زهرا هنربخش

زیر آب‌زنی، این رفتار ناپسند بیشتر در مراکز جمعی مانند دستگاه‌های اداری، محل کار و محل تحصیل گاهی منجر به از دست رفتن اعتبار شغلی و تحصیلی یک فرد یا افرادی می‌شود و متأسفانه در برخی افراد به صورت یک عادت روزانه در آمده‌است. هر اندازه انسان دچار رذایل اخلاقی شود و از اصل و ذات خود دور گردد به رفتارهای ناپسندی همچون زیر آب‌زنی روی می‌آورد. انسان‌ها هر چقدر به خدا نزدیک‌تر باشند و از دستورات خدا بیشتر پیروی کنند روحشان زلال می‌شود و از کردار ناپسند به دلیل آسودگی وجدان خود خلاصی می‌یابند. در دین اسلام دستوراتی در جهت در پیش گرفتن اخلاق پسندیده و نیکو داده شده‌است. در قرآن کریم سوره نساء آیة ۸۵ آمده‌است: «هر کس شفاعت پسندیده کند، برای وی از آن نصیبی خواهد بود و هر کس شفاعت ناپسندی کند، برای او از آن نیز آسهمی خواهد بود و خدا همواره به هر چیزی تواناست.»

از دلایل اصلی زیر آب‌زنی در محل کار ایجاد وضعیت رقابتی میان کارمندان است. در برخی ادارات و سازمان‌ها فقط افرادی را که در رأس امور نشست‌اند تشویق می‌کنند و پاداش به صورت فردی به نور چشمی‌ها اعطا می‌شود، اما افرادی که در مسیر تحقق کارها و خدمات کمک کرده‌اند هیچ پاداش و تشویقی دریافت نمی‌کنند.

ایجاد حس حسادت بین کارمندان و کارگران به علل بسیار به خصوص تبعیض قائل شدن از سوی سازمان یا رئیس، برای مثال برخورداری از برخی امتیازهای مالی یا تحصیلی یا محیط کاری، سبب این اتفاق می‌شود. وجود خشم‌های پنهان در بعضی کارکنان نسبت به فرد قربانی که معمولاً از آن بی‌اطلاع است، موجب دشمنی و سرپیچی بین این دو نفر می‌شود و در آخر هر دو نفر آسیب می‌بینند، در صورتی که منشأ آسیب، تبعیض ناقص یا تک‌ریم بحق مسئول بالادست است که تعبیر درست و غلطی از آن شده‌است.

وجود یکسری تفاوت‌ها در اخلاق و شخصیت در بین کارکنان می‌تواند موجب شکل‌گیری کم‌دورت و عناد شود. برای مثال فردی سختگیر، منضبط و منطقی با فردی بی‌خیال و احساسی و غیرمنضبط، یکی نظم می‌دهد و آن یکی به هم می‌ریزد، یکی مسئولیت‌پذیر است دیگری از زیر کار در رو و غیر مسئول، بی‌تربید جمع این تضاده‌ها ممکن نیست و بالاخره سبب دشمنی خواهد شد. اما مدیر بالادست در چیدمان همکاران مهارت داشته باشد، با وجود شرح وظایف مشخص و وضوح خطوط کاری بین کارکنان، امکان حل و فصل موضوع میسر می‌شود. معمولاً یک مدیر معمولاً مخلوطی از حقیقت و دروغ را ارائه می‌کنند یا بخشی از گزارش‌کی که می‌دهند درست است ولی بخشی دیگر را به قصد و برای تخریب بیشتر فرد مقابل به آن اضافه می‌کنند.

محیط کار، محیطی است که در آن افزون بر مشغول به کار شدن، با همکاران و مدیر شرکت تعامل زیادی ایجاد می‌شود. همه همکاران در محیط کار رفتار خوبی ندارند و در این محیط نیز مانند جامعه افرادی هستند که تمایل زیادی به زیر آب‌زنی همکاران خود دارند تا مانع پیشرفت و تعالی دیگران شوند. پس این افراد از روی قصد و غرض به دنبال تخریب شخصیت و ابرزش کردن فعالیت‌های همکاران‌شان هستند.

فرد زیر آب‌زن که در این کار حرفه‌ای است گاهی سعی می‌کند برای رسیدن به اهداف خود کارها و رفتارهای همکارش را به دلخواه خود تفسیر و نظرات شخصی خود را به دیگران القا نماید و شواهد و مدارک ساختگی ارائه دهد یا بزرگنمایی کند.

■

#### از دلایل اصلی زیر آب‌زنی در محل

کار ایجاد وضعیت رقابتی میان کارمندان است. در برخی ادارات و سازمان‌ها فقط افرادی را که در رأس امور نشست‌اند تشویق می‌کنند و پاداش به صورت فردی به نور چشمی‌ها اعطا می‌شود، اما افرادی که در مسیر تحقق کارها و خدمات کمک کرده‌اند هیچ پاداش و تشویقی دریافت نمی‌کنند

انها که در مخالفت‌کردن با دیگران مهارت دارند، راهی می‌یابند تا فرد مقابل درک کند می‌تواند خودش باشد اما نظر یا عملش متفاوت از ما باشد. یکی از روش‌های رسیدن به این هدف آن است که مخالفت و گفت‌وگو را به دور از مخاطب انجام دهید. در ۱۹۹۴، به دنبال تیراندازی به مرکز سقط جنین در بوستون، لارا چسپین در حرکتی انسان‌دوستانه از شش نفر از فعالان حوزه سقط جنین، درخواست کرد به دور از مخاطب عام با یکدیگر گفت‌وگو کنند تا شاید به فهمی مشترک دست یابند. این کار دشوار و حتی دردناک بود. این شش زن که سه تن موافق حق حیات جنین و سه تن موافق حق انتخاب مادر بودند، چندین سال به دور از مخاطب با یکدیگر ملاقات کردند. آنها در ابتدا بر مواضع خویش اصرار داشتند و هیچ یک از آنها در موضوعات اساسی تغییر نظر نداد، اما با گذر زمان که به درک و شناخت بیشتری از یکدیگر دست یافتند، متوجه شدند می‌توانند با محدودیت‌های کمتر و به روش‌های واقع‌بینانه‌تری فکر، گفت‌وگو و مذاکره کنند. مردم هر چه برای حفظ وجهه خود در برابر رقیبانشان زیر فشار کمتری باشند، احساس می‌کنند اعتراف بیشتری دارند.

#### گفت‌وگو، مذاکره و حتی چالش دور از چشم دیگران

از همین اصل می‌توان برای حل تعارضات در محیط‌های کاری سود جست. در جمع همکاران، افراد احتمالاً به تصویری که دوست دارند از آنها دیده شود بیشتر توجه می‌کنند تا به یافتن راه‌حل درست مسئله. اگر برای مهم باشد دیگران مرا با کلمات ببینند، احتمالاً با هر چالشی در کار م پر خاشاگرانه روی می‌شوم. اگر بخواهم دیگران مرا افرادی خوب بدانند که روحیه همکاری دارد، احتمالاً از بیان مخالفت‌م که به‌شدت به آن معتقدم سر باز می‌زنم و مخالفت‌م را آنقدر صریح بیان نمی‌کنم که همه متوجه شوند. به همین دلیل است که وقتی در بحث‌های کاری، گفت‌وگو به مشکل

برمی‌خورد، طرفین اغلب پیشنهاد می‌دهند «فعالاً از آن صرف‌نظر کنیم تا بعد شخصاً درباره آن گفت‌وگو کنیم.» معنای طرف‌تیر این عبارت این است: «جازه‌بده این گفت‌وگوی ذاتاً دشوار را جایی ادامه دهیم که وجهه و اعتبارمان کمتر در معرض خطر باشد.» به تعویق انداختن مشاجره کارساز است، اما باید به آن به‌عنوان گزینه‌ای نگاه کرد که در درجه دوم اهمیت قرار داد؛ بدین معنا که از مزایای گفت‌وگوی آزاد چشم‌پوشی می‌کنیم تا افراد کمتری در مسئله‌ای که با آن درگیریم، موشکافانه نظر کنند. بهترین راه برای کاستن از فشار اهرم هویت ایجاد فضای در محیط کار است که افراد احساس نکنند مجبورند از تصویر اجتماعی خود محافظت کنند؛ فضایی که تنوع آرا را به رسمیت می‌شناسد، اشتباهات و خطاها را بعید نمی‌داند، با اصول رفتاری آشناست و همه اطمینان خاطر دارند دیگران به هدف جمعی اهمیت می‌دهند. در چنین فضایی است که می‌توانید واقعاً حرف دل‌تان را بیان کنید.

با این حال، در بیشتر منازعات، تصویر اجتماعی افراد به‌نوعی در خطر است. خارج‌شدن از تیرس مخاطبان فشار اهرم هویت را کم می‌کند، اما راه دیگر آن است که تصویر فرد را به رسمیت بشناسیم، یعنی تصویر ایده‌آل او از خودش را تأیید کنیم. وقتی نشان می‌دهید باورم دارید و تصویری را به رسمیت می‌شناسید که می‌خواهم از خودم به نمایش بگذارم، آسان‌تر می‌توانم جایگاهم را بازبینی کنم. اگر خودتان بزرگمنشانه رفتار کنید، می‌توانید از منازعه شخصیت‌زایی کنید. وقتی با کسی بحث می‌کنیم، باید به این فکر کنیم او چگونه می‌تواند هم‌زمان به نمایش بگذارد، هم تصویر اجتماعی خود را حفظ کند یا حتی ارتقا بخشد. اغلب، انجام این کار حین منازعه دشوار است. با این حال، اگر به طرف مقابل نشان دهیم او به گوش می‌دهیم و به دیدگاهش احترام می‌گذاریم، احتمال اینکه فرد بعداً تغییر موضع دهد، افزایش می‌یابد.

■ **نقل و تلخیص: ازوب‌سایت ترجمان نوشته: ایان لژلی / ترجمه: فاطمه زلیکانی / مرع: گاردین**

<sup>[1]</sup> سبک گفت‌وگو: چگونه با دیگران صحبت کنیم و با آنها ارتباط برقرار کنیم

<sup>[2]</sup> سبک گفت‌وگو: چگونه با دیگران صحبت کنیم و با آنها ارتباط برقرار کنیم