



نتیجت

پیش‌نیاز ارتباط و آموزش در فضای مجازی

دکتر محمد نیرو

جامعه و نیز تفاوت علاقه‌ها، جنسیت و سطح تحصیلات در بین کاربران، ابعاد و طیف گسترده‌ای دارد.^۵

واکاوی یک تجربه

چندی پیش، یکی از دانشجویانم در اولین ارتباطش با من از طریق شبکه اجتماعی، یک پیام صوتی شش دقیقه‌ای فرستاد. در آن لحظه شرایط گوش دادن به صدای او را نداشتم؛ بنابراین، از او درخواست کردم پیامش را در قالب متن بفرستد. بعد از دریافت متن پیام وی، در کمتر از ۱۵ ثانیه آن را خواندم و منظورش را به‌طور کامل دریافتیم. البته در فرصتی مناسب، پیام صوتی او را نیز گوش دادم و مطمئن شدم تمام مطلب او در همان متن خلاصه شده است.

پس از آن، در این اندیشه فرو رفتم که چرا این فرد در ابتدا به خودش زحمت نوشتن نداد که این مقدار وقت من گرفته نشود؟ این سؤال مرا به فکر فرو برد و منجر شد نظر و تجربه برخی دیگر از استادان و معلمان را در این باره جویا شوم. پس از دریافت نظرات ایشان، متوجه شدم فناوری در ارتباط مجازی هم تجربه‌هایی از تعارض و توافق را پشت سر می‌گذارد؛ به طوری که برخی در تقبیح و برخی به دفاع از رفتار آن دانشجو برآمدند. لیکن همگی بر این موضوع اتفاق نظر داشتند که آداب ارتباط معلم و شاگرد در فضای مجازی مغفول مانده و اغلب فراگیرندگان نسبت به این موارد آگاهی ندارند و انتظاری هم در این باره تدوین و تبیین نشده است. در ادامه، این نظرات را در پنج مقوله «فرصت‌ها، علت‌ها، آفت‌ها، نکته‌ها و راهکارها» جمع‌بندی می‌کنم:



کرونا و توجه به نتیکت^۱

همه‌گیری کرونا در بسیاری از موضوعات، از جمله در حوزه ارتباطات و آموزش، تغییراتی اساسی بر جای گذاشت. اگرچه پیش از آن، وجود شبکه‌های اجتماعی، نوع جدیدی از روابط میان افراد را پدیدار ساخته بود، لیکن این روابط و شبکه‌ها کمتر در آموزش رسمی به‌طور جدی و گسترده استفاده می‌شدند. صرف‌نظر از تبعات غافلگیرانه این همه‌گیری برای آموزش در فضای مجازی، تعاملات میان فراگیرندگان و مدرسان، بدون آداب و قواعد مشخص و از پیش تنظیم‌شده، به‌طور خودجوش شکل گرفت و این امر مغفول ماند. اگرچه این شرایط تا حدی قطع ارتباط حضوری در مراکز آموزشی را جبران کرد، لیکن گاه در دروسها و حتی تهدیدهایی را نیز در پی داشت و ضرورت توجه به آداب ارتباط و معاشرت در فضای مجازی را که به اصطلاح «نتیکت» گفته می‌شود نمایان ساخت. واژه «نتیکت» از دو واژه «نت»^۲ به معنای شبکه و اینترنت، و «تیکت»^۳ به معنای مجموعه‌ای از قوانین رفتاری و عادات‌های اجتماعی و راه درست معاشرت کردن با دیگران تشکیل شده است. اصطلاح نتیکت به مجموعه قوانین و آداب و رسوم رفتار کاربران در یک شبکه اشاره دارد.^۴ اگرچه قوانین اساسی مربوط به نتیکت از حدود سه دهه گذشته تعریف شده‌اند، اما برخی هنوز هم آن را یک مجموعه قوانین نانوشته می‌دانند که به میزان زیادی نادیده گرفته شده است. ما از یک نظام تعریف مناسب و کارآمد برای ارزیابی نتیکت در فضاهای مجازی عمومی و به‌طور ویژه برای مدرسه‌ها و دانشگاه‌ها فاصله داریم و مفهوم آن نیز تا امروز برای ما مبهم است.

در صورتی که ناآشنایی با اصول نتیکت، علاوه بر آنکه برای معلم و شاگرد اشکال و نقصی محسوب می‌شود، باعث به‌وجود آمدن سوءبرداشت و گاه رفتارهایی به‌دور از شأن و منزلت هر کدام از ایشان خواهد شد. گفتنی است، قراردادهای موجود در زمینه استفاده از اینترنت، به‌دلیل اختلاف سطح فرهنگی اجتماعی و تفاوت در آداب و رسوم، نگرش‌ها، عادت‌ها، زبان و قوانین هر

۱. فرصت‌ها

- گاهی دانش‌آموز قادر نیست با رعایت قواعد نگارش منظور خود را به‌درستی برساند. بنابراین، فرستادن صوت به انتقال درست پیام و فحوای کلام کمک می‌کند.
- برخی از معلمان ادبیات، پیام صوتی را ترجیح می‌دهند تا بر اساس آن کلام و اشتباهات گفتاری مخاطب را اصلاح کنند.
- ایجاد محدودیت در فرستادن صوت، به تقویت نگارش در نوشتن پیامی دقیق‌تر و رسمی‌تر خواهد انجامید.

۲. علت‌ها

- تابوی داشتن شماره تلفن معلم در شرایط ناگزیر کرونا و صرفاً فراگیرندگان به فرستادن پیام برای معلم شکسته می‌شود.
- برخی شاگردان در نگارش صحیح و فرستادن پیام متنی اهمال، راحت‌طلبی و ناتوانی دارند.
- برخی معلمان نسبت به قاعده‌مندی فرستادن پیام صوتی نابلوری، ناآگاهی و ناهماهنگی دارند.
- شیوه‌نامه و فرهنگ صحیح ارتباط در فضای مجازی مشخص نیست.
- فراگیرندگان با انتظارات درباره آداب معاشرت شاگرد و معلم در فضای مجازی ناآشنا هستند و این برایشان نامشخص است.

۳. آفت‌ها

- تعداد زیاد پیام‌های صوتی دانش‌آموزان که گاه طولانی و پر از من‌من است، وقت‌گیر و آزاردهنده است.
- در محیط خانواده و نبود دستگاه دست‌آزاد (هدفون)، گاه پخش صدای فراگیرندگان ناخوشایند است و گاه فرستادن برخی شکلهای (استیکرهای) ضمیمه، به ویژه از سوی جنس مخالف، دردرس‌ساز می‌شود.
- گاهی گوش‌دادن به صوت‌ها، به هر میزان و در هر زمان و پاسخ‌دهی در کوتاه‌ترین فرصت، وظیفه معلم تلقی می‌شود.

۴. نکته‌ها

- اغلب فراگیرندگان نسبت به فرستادن صوت، قصد سوء یا اسائه ادب ندارند، بلکه از شرط‌ها و قیده‌های آن آگاهی کافی ندارند و در این مورد نیز آموزش‌پذیرند.
- کرونا بدون آمادگی قبلی خود را تحمیل کرد، ولی با توجه به ماندگاری تجربه‌های آموزش و ارتباط مجازی در پساکرونا، نمی‌توان گفت برای پرداختن و آموزش آداب معاشرت در فضای مجازی دیر است.
- بخشی از مسئولیت‌های تربیتی معلمان و استادان، پرداختن به این امور است؛ اموری که در منابع رسمی هنوز جایگاه نیافته‌اند.
- لازم است ما در رعایت نتیکت خود، بیش از فراگیرندگان و پیش از ایشان عامل باشیم تا آن‌ها در عمل نیز بیاموزند. برای مثال، حفظ اختصار و ایجاز در فرستادن صوت. همچنان‌که در ساخت فیلم برای یادگیری معکوس، صرفه‌جویی در زمان را نسبت به ارائه حضوری مشاهده و توصیه می‌کنیم.
- فرستادن صوتی پیام، به‌طور مطلق، امر هنجار یا ناهنجاری

نیست، چراکه نوع پیام و موضوع آن، موقعیت فرستادن و دریافت پیام، شرایط گوینده و مخاطب، قدرت فرستنده در نگارش پیام، احتمال صرف‌نظر کردن فرستنده از نوشتن و فرستادن پیام طولانی، احتمال کاستی یا بدفهمی از پیام مکتوب، نام‌نوسی اغلب فراگیرندگان نسبت به کتابت، انتقال قوی‌تر احساس از طریق صوت و لحن، راحت‌تر بودن برخی برای شنیدن نسبت به خواندن، و در کل شرایط، علاقه‌ها و سلیقه‌های متفاوت در این باره مؤثر است.

- گفتنی است، برخی پیام‌ها از جمله مطالب درسی، الزاماً نیازمند انتقال احساس در قالب صوت و لحن نیستند.
- رعایت نتیکت، فراتر از ارتباط شاگرد و معلم، برای دیگر گروه‌ها از جمله والدین و عموم کارکنان لازم است.
- با نگاه واقع‌بینانه نسبت به شرایط ناخواسته، همچنین با قاعده‌مندی، پابندی و شکیبایی، می‌توان کاستی‌های کنونی را اصلاح کرد.

۵. راهکارها

- در نخستین جلسات، انتظارات خود را از شاگردان، مانند ترجیح شما به پیام متنی، به‌طور شفاف و با دلایل اقناعی بیان کنید. آن‌ها باید بدانند، همان‌طور که ما در دنیای واقعی از یک مجموعه اصول و آداب معاشرت اجتماعی استفاده می‌کنیم، در فضای مجازی هم لازم است آداب و اصول مختص به آن را به کار ببریم.
- در صورت تمایل، شرایط فرستادن پیام صوتی را با مخاطب در میان بگذارید. برای مثال، هنگام ضرورت و با کسب اجازه و شایسته باشد، یا مدت زمان آن کوتاه و در سقف زمانی مشخص و بدون مطلب حاشیه‌ای باشد.
- ضعف نگارش برخی فراگیرندگان را که به فرستادن پیام صوتی منجر می‌شود، با هدایت و ممارست اصلاح کنید.
- مخاطبان را با برخی از ابزارهای نگارش صوتی آشنایی کنید تا به‌سرعت تنظیم پیام متنی کمک کند.
- قابلیت‌های افزودن سرعت پخش صدا در برخی از رسانه‌ها در زمان شنیدن پیام‌ها صرفه‌جویی می‌کند.

کلام آخر

پیشنهاد می‌شود، در سطوح مدرسه و دانشگاه تا وزارت‌خانه، کمیته‌هایی از جمع معلمان و استادان، برای بررسی و شناسایی مصداق‌های نتیکت در فضای آموزشی و تعامل گروه‌های مرتبط تشکیل شوند تا با روش‌های متعدد از جمله دلفی^۶ یا بارش فکری^۷، مؤلفه‌های نتیکت را استخراج کنند. همچنین، با برنامه‌های آموزشی، گروه‌های هدف را با موارد مزبور آشنا کنند.

پی‌نوشت‌ها

1. Netiquette
2. Net
3. Etiketa
4. Slivová J. Netiquette in electronic communication. International Journal of Engineering Pedagogy 2014; 4(3): 67-70.
5. Khani R, Darabi R. Flouting the netiquette rules in the academic correspondence in Iran. Procedia -Social and Behavioral Sciences 2014; 98: 898-907.
6. Delphi
7. Brain storming