

گوگل را کنار بگذار؛ بنشین

گی بز نیم

نویسنده: شری ترکل^۱
مترجم: محمدامین اسپروز



اشاره

شری ترکل، استاد دانشگاه ام‌آی‌تی و نویسنده کتاب «بازگرداندن گفت‌وگو: قدرت مکالمه در عصر دیجیتال^۲» است. در روزنامه نیویورک تایمز مقاله حاضر از این کتاب استخراج شده و در ۳۰ سپتامبر ۲۰۱۵ به چاپ رسیده است.

دانشجویان دانشگاه می‌گویند همان‌طور که به چشم مخاطب خود خیره شده‌اند، می‌توانند هم‌زمان با گوشی‌هایشان تایپ کنند؛ بی آنکه کسی متوجه شود حواسشان جای دیگر است. آن‌ها می‌گویند این مهارت را در دوره راهنمایی و موقع پیام دادن در کلاس کسب کرده‌اند؛ بدون اینکه کسی بتواند مچشان را بگیرد. حالا از این مهارت برای اینکه هم با دوستانشان باشند و هم به قول برخی «جای دیگر»، استفاده می‌کنند.

این روزها، ما کمتر ضرورتی در پنهان کردن این واقعیت می‌بینیم که حواسمان به چند جای مختلف است. نتایج پژوهشی که در سال ۲۰۱۵ در مرکز پژوهشی پیو^۳ به انجام رسید نشان می‌دهد ۸۹ درصد از افرادی که تلفن همراه دارند در آخرین گردهمایی اجتماعی که حضور داشته‌اند از تلفن همراه خود استفاده کرده‌اند اما از این مسئله خشنود نبوده‌اند. ۸۲ درصد از بزرگسالان معتقد بوده‌اند که استفاده از تلفن همراه در محیط‌های اجتماعی به روند گفت‌وگو آسیب زده است.

من بیش از سی سال است که درباره روان‌شناسی ارتباط برخط (آنلاین) مطالعه می‌کنم. در پنج سال اخیر، تمرکز من بر این مسئله بوده است: در دنیایی که بیشتر مردم ارسال پیام متنی را به مکالمه ترجیح می‌دهند، بر سر گفت‌وگوی رودررو چه آمده است؟ من خانواده‌ها و روابط دوستانه و عاشقانه را بررسی و مدارس، دانشگاه‌ها و محیط‌های کاری را مطالعه کردم. برخی از دانشجویان در توضیح اینکه توجهشان را چگونه تقسیم می‌کنند، به «قانون سه نفره» اشاره کردند. در غذاخوری و در هنگام گفت‌وگو میان پنج یا شش نفر، باید توجه کنید که سه نفر حواسشان باشد؛ یعنی سرشان بالا باشد. بعد می‌توانید سرتان را پایین بیندازید و از تلفنتان استفاده کنید. در این صورت، گفت‌وگو ادامه پیدا می‌کند، اما با افراد متفاوتی

که در زمان‌های مختلف سرشان بالاست، نتیجه همان است که انتظارش را دارید: گفت‌وگو معمولاً کوتاه مدت است و موضوع بحث چیزهایی است که مردم می‌توانند هر وقت خواستند به آن وارد یا از آن خارج شوند.

جوانان با اشتیاق از مزایای قانون سه نفره برایم می‌گفتند و معتقد بودند که استفاده از آن به زمان غذا خوردن محدود نمی‌شود. اول اینکه، جادوی جای دیگری بودن همیشه در دسترس است. شما می‌توانید توجهتان را به هر جا که می‌خواهید بفرستید. می‌توانید همیشه شنیده شوید و هیچ‌وقت حوصله‌تان سر نمی‌رود. هر وقت احساس کردید که گفت‌وگو دارد رخوت‌انگیز می‌شود، می‌توانید توجه خود را از افراد درون اتاق به دنیایی که در گوشی تلفنتان دارید منتقل کنید. در این میان، در توضیحات دانش‌آموزان نوعی احساس زیان‌دیدگی مشاهده می‌شد.

در مصاحبه‌ای که در اردوگاه تابستانی با یک دختر پانزده ساله داشتیم، او در مورد عکس‌العملش، وقتی که با پدرش برای شام بیرون رفته بود، برایم گفت. در حین گفت‌وگو، زمانی که پدرش گوشی تلفن خود را بیرون آورده بود، او گفته بود: «بابا، گوگل را ول کن. می‌خواهم با خودت حرف بزیم». یک پسر پانزده ساله به من گفت می‌خواهد در آینده خانواده تشکیل دهد و فرزندانش را بزرگ کند ولی نه آن‌طور که والدین خودش او را بزرگ کرده‌اند (با گوشی تلفن موقع غذا خوردن و در پارک و وقتی او در مسابقه ورزشی شرکت دارد) بلکه آن‌گونه که والدینش فکر می‌کنند او را بزرگ کرده‌اند؛ یعنی بدون تلفن و پر از گفت‌وگوهای خانوادگی. یک دانشجوی سال اول دانشگاه سعی در توصیف این داشت که نسل او چه مشکلی دارند. او گفت: «متن پیام‌های ما مشکلی ندارد ... مشکل بلایی است که پیام فرستادن بر سر گفت‌وگوهای ما آورده است.»

مطالعات گفت‌وگو در وضعیت تجربی و آزمایشگاهی و در موقعیت طبیعی نشان می‌دهد وقتی دو نفر در حال مکالمه‌اند، وجود تلفن بر روی میز یا جایی که در معرض دید است، بر موضوع گفت‌وگو و میزان ارتباطی که گفت‌وگو کنندگان احساس می‌کنند، تأثیر می‌گذارد. در این وضعیت، مردم موضوعی را

انتخاب می کنند که با قطع شدن آن مشکلی نداشته باشند. آن ها مانند قبل به همدیگر اعتماد ندارند؛ زیرا معتقدند که «حتی یک تلفن ساکت نیز ما را از هم جدا می کند».

در سال ۲۰۱۰ میلادی، گروهی به رهبری سارا کنرات، روان شناس، نتایج در دانشگاه میشیگان ۷۲ پژوهش در طول بیش از سی سال را در کنار هم قرار دادند. آن ها دریافتند که میزان همدلی در دانشجویان ۴۰ درصد کاهش یافته و بیشتر این کاهش پس از سال ۲۰۰۰ اتفاق افتاده است.

در همه نسل ها، همواره فناوری عامل اصلی کاهش همدلی شناخته شده است. ما همیشه در ارتباطیم اما راه هایی برای فرار از گفت و گو پیدا کرده ایم؛ حداقل گفت و گویی آزاد و بداهه که در آن با ایده های مختلف سر و کار داریم و خود را تماماً در بحث حاضر و آسیب پذیر می بینیم. اما دقیقاً در این نوع از گفت و گو است که همدلی و صمیمیت شکل می گیرد؛ در جایی که ارتباط چشمی ما را از لحن و حالت طرف مقابل آگاه می کند؛ جایی که می توان به دیگری دلداری داد و یا محترمانه او را به چالش کشید. در این نوع گفت و گو است که ما یاد می گیریم چه کسی هستیم.

البته امروزه هم می توانیم گفت و گوهای همدلانه را شاهد باشیم. ولی مسیر اصلی واضح است؛ نه تنها سعی می کنیم گفت و گوها به جای رودررو بودن در فضای مجازی اتفاق افتد بلکه با در معرض دید قرار دادن تلفن هایمان، از ابتدا اجازه شکل گرفتن این مکالمات را نمی دهیم.

همگی این موارد را می دانیم و پژوهش ها نیز آن ها را اثبات می کنند. انتخاب مهمی پیش رو داریم؛ نه بدان معنا که تلفن خود را به کلی کنار بگذاریم بلکه با توجه بیشتری از آن استفاده کنیم. گفت و گو همواره قابل احیاست. بهترین درمان

جدایی های دنیای مجازی، حرف زدن است.

مشکل مکالمه از جوانی آغاز می شود. چند سال پیش، از طرف یک مدرسه راهنمایی خصوصی از من برای ارائه مشاوره به معلم دعوت شد. مشکل این بود که دانش آموزان مثل سابق با هم روابط دوستانه ندارند. در این زمینه، مدیر مدرسه برایم توضیح داد که چگونه یکی از دختران کلاس هفتمی همکلاسی اش را از بازی طرد کرده است. این مسئله ای قدیمی است اما این بار وقتی از آن دختر درباره رفتارش سؤال شد، هیچ حرفی برای گفتن نداشت؛ «در جواب مانند روایت گفت: «من هیچ حسی راجع به این موضوع ندارم.» او درک نمی کرد که دانش آموزی دیگر را ناراحت کرده است.»

مدیر ادامه داد: «۲۰ ساله ها در زمین بازی مانند ۸ ساله ها عمل می کنند. مثل بچه های ۸ ساله همدیگر را بازی نمی دهند. انگار نمی توانند خود را جای دیگری بگذارند.»

یکی از معلم ها مشاهداتش را توضیح داد: «دانش آموزان در سالن غذاخوری می نشینند و به گوشی هایشان خیره می شوند. تنها چیزی که دیگران را در آن شریک می کنند، محتوای



متن پیام های ما مشکلی ندارد ... مشکل بلایی است که پیام فرستادن بر سر گفت و گوهای ما آورده است

گوشی هایشان است.» آیا این نوع تازه گفت و گو است؟ اگر این طور است، پس کارکرد گفت و گو سابق را ندارد. گفت و گو سابق درس همدلی می داد. به نظر می رسد این دانش آموزان بسیار کمتر همدیگر را درک می کنند.

اما انسان انعطاف پذیر است. یلدا تی، الز روان شناسی است که در سال ۲۰۱۴ میلادی کودکان را در اردویی بدون ابزار فناوری مورد مطالعه قرار داد. پس از پنج روز دوری از تلفن و تبلت، کودکان خیلی بهتر از کودکانی که در گروه کنترل بودند، از طریق تصویر ویدیویی و چهره بازیگران احساسات آن ها را فهمیدند. عامل این واکنش همدلانه چیست؟ گفت و گو.

در گفت و گو، بهتر است به مخاطب خود با دقت توجه کنید و یاد بگیرید چگونه خود را جای او بگذارید. این امر بدون در دست داشتن گوشی، راحت تر است. گفت و گو انسانی ترین و انسان سازترین کاری است که ما می توانیم انجام دهیم.

من این انعطاف را در پژوهشی که در یک اردوی بدون ابزار فناوری انجام می دادم، مشاهده کرده ام. در یک گپ شبانه، گروهی از پسران ۱۴ ساله درباره سه روز تجربه پیاده روی در طبیعت صحبت می کردند. چند سال پیش، جذاب ترین بخش

این پیاده روی سختی آن و زیبایی طبیعت دست نخورده بود اما امروزه، خاطره انگیزترین بخش آن نداشتن تلفن است. یکی از پسران آن را این گونه توصیف کرد: «وقتی که هیچ کاری برای انجام دادن نداری؛ به جز اینکه آروم فکر کنی یا با دوستان حرف بزنی.» سایرین هم از تجربه شان از این طعم تازه زندگی به دور از دنیای آنلاین می گفتند. استقبال آن ها از متصل نبودن به اینترنت، به رابطه ای مهم اشاره دارد: ظرفیت گفت و گو همدلانه به طور مستقیم با ظرفیت تنهایی همسوست.

ما در تنهایی خودمان را پیدا می کنیم؛ خودمان را برای گفت و گویی خوب درباره خود آماده می کنیم. اگر نتوانیم خود را جمع بندی کنیم، دیگران را آن گونه که هستند نخواهیم شناخت. اگر از تنها بودن خرسند نیستیم، دیگران را به چیزی تبدیل می کنیم که خود می خواهیم. اگر ندانیم چطور تنها باشیم، فقط احساس تنهایی خواهیم کرد.

گفت و گو با ظرفیت خوداندیشی مرتبط است. وقتی در درون آرامیم، می توانیم شنونده خوبی برای دیگران باشیم. گفت و گو با دیگران، چه در فضایی صمیمانه و چه در گروه های بزرگ اجتماعی، ما را در گفت و گو با خود باری می کند.

اما ما ارتباط را به مخاطره می اندازیم. ما تنهایی خود را با فناوری حل می کنیم. تیموتی دی. ولسن، روان شناس دانشگاه ویرجینیا، رهبری گروهی را بر عهده داشت که درباره «ظرفیت ما برای تنهایی» پژوهش کردند. در این پژوهش از افراد خواسته می شد روی یک صندلی بنشینند و بدون کمک ابزار و کتاب، فکر کنند. آن ها بین ۶ تا ۱۵ دقیقه تنها می ماندند و قانون این بود که باید در تمام این مدت نشسته باقی می ماندند و خوابشان نمی برد. در یکی از این آزمایش ها گروهی از دانش آموزان گفتند که شوک الکتریکی ملایم را به تنها ماندن با افکارشان ترجیح

می‌دهند.

برخی از مردم به من می‌گویند که ناراحتی افراد را از تلفن همراه در حین گفت‌وگو درک می‌کنند. به نظر آن‌ها استفاده از تلفن وقتی تنها هستیم مشکلی ندارد! حداقل، این کار راه تازه‌ای برای ما هم بودن است.

به نظر من این روش جداسازی امور، رابطه‌ی اساسی تنهایی و گفت‌وگو را مختل می‌کند. در تنهایی یاد می‌گیریم تمرکز و خیال‌بافی کنیم و به خودمان گوش دهیم. ما به این مهارت‌ها برای گفت‌وگو نیاز داریم.

هر فناوری ما را در مقابل ارزش‌های انسانی قرار می‌دهد. این بسیار خوب است؛ زیرا باعث می‌شود ما این ارزش‌ها را بازشناسی کنیم. اگر اکنون برای اولویت دادن به گفت‌وگوی رودررو آماده‌ایم، راحت‌تر می‌توانیم بفهمیم قدم بعدی چه باید باشد. ما به دنبال راه‌حل‌های ساده نیستیم. به دنبال سرآغازیم. برخی از آن‌ها ممکن است برایمان آشنا باشند ولی این بدان معنی نیست که با چالش کمتری مواجهیم. هر کدام از آن‌ها قطعه‌ی کوچکی است که نشان می‌دهد چه چیزهایی ما را ساکت کرده است. با قرار دادن این قطعات در کنار هم، تغییر به وجود می‌آید.

قدم اول در جهت بازگرداندن گفت‌وگو، بازگشت به تنهایی است. یکی از مهم‌ترین مکالمات شما گفت‌وگو با خودتان است. برای اینکه این امر ممکن شود، شتاب نکنید؛ تمرین کنید در هر لحظه فقط یک کار را انجام دهید. به تک‌کار بودن به‌عنوان هدفی مهم بیندیشید. در هر جنبه‌ای از زندگی، تک‌کار بودن بر کیفیت کار می‌افزاید و استرس را کم می‌کند.

انجام دادن فقط یک کار در آن واحد دشوار است؛ زیرا در تقابل با چیزی است که فناوری در کوتاه مدت مفید و کارآمد نشان می‌دهد. چندکاره بودن مزایای خود را دارد ولی وقتی به دنبال این مزایا هستیم، تنها در پی یک توهم می‌رویم. گفت‌وگو تمرینی است برای تک‌کار کردن انسان‌ها.

تلفن‌های ما صرفاً لوازم جانبی نیستند بلکه ابزاری با قابلیت‌های روان‌شناسانه‌اند که نه تنها افعال ما بلکه ماهیت ما را نیز تغییر می‌دهند. قدم بعدی برای گفت‌وگو این است که میزان آسیب‌پذیری ما را در مقابل دستاوردهای فناوری بشناسیم. باید ابزار و زندگی ما را طوری طراحی کنیم که این آسیب‌پذیری در نظر گرفته شود؛ مثلاً تلفن همراه همه وقت همراهمان نباشد. می‌توانیم تلفن‌هایمان را در اتاقی بگذاریم و هر یک یا دو ساعت به آن سر بزنیم و باقی وقتمان را به کارهای دیگر یا به گفت‌وگو با دیگران بپردازیم. می‌توانیم فضاهایی را در خانه یا محیط کار در نظر بگیریم که در آن هیچ فناوری‌ای نباشد؛ فضاهایی مقدس برای گفت‌وگو و تنهایی. خانواده‌ها می‌توانند این فضا را در زندگی روزمره ایجاد کنند؛ مثلاً وقت شام، در آشپزخانه یا در ماشین از هیچ ابزار فناورانه‌ای استفاده نشود. این ایده را با فرزندان، وقتی کوچک‌ترند، در میان بگذارید تا آن را به‌عنوان فرهنگ خانواده – و نه اقدامی تنبیهی – بپذیرند. در محیط کار نیز داشتن این فضا

مفید است: گفت‌وگوی کارمندان باعث افزایش کارآمدی می‌شود. همچنین می‌توانیم فناوری را طوری مدیریت کنیم که فضای کافی برای گفت‌وگو با دیگران فراهم شود. مثلاً گزینۀ «لطفاً مزاحم نشوید» که روی گوشی‌ها موجود است، می‌تواند یک شکل آن باشد. می‌توانید تلفن را طوری تنظیم کنید که لرزش و زنگ آن مزاحمتان نشود و فقط تماس‌های ضروری یا مورد نظرتان برقرار شود یا اگر کسی چندبار با شما تماس گرفت به شما اطلاع داده شود. مهندسان منتظر افکار جدیدند: چه می‌شد اگر تلفن‌های ما به جای گرفتار کردنمان پس از انجام وظیفه‌شان ما را راحت می‌گذاشتند؟ چه می‌شد اگر صنعت ارتباطات، موفقیت تولیداتش را با مدت زمان مفیدی که از آن محصول استفاده شده است اندازه می‌گرفت نه با مدت زمانی که مشتری با محصول آن وقت می‌گذارد؟

همیشه بهتر است رویکردمان درباره‌ی رابطه با فناوری را در مفهومی فراتر از فناوری در نظر بگیریم؛ مثلاً ما در فرهنگی سیاسی زندگی می‌کنیم که گفت‌وگوها به دلیل احساس آسیب‌پذیری ما و تعصبات موجود در گیر خودسانسوری می‌شوند. همچنین عوامل تازه‌ای (همچون تلفن) آن را مختل می‌کنند. ما فکر می‌کردیم اظهار نظر بر خط (آنلاین) ما را جسورتر خواهد کرد؛ حال آنکه طبق نتایج پژوهشی که در مرکز پیو در سال ۲۰۱۴ انجام شد، مردم کمتر نظراتشان را در شبکه‌های اجتماعی نشر می‌دهند؛ زیرا می‌ترسند پیروانشان با نظر آن‌ها مخالفت کنند. باید راه‌های تازه‌ای یافت که مردم را در وضعیت رودررو و آنلاین به گفت‌وگو دعوت کند؛ حتی اگر نظرات آن‌ها مخالف یکدیگر باشد.

گاهی فقط کافی است به دیگران گوش دهیم. یک دانشجوی سال اولی برایم گفت که معمولاً از گفت‌وگو شانه خالی می‌کند؛ زیرا باید «قانون هفت دقیقه‌ای» را رعایت کند. به نظر او حداقل هفت دقیقه طول می‌کشد تا مشخص شود گفت‌وگو به چه سمتی می‌رود. پیش از پایان این هفت دقیقه، شما نمی‌توانید به سراغ تلفن‌تان بروید. اگر گفت‌وگو تمام شود، باید منتظر بمانید؛ زیرا گفت‌وگو نیز مانند زندگی، مکث‌های خودش را دارد؛ چیزی که افراد جوانی که با آن‌ها مصاحبه کرده‌ام آن را «قسمت‌های حوصله سر بر» می‌خوانند. معمولاً در همین زمان‌هایی که ما تردید می‌کنیم و غرق سکوت می‌شویم، بیشتر از هر زمان دیگر خودمان را به دیگران نشان می‌دهیم.

* پی‌نوشت

1. Sherry Turkle
2. Reclaiming conversation: The Power of Talk in a Digital Age
3. Pew Research Center
4. Sara Konrath
5. University of Michigan
6. Timothy D. Wilson
7. Virginia University