



تکنیک‌های گفتگو در شرایط دشوار

(با تاکید بر دهه هشتادی‌ها)

نوید کمالی - پژوهشگر و مولف در حوزه رسانه، دیپلماسی عمومی و امنیت ملی

www.NavidKamali.ir

چرا یادگیری مهارت گفتگو با دهه هشتادی ها مهم است؟

گفت و گو فقط به معنای رد و بدل کردن افکار و احساسات و اطلاعات نیست. بلکه به واسطه این نوع ارتباط انسان ها با اندیشه و ذهن یکدیگر آشنا می شوند و از این رهگذر شعور یا خرد جمعی شکل می گیرد. در آینه گفت و گو با دیگران است که می توان ذهن و اندیشه خود را مشاهده کرد ولی آگاهی نسبت به آن ها کم است و در صورت عدم آگاهی نسبت به آن ها تأثیر نادرست بر اخلاق انسان دارد.

علاوه بر این گفت و گوی شیوه ای است برای جویایی مشترک و دست یافتن به ریشه های سوء تفاهمات و پیش داوری هایی که مانع فهم درست بین انسان ها می شود. گفت و گو در پی اجماع نیست، بلکه در روند آن دیدگاه های مختلف افراد گفت و گو کننده برای یکدیگر قابل فهم می شود و موانع هم فکری برطرف می شود. با توجه به شکاف نسلی موجود بین نسل های قبل و نسل جدید موسوم به دهه هشتادی ها ضروری است که معلمان، اساتید، والدین و تمام فعالان و کنشگران اجتماعی مهارت گفتگو با نسل موسوم به Z را فرا بگیرند تا شکاف بین نسلی موجب تعمیق فاصله بین این نسل آینده ساز با نسل های قبلی نشود.

شرایط دشوار چیست؟

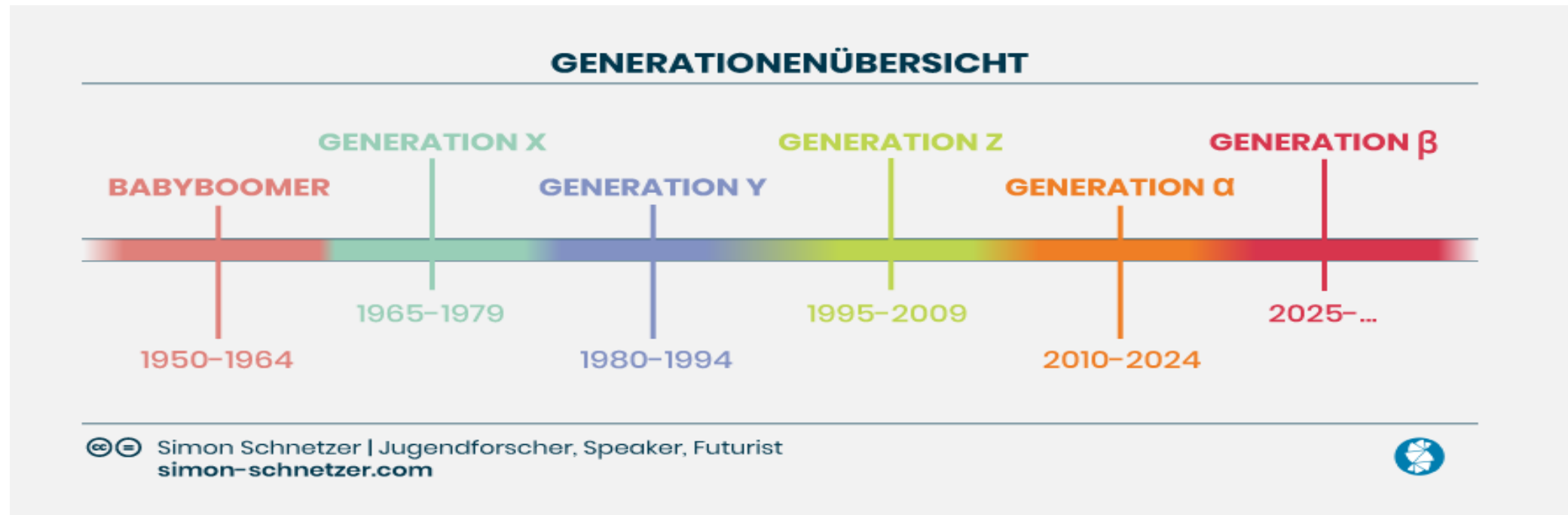
شرایط دشوار به معنای شرایطی است که در آن امکان برقراری ارتباط با مخاطب به واسطه جنگ روانی و رسانه‌های گسترده بدخواهان ممکن نیست. بایستی به این نکته توجه داشت که در جریان جنگ روانی و رسانه مخاطبان تحت بمباران اخبار جعلی قرار گرفته و آلودگی اطلاعاتی منجر به سوءگیری شناختی نسبت به دیگر اعضای جامعه می‌شود.

سوگیری‌های شناختی یا خطاهای شناختی، خطاهایی هستند ذهنی که به صورتی نظام‌مند به گرایش، نگرش، وهم یا باوری غلط منجر می‌شوند و در تصمیم‌گیری، استدلال، ارزیابی، یادآوری، ادراک و شناخت افراد تاثیر می‌گذارند. این نوع سوءگیری مانع از برقراری ارتباط موثر بین اعضای جامعه شده و در نتیجه به اتحاد و وحدت ملی خدشه وارد می‌گردد.

طبیعتاً در اینچنین شرایطی برای خنثی‌سازی جنگ روانی بدخواهان و رفع سوء تفاهم‌ها باید در مسیر برقراری گفت و گو بین اعضای جامعه حرکت کرد که این انجام این مهم نیازمند اراده و مهارت‌های ویژه‌ای است که در ادامه به آن‌ها خواهیم پرداخت.

مخاطب ما کیست؟

نسل زد (Z) یا نسل نت به افرادی تلقی می‌شود که تقریباً بین سال‌های ۱۳۷۵ تا ۱۳۹۰ «موسوم به دهه‌هشتادی‌ها» متولد شده‌اند. این نسل از همان ابتدای کودکی وقتی چشمان خود را به روی دنیا گشودند، توانستند پیشرفت اینترنت و سایر ابزارهای هوشمند دنیا را ببینند و اصلاً به همین خاطر به آن‌ها نسل نت (اینترنت) یا بومی‌های دیجیتال گفته می‌شود. بیشتر افراد نسل زد، فرزندان نسل ایکس (X GEN) هستند نسل ایکس افرادی متولد میانه دهه چهل و پنجاه خورشیدی هستند. شکاف سنی بین نسل Z و نسل X موجب بروز چالش در برقراری ارتباط بین اعضای این نسل و با والدین و حتی سیاستگذاران جامعه شده است.



نامگذاری نسل‌ها براساس سال تولد

1900 - 1924

بزرگترین نسل

1924 - 1945

نسل خاموش

1946 - 1964

نسل B

1965 - 1980

نسل X

1980 - 1994

نسل Y

1995 - 2010

نسل Z

ویژگی‌ها و خصوصیات نسل زد

1
علاقه شدید به
ارتباطات مجازی
و رسانه های دیجیتال

2
طرفداری از
خلاقیت و نوآوری

3
اظهار نظرات و
احساسات شخصی
به صورت آزاد

4
اعتقاد جدی به
گفتگو و مذاکره برای
بهبود وضعیت

5
واقع بینی و درک واقعیت

6
تعهد به اصول اخلاقی

7
نیاز به باور و اعتماد

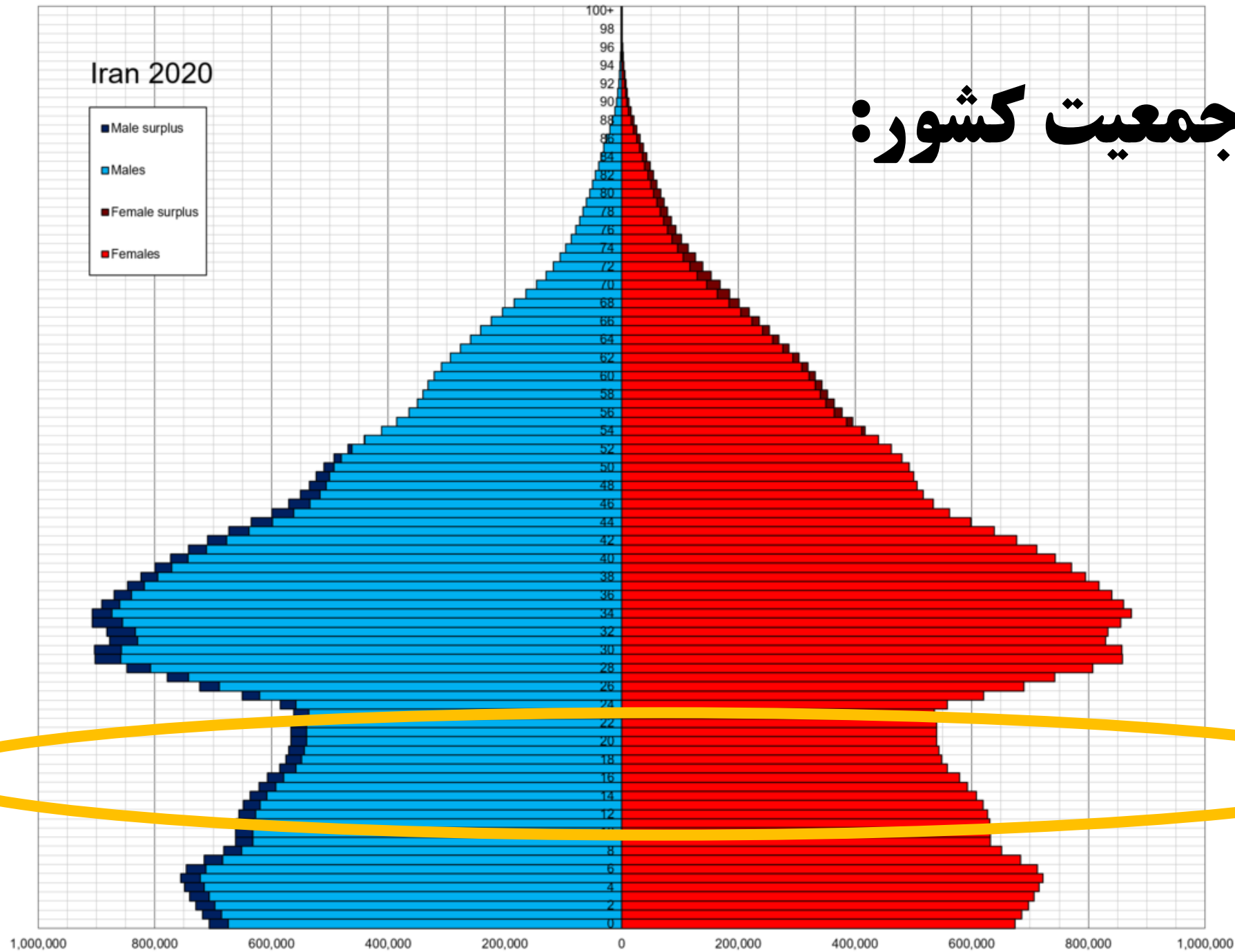
جدول بررسی نسل‌ها (از بیبی بومرها تا نسل زد)

فاکتورهای مورد بررسی	بیبی بومرها	نسل X	نسل Y	نسل Z
فضا	دیکتاتوری، دوران پس از جنگ جهانی دوم و رفاه اقتصادی	تحول سیاسی و گسترش شایسته‌سالاری	دوران جهانی‌سازی، رسیدن به ثبات اقتصادی و ظهور اینترنت	جا افتادن اینترنت، انجام شدن کارها به وسیله این پدیده و ظهور رسانه‌های اجتماعی
رفتار	انقلابی، کمال‌گرا و طرفدار اصول و قوانین اجتماعی	فردگرا، مادی‌گرا و علاقمند به رقابت	حامی جهانی شدن همه چیز، منتقد، پرسشگر و خودمحور	جامعه‌محور، اهل گفتگو و واقع‌بین
مصرف	گرامافون، فیلم و ایدئولوژی	موقعیت اجتماعی، برندها، خودروها و کالاهای لوکس	تجربه، سفر و جشنواره‌ها	منحصر به فرد و نامحدود بودن

هرم ترکیب جمعیت کشور:

Iran 2020

- Male surplus
- Males
- Female surplus
- Females



Z Gen

چرا باید به نسل Z توجه کرد؟



اسفند ۹۹

نسل Z و آینده ایران!

بررسی نقش فضای مجازی در جهت‌دهی فکری و عقیدتی نسل جدید

کشور ما فرهنگ کرده است؛ چرا که سرعت بالای تحولات تکنولوژی یک فاصله بین نسلی را هر روز بیش از پیش افزایش می‌دهد و به نوع آن هم دوک استولان از نسل جدید کمتر و کمتر می‌شود. از همین رو با افزایش نقش سیاسی و اجتماعی نسل Z شاهد افزایش فعالیت آنها با نسل‌های قبلی می‌شویم. چرا که نسل Z مشکلات خود را ناشی از تصمیمات نسل‌های پیشین می‌داند. لذا به سرعت در مسیر رشد تصمیمات جدید حرکت می‌کند که این مسئله می‌تواند به خوبی مورد توجه سیاست‌مداران سیاسی و فرهنگی باشد. از آن فراتر نرویم.

در پایان باید پذیرفت که امروزه بخش قابل توجهی از جوانان و نوجوانان کشورمان در فضای مجازی ساکن و پرداخته آمریکا و دیگر کشورهایی هستند که ماهیاً مخالف انقلاب اسلامی هستند. حضور دارند؛ اما عملاً بخش قابل توجهی از فضای تربیتی نسل‌های ایران در دست دشمن است. باید از هم اکنون تدابیری برای رفع و معالجه با تهدید پیش‌رو داشته باشیم.

عمدتاً دارای خانواده‌هایی کم جمعیت و حتی تک فرزند هستند. جمعیت خانوادگی خود یک عامل از عدم فعالیت با دیگر نسل‌ها است. این نسل‌ها و حتی اجتماعی یک انسان است. از این رو همین یک عامل خود موجب تمایز نسل‌ها و روحیات نسل‌ها می‌شود. در دهه هشتادیست به یکدیگر شده است.

امروز، هر چند در کشور ما تربیتی به نقش نسل Z در شکل‌دهی آینده سیاست داخلی و خارجی کشورمان نمی‌شود؛ اما بررسی برخی از کنش‌های شاخص این نسل به ویژه در فضای مجازی به خوبی نشان می‌دهد. حکمرانی بر این نسل به راه‌های قبل نخواهد بود؛ چرا که این نسل بر خلاف نسل‌های قبل از خود عمدتاً طبعی معترض نسبت به وضع موجود دارند؛ به گونه‌ای که حتی برخی جامعه‌مداران آنها را نسل پادشاهیست می‌خوانند.

مخالفانه می‌توانیم به این نسل، زمینه را برای تبدیل شدن بخشی از این نسل به یک تهدید جدی علیه آینده نظامات فرهنگی و حتی سیاسی

دولت در زیر سایه تهدید یک کشور عقب‌زمینی و زنگی نکرند؛ به همین دلیل به جای اینکه به جنگ یا رقابت میان قدرت‌های جهان فکر کنند، بیشتر به موضوعاتی مانند گرح شدن زمین یا حقوق بشر توجه دارند. در واقع این مقاله تأکید دارد که نسل جدید آمریکا دیگر دغدگی به جنگ جهانی این کشور ندارد و آینده مطلوب آنها با وضعیت سیاسی امروز آمریکا سازگار نخواهد بود.

مخالفانه در کشور ما مطالعه این سوره تا حدود زیادی مغفول مانده است؛ اما اگر به طور کلی قصد بررسی این موضوع را داشته باشیم باید از نسل دعه شصت شروع کرد.

در کشور ما طرح صورت دعه شصتی به نسلی اشاره دارد که در وضعیت خاصی دوران جنگ و تحمیلی و شروع دوره سازندگی پس از جنگ به دنیا آمدند. متولدین این نسل عمدتاً خاندان‌هایی پر جمعیت دارند؛ در حالی که متولدین دهه‌های بعدی به ویژه دعه هشتاد و نود یا همان نسل Z به طرز قابل توجهی خاص کشور و مسائل آنها را در بر شمارش نمی‌راند. فرزندان کم‌سور و زندگی بهتر

نوید کملی



دیگر رسانه ها
اواسط
آینده آن
با عنوان

۱۰ گام اساسی برای انجام یک گفتگوی موفق با نسل Z در شرایط دشوار ...



گام اول:

پیش از گفتگو در مورد موضوع و زمان و مکان آن خوب فکر کنید ...
انجام یک گفتگو در شرایط جسمی، زمانی و مکانی نامطلوب به
نتیجه نخواهد رسید ...

نکته کلیدی:

تا می‌توانید اطلاعات خوبی از طرف مقابل داشته باشید.
در واقع به نیمه پر لیوان هم توجه کنید!

خوبی‌های مخاطب خود را هم ببینید. گاهی پیش می‌آید که در یک گفتگو یا تعامل دچار افکاری منفی نسبت به مخاطب می‌شوید ... به این قبیل افکار توجه نکنید ...

نکته کلیدی:

به جای آن که بخواهید حق با شما باشد با ذهنی باز
به و میل به حل مسئله، گفتگو را شروع کنید.

هر بار که گفتگو را مثل یک رقابت ببینیم و بخواهیم نشان دهیم ما درست می‌گوییم، یعنی فرد دیگر اشتباه می‌کند. این نوع ذهنیت **“این یا آن”**، **“برد یا باخت”**، **“درست یا اشتباه”**، احتمال تعارض و درگیری را بیش‌تر و درک متقابل را کاهش می‌دهد.

نکته کلیدی:

در یک تعامل مراقب باشید که طرف مقابل شما به اندازه شما حق دارد!

گام دوم:

در یک سطح چشمی با مخاطب قرار بگیرید ...
مخاطب نباید احساس کنید که شما نسبت به وی احساس
برتری می کنید ...

نکته کلیدی:

برای مخاطب ارزش قائل باشید ...

گام سوم:

با مخاطب به شکل **مستقیم** صحبت کنید ...
استفاده از واسطه موجب افزایش سوء تفاهم‌ها می‌شود!

نکته کلیدی:

هنر گوش دادن را فرا بگیرید!

گوش دادن با شنیدن فرق دارد. شنیدن یعنی توانایی درک صدا، حال آنکه گوش دادن نیازمند تمرکز عمیق‌تر و استفاده از سایر حواس است. برای گوش دادن نه تنها باید به ماجرای که تعریف می‌شود دل بدهید، بلکه لازم است به طرز بیان، شیوهی استفاده از زبان، لحن و حرکات بدن گوینده نیز دقت داشته باشید. به عبارت دیگر، گوش دادن یعنی درک همزمان پیام‌های کلامی و غیرکلامی.

گام چهارم:

برای داشتن یک گفتگوی موفق سعی کنید در
بحث تان **وقفه نیندازید...**

وقتی طرف مقابل در حال صحبت کردن است، آگاهانه و با نیت شنیدن، به آنچه می گوید گوش دهید. این امر با منتظر ماندن برای اتمام حرف های طرف مقابل و پیدا کردن فرصت برای حرف زدن فرق دارد. اگر در حین صحبت های او، به چیزهای فکر کنید که می خواهید در پاسخ بگویید، در حال گوش کردن نیستید.

گام پنجم:

با آرامش و لحن منطقی صحبت کنید ...

مخاطب در صورت مشاهده آرامش شما درگیر احساسات شما
نخواهد شد ...

نکته کلیدی:

همدلی کنید ...

همدلی، توانایی درک احساسات و دیدگاه‌های دیگران و استفاده از این دانسته‌ها برای مدیریت رفتارمان تعریف می‌شود.

گام ششم:

از ادبیات و یا نشانه‌هایی که احساس تحقیر یا توهین را به مخاطب القاء کند دوری کنید ...

گام هفتم:

با مخاطب **محترمانه** صحبت کنید و از بکاربردن الفاظ نامناسب اجتناب کنید چرا که بکاربردن محتوای **غیر محترمانه** منجر به کنش منفی مخاطب می شود ...

نکته کلیدی:

اشتباهات خود را بپذیرید ...

وارد مجادله و کرسی نشاندن بحث خود نباشید ...

گام هشتم:

در توصیف نگرانی‌ها و چیزهایی که می‌خواهید جور دیگری اتفاق بیفتند، تا حد ممکن **شفاف** باشید و از مثال‌های بارز استفاده کنید ...

از به کار بردن کلماتی مانند "همیشه"، "هرگز"، "همه‌چیز" و "هرچیز" خودداری کنید. این کلمات ممکن است ناامیدی و ناراحتی را نشان دهند، اما بیش از حد کلی هستند و اساسا درست نیستند. استفاده از این کلمات به عنوان بخشی از فرآیند ارتباط، سودی ندارد.

گام نهم:

پیش از پاسخ دادن مطمئن شوید آن چه را طرف
مقابل می گوید، می فهمید.

اگر مطمئن نیستید مخاطب از چیزی که گفت چه منظوری داشت، بخواهید شفاف تر
بگویند. ”میشه لطفا تکرار کنی؟“ یا ”مطمئن نیستم منظورت چی بود.“ ”میشه کمکم
کنی بهتر بفهمم؟“

گام دهم:

روی موضوع گفتگو **تمرکز** کنید!

پراکنده گویی و عدم تمرکز بر موضوع اصلی بحث به گفتگوی سالم را به خطر می‌اندازد ...

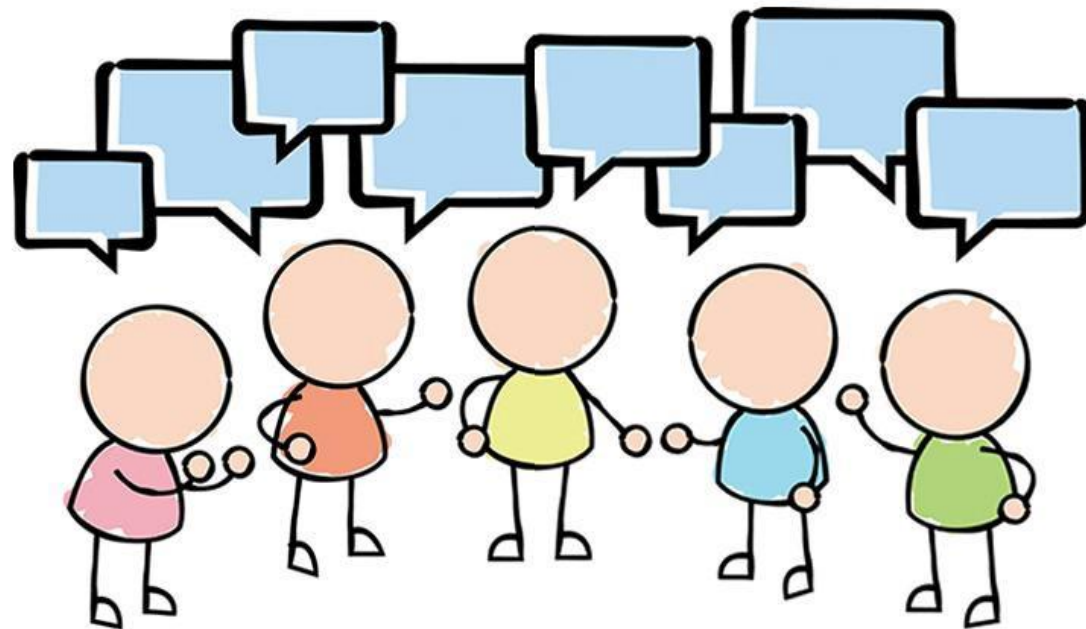
نکته کلیدی:

در پاسخ دهی روی موضوع گفتگو **تمرکز** کنید!

پراکنده گویی و عدم تمرکز بر موضوع اصلی بحث به گفتگوی سالم را به خطر می اندازد ...

کلام پایانی:

در صورتی که شما به عنوان یک معلم، مدیر، پدر یا مادر با نسل زد سر و کار دارید و تمایل دارید که تعامل بهتری با آنها داشته باشید، سعی کنید به اصول و خصوصیات آنها احترام بگذارید و منحصر به فرد بودن آنها را جدی بگیرید. همچنین توجه داشته باشید که این افراد علاقه خاصی به فضای وب و رسانه‌های اجتماعی دارند، از این رو باید در فعالیتهای خود از ابزارهای به‌روز و نوین کمک بگیرید تا بتوانید نظر اهالی این نسل را جلب کنید.



با سپاس از توجه شما

امیدوارم که بهره‌گیری از این آموزه‌ها موجب بهبود فرایند گفتگو با نسل جوان و نوجوان کشورمان شود.

www.NavidKamali.ir