

بلوغ گفت وگو

گفت وگویی سالم از جایی آغاز می شود که بتوانیم به دیدگاهی متفاوت از باورهای خود گوش بدهیم

محبوبه عظیم زاده | تقریباً هیچ خانواده، محیط کار یا جمع دوستانه ای را نمی توان پیدا کرد که در آن اختلاف نظر وجود نداشته باشد. اختلاف، بخش طبیعی زندگی اجتماعی است؛ اما آنچه کیفیت روابط را تعیین می کند، خود اختلاف نیست، بلکه شیوه رویارویی ما با آن است. پژوهش های مربوط به گوش دادن فعال نشان می دهد افراد اغلب توانایی خود را در گوش دادن بیش از حد ارزیابی می کنند در حالی که هنگام اختلاف نظر، بیشتر مشغول آماده کردن پاسخ خود هستند تا فهمیدن سخن طرف مقابل. به همین دلیل، تحمل نظر مخالف را امروز یک مهارت ارتباطی می دانند. مهارتی که مانند هر مهارت دیگری، نیاز به شناخت، تمرین و آگاهی دارد.

سوگیری تأییدی؛ وقتی ذهن فقط دنبال تأیید خودش است

ذهن انسان معمولاً اطلاعاتی را راحت تر می پذیرد که با باورهای قبلی اش هم خوانی داشته باشند. به همین دلیل، هنگام روبه روشن شدن با یک نظر مخالف، ممکن است پیش از آنکه استدلال های طرف مقابل را بررسی کنیم، به دنبال پیدا کردن نقطه ضعف های حرف او باشیم. روان شناسان این گرایش طبیعی را سوگیری تأییدی می نامند. آگاهی از این ویژگی به ما یادآوری می کند که مخالفت با یک ایده، لزوماً به معنای نادرست بودن آن نیست و گاهی لازم است پیش از قضاوت، شواهد را با دهنی بازتر بررسی کنیم.

گفت وگویی سازنده؛ ابزاری برای متقاعد کردن نیست

در بسیاری از گفت وگوها، افراد از همان ابتدا با این هدف وارد بحث می شوند که نظر طرف مقابل را تغییر دهند، اما باید آگاه باشیم وقتی گفت وگو به رقابتی برای اثبات حقانیت تبدیل می شود، افراد کمتر به استدلال های یکدیگر توجه می کنند و بیشتر در مواضع خود پافشاری می کنند. در مقابل، گفت وگوهایی که با هدف فهمیدن دیدگاه طرف مقابل شکل می گیرند، معمولاً به درک متقابل، کاهش سوء برداشت ها و حفظ رابطه می انجامند حتی اگر هیچ یک از دو طرف نظر خود را تغییر ندهند.

چگونه تحمل نظر مخالف را تمرین کنیم؟

پاسخ دادن را چند ثانیه به تأخیر بیندازید

چند ثانیه مکث، به مغز فرصت می دهد از واکنش هیجانی فاصله بگیرد و منطقی تر تصمیم بگیرد.

قبل از مخالفت، سؤال پرسید

به جای اینکه بگویید «اشتباه می کنی»، پرسید: «چه چیزی باعث شده به این نتیجه برسی؟» سؤال، گفت وگو را شکل می دهد و قضاوت، آن را می بندد.

بین واقعیت و برداشت تفاوت قائل شوید

گاهی آنچه بیان می کنیم، تفسیر شخصی ما از یک موضوع است، نه خود واقعیت. این تفکیک، از بسیاری بحث های بی نتیجه جلوگیری می کند.

از واژه های مطلق استفاده نکنید

کلماتی مانند «همیشه»، «هیچ وقت»، «همه»، «یا قطعاً» معمولاً فضای گفت وگو را قطبی می کند و باعث می شود شنونده خوبی نباشید. باب گفت وگو با طرف مقابل را نیز می بندد.

اگر احساس می کنید عصبانی هستید، ادامه ندهید

دراوج هیجان، احتمال شنیدن کم می شود. گاهی ادامه دادن بحث را به زمان مناسب تری موکول کنید.

گاهی فقط برای فهمیدن گوش کنید. نه برای پاسخ دادن

از خودتان بپرسید اگر قرار نبود جواب بدهم، از حرف های او چه چیزی یاد می گرفتم؟ همین تغییر زاویه نگاه، کیفیت گفت وگو را تغییر می دهد.

بد نیست بدانیم

پژوهش های روان شناختی اجتماعی نشان می دهد وقتی افراد بیشتر در معرض دیدگاه های هم سو با خود قرار می گیرند، به تدریج در باورهایشان مطمئن تر و در برابر نظرات متفاوت کم تحمل تر می شوند. پژوهشگران این پدیده را قطبی شدن گروهی می نامند. امروزه شبکه های اجتماعی نیز می توانند این وضعیت را تشدید کنند، زیرا الگوریتم ها اغلب محتوایی را به کاربران نشان می دهند که با علایق و باورهای قبلی آن ها هم خوانی دارد. نتیجه این است که افراد کمتر با دیدگاه های متفاوت روبه رومی شوند و گفت وگو با مخالفان، برایشان دشوارتر از گذشته می شود. یکی از راه های تقویت مهارت گفت وگو، قرار گرفتن آگاهانه در معرض دیدگاه های متنوع و شنیدن استدلال های متفاوت است.

فراموش نکنیم

جامعه ای که افراد آن بتوانند بدون توهین، برچسب زدن یا حذف یکدیگر اختلاف نظر داشته باشند، از سرمایه اجتماعی بیشتری برخوردار است. تحمل نظر مخالف، صرفاً یک فضیلت اخلاقی نیست، بلکه مهارتی ارتباطی است که به تصمیم گیری بهتر، روابط سالم تر و گفت وگوهای سازنده تر منجر می شود.

آنچه فکر می کنیم و آنچه هستیم

برخی از باورهای ما، به تدریج به بخشی از هویتمان تبدیل می شوند. به همین دلیل، وقتی کسی آن ها را نقد می کند، ممکن است احساس کنیم خود ما مورد حمله قرار گرفته ایم. روان شناسان معتقدند در چنین شرایطی، افراد به جای بررسی استدلال های طرف مقابل، بیشتر تلاش می کنند از هویت و تصویری که از خود دارند دفاع کنند. همین موضوع باعث می شود گفت وگو از مسیر منطقی خارج شود و به واکنش های احساسی، مانند خشم، دلخوری یا موضع گیری شدید بینجامد. اگر یاد بگیریم میان آنچه فکر می کنیم و آنچه هستیم فاصله بگذاریم، شنیدن نظر مخالف آسان تر می شود و گفت وگو فرصت بیشتری برای رسیدن به درک متقابل پیدا می کند.

گوش دادن فعال؛ مهارتی که گفت وگو را نجات می دهد

در روان شناسی ارتباطات، گوش دادن فعال یکی از مهم ترین مهارت های گفت وگو شناخته می شود. این مهارت فقط به معنای سکوت کردن هنگام صحبت دیگری نیست، بلکه شامل توجه کامل، تلاش برای فهم دقیق پیام و پرهیز از قضاوت زود هنگام است. پژوهش ها نشان می دهد وقتی افراد احساس می کنند واقعا شنیده شده اند، از تنش ها کاسته می شود، اعتماد بیشتری می شود و آمادگی آن ها برای شنیدن دیدگاه های متفاوت نیز افزایش پیدا می کند. به همین دلیل، کیفیت یک گفت وگو بیش از آنکه به خوب حرف زدن وابسته باشد، به خوب گوش دادن وابسته است.

همه دنیا را از یک زاویه نمی بینند

بسیاری اوقات افراد تصور می کنند برداشت خودشان از واقعیت، منطقی ترین ویی طرفانه ترین برداشت است. در نتیجه، وقتی با نظر متفاوتی روبه رومی شوند، ممکن است آن را ناشی از ناآگاهی، تعصب یا سوء نیت بدانند. در حالی که بسیاری از اختلاف نظرها، نتیجه تفاوت در تجربه های زندگی، اطلاعات، اولویت ها یا ارزش های افراد است، نه لزوماً بی منطقی یا دشمنی. پذیرفتن این واقعیت، گفت وگو را از تقابل به فرصتی برای شناخت دیدگاه های متفاوت تبدیل می کند.

هیجان نباید جای استدلال را بگیرد

اختلاف نظر به خودی خود گفت وگو را دشوار نمی کند. آنچه گفت وگو را از مسیر خود خارج می کند، هیجان های کنترل نشده است. طبق یافته های پژوهش های روان شناسی وقتی احساساتی مانند خشم، تحقیر یا اضطراب شدت می گیرند، توانایی افراد برای شنیدن دقیق، ارزیابی منصفانه استدلال ها و تصمیم گیری منطقی کم می شود. در چنین شرایطی، افراد بیشتر از آنکه به حرف طرف مقابل پاسخ دهند، به احساسات خود واکنش نشان می دهند. به همین دلیل، گاهی مؤثرترین راه ادامه گفت وگو، متوقف کردن موقت آن تا بازگشت آرامش است.

شنیدن نظرات مخالف توأم با آرامش و خرد



می کنند یا نمی توانند بین نظر فرد مقابل و شخصیت او تمایز قائل شوند و این موضوع رویارویی با مخالف را جدی تر و خشن تر می کند، اما راه حل چیست؟ به طور کلی گسترش دامنه افرادی که با آن ها در ارتباط هستیم و داشتن دوستانی متفاوت از اقشار و دیدگاه های مختلف، خواندن کتاب ها و شنیدن پادکست هایی که با نظرات ما هم جهت نیستند و در حین گفت وگو گوش دادن بدون جبهه گیری، سؤال پرسیدن برای درک بهتر، عدم قضاوت و برچسب زدن سریع، تفاوت قائل شدن بین کلیت یک فرد و نظرات و عقایدش، پذیرش درونی اینکه شاید نظر و عقیده ما اشتباه یا بسیار شخصی و سلیقه ای باشد یا دست کم برای فرد مقابل با سبک زندگی و شخصیتی مجزا، سازگار و مناسب نباشد و در نهایت خاتمه بحث قبل از آنکه به دعویا دلیخوری منتهی شود و یافتن راهی برای آرامش و منطقی ماندن، به خاطر داشته باشیم بین مخالفت شدید با یک نظر یا پذیرش کامل آن، انتخاب دیگری نیز وجود دارد و آن احترام به حق دیگران برای متفاوت فکر کردن است و بلوغ فکری یعنی شنیدن نظرات مخالف توأم با آرامش و خرد و بدون اینکه اجازه دهیم خروش هیجانات و عواطف باعث شود احترام به فرد گوینده از یاد برود.

بیاید با توصیف بعضی مفاهیم شروع کنیم؛ گفت وگو یعنی مبادله پیام و اطلاعات و در میان گذاشتن نظرات و ایده ها برای درک بیشتر یکدیگر و شناخت و ارتباط بهتر. در روان شناسی گفت وگو مهارتی ارتباطی است که بر سه پایه استوار است: گوش دادن فعال، احترام به تفاوت ها و تلاش برای درک متقابل اما مجادله یعنی بحث و گفت وگو به منظور پیروزی و اثبات درستی نظر خود و به کرسی نشاندن حرف یکی از طرفین که معمولاً در مناظره های علمی و دادگاه ها و... کاربرد دارد نه زندگی روزمره. مشکل وقتی پیش می آید که افراد این دورا باهم اشتباه می گیرند! نباید فراموش کرد که نظرات هر فرد معمولاً ریشه های عمیقی در شخصیت، تجارب زندگی و باورهای بنیادین او دارد و به راحتی قابل تغییر نیست زیرا مغز انسان همیشه به دنبال تأیید باورهای خود است و معمولاً چه در زندگی واقعی و چه فضای مجازی خود را با افراد و گروه هایی احاطه می کند که هم سو هم نظرش هستند و این مسئله باعث می شود که کمتر در معرض نظرات مخالف قرار بگیرد و تحمل اختلاف ها برایش دشوارتر شود. از طرف دیگر خیلی از افراد نظرات طرف مقابل را با شخصیت او یکی می پندارند و بنابراین نقد نظر خود را حمله به شخصیتشان تلقی