

راهنمای اخلاقی ارتباطات مجازی

اخلاق فناوری – گام دوم

ترویج نیافته است. به بیان دیگر، اخلاق ارتباطات از توسعه ارتباطات جا مانده است!

قواعد و هنجارهای متداول در مکالمات و محاورات روزمره، به محض مجازی شدن ارتباطات، به بازننگری و به‌روزرسانی نیاز دارد. بی‌زمانی، بی‌مکانی، بی‌جسمی و نافراموشی ارتباطات مجازی موجب می‌شود شیوه‌ها و عادت‌های مرسوم ما در زندگی واقعی، در فضای مجازی کارآمد نباشند. هر چند که اصول کلی حاکم بر روابط اخلاقی بین فردی در فضای حقیقی و مجازی مشترک است، اما وقتی پای حضور از راه دور در میان باشد، ظرافت‌های زیادی را باید چاشنی ارتباطات مجازی کرد تا کیفیت و خاصیت مکالمات و محاورات حفظ شود.

در ادامه، چهار عنوان از پایه‌ای‌ترین توصیه‌های اخلاق ارتباطات مجازی را مرور می‌کنیم. این توصیه‌های اخلاقی ساده ولی کاربردی، می‌تواند تا حد زیادی از به‌هم‌ریختگی مناسبات مجازی ما جلوگیری کند و پیوندی صحیح بین ارتباطات حضوری و مجازی برقرار کند:

پیش از این گفتیم، آداب فردی، ارتباطی و اجتماعی در کاربری رسانه‌ها را به اختصار «فن‌آداب» می‌نامیم و ضروری است همه ما در حوزه‌های مرتبط با شأن و جایگاه خود، این آداب را بشناسیم و در رعایت آن‌ها بکوشیم. در این نوبت، برخی نکته‌ها در زمینه «ادب محاوره» در رسانه‌های مجازی را مرور می‌کنیم.

از جمله کاربردهای مهم فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا)، همان‌طور که در نام آن هم دیده می‌شود، برقراری ارتباط بین افراد با کمک فناوری است. از آنجا که توسعه فناوری‌های ارتباطی مثل پست و تلگراف و تلفن در قرن‌های گذشته به آهستگی رخ داده بود، آداب و رسوم و فرهنگ استفاده از آن‌ها در جوامع به تدریج میان مردم شکل گرفته بود. اما در سه دهه گذشته که انقلاب اطلاعاتی، ابزارها و بسترهای برقراری ارتباط بین انسان‌ها را به سرعت دگرگون کرده است، اخلاق و آداب ارتباطات مجازی، آن‌چنان که باید، فرصت تدوین و

۱. مجازی حقیقی است.

آدم آدم است؛ چه حضوری و چه مجازی. سلام کردن به دیگران در آغاز ارتباط و ادای پاسخ سلام رفتاری اخلاقی است و بی‌توجهی به آن نشانه بی‌ادبی؛ چه در محاوره‌های حضوری و چه مجازی.

همان‌طور که گفت‌وگوی اعضای خانواده در خانه تابع آداب و اخلاق خاصی است، مثل رعایت احترام پدر و مادر در خطاب کردن و به‌کاربردن کلمات، رعایت احترام بزرگ‌تر و کوچک‌تر در سخن گفتن خواهرها و برادرها، رعایت حال و هوا و سن و سال بچه‌ها توسط والدین در میزان توجه کردن و بیان مطالب و انتظارات، انتقال این ارتباطات به فضای مجازی هم نباید در رعایت این موارد اختلالی ایجاد کند. در ارسال پیام برای دیگران، حواسمان به سن و سال و جایگاه و شخصیت آنان باشد.

اگر در کوچه و خیابان گفت‌وگو با غریبه‌ها آدابی دارد، در مجازی هم دارد. شایسته است که در شروع کلام با غریبه‌ها، ابتدا خودمان را معرفی کنیم. شایسته نیست وقتی کسی به گفت‌وگو و همراهی با ما تمایل ندارد، با کلام خود برای او مزاحمتی ایجاد کنیم. اگر گفت‌وگوی یک خانم و آقای غریبه (نامحرم) در جامعه اسلامی، با حیا و خویش‌نشدن داری و رعایت حریم شرعی همراه است، در گفت‌وگو مجازی هم این آداب جاری هستند.

۲. مجازی حقیقی نیست.

هرچند به ظاهر انتقال پیام در فضای مجازی به آسانی و با سرعت اتفاق می‌افتد، اما نباید فراموش کرد که تمامی این ارتباطات بدون حضور جسم‌های ما اتفاق می‌افتند. در ارتباطات حضوری، بخش زیاد و البته ناپیدای انتقال پیام بر عهده بدن‌های ماست و بسیاری اوقات «زبان بدن» مهم‌تر از «زبان کلمات» عمل می‌کند. ما با نوع ایستادن، نگاه کردن به صورت مخاطب، لبخند زدن، سرتکان دادن و ابراز احساسات، احترام و ادب خود را به دیگران ابراز می‌کنیم. اما وقتی پیامکی می‌نویسیم، یا مشغول گفت‌وگو در پیام‌رسانی مجازی می‌شویم، فقط تیزی کلمات را به سمت مخاطب نشانه می‌رویم. دیگر خبری از لحن و فراز و فرود صدا نیست.

چه باید کرد؟ یک راه حل، به کارگیری درست و دقیق «شکلک‌ها» (Imoji) در مکالمات است که به انتقال احساسات واقعی ما کمک می‌کند. شکلک‌ها هر چند کوچک و بی‌حرکت هستند، اما اگر حرفه‌ای استفاده شوند، می‌توانند از خشکی کلمات بکاهند و جلوی سوء تفاهم‌های احتمالی را بگیرند.

همچنین، در صورت امکان و به شکل متعادل از ارسال پیام‌های صوتی بهره ببریم. پیام‌های صوتی اگر به اندازه و درست ارسال شوند، می‌توانند بخشی از حس و محبت و احترام شما را به مخاطب منتقل کنند. پیام‌های صوتی را در محیطی آرام ضبط کنید و برای گفتن پیام، لحن و سرعت مناسبی را در نظر بگیرید.

۳. زبان پیام است.

همان‌طور که گفتیم، اکتفا به استفاده از کلمات در ارتباطات مجازی نمی‌تواند موجب برقراری ارتباط کامل و احترام‌آمیز بشود، اما این به آن معنا نیست که خود کلمات و استفاده از آن‌ها مراتب آداب و اخلاق ندارد.

برای آنکه در گفت‌وگوهای مجازی همچنان ادب و احترام به مخاطب را حفظ کنیم، گاهی لازم است از کلمات و جملات بیشتری کمک بگیریم و از ارسال تک کلمه یا جملات ناقص خودداری کنیم. خطاب قراردادن مخاطب با عبارات‌های محترمانه و دوستانه در ابتدای نوشته، استفاده از عبارات‌های احترام‌آمیز در لابه‌لای جملات و انتخاب کلمات مؤدبانه، حداقل تلاش ما برای برقراری ارتباط مجازی در چارچوب‌های اخلاقی است.

صحیح‌نویسی کلمات و پرهیز از غلط‌های املایی نوعی احترام به مخاطب محسوب می‌شود. تلاش برای ویراسته‌نویسی و پیراسته‌نویسی و استفاده از علائم نگارشی مناسب، میزان اهمیت ما به طرف مقابل را نشان می‌دهد. هر چند نمی‌توان یکسره به ممنوعیت شکسته‌نویسی در محاورات مجازی حکم داد، اما رعایت قواعد شکسته‌نویسی برای برقراری ارتباط بهتر ضروری است. مثلاً صورت صحیح «بگذار» در شکسته‌نویسی «بذار» است و نه «بزار». یا «چیو میخای سین کنی» به شکل درست شکسته می‌شود: «چی رو می‌خوای ببینی؟»

توصیه دیگر، «یکجانبه‌نویسی» همه پیام به جای ارسال خط به خط آن برای مخاطب است. خواندن یک متن پنج‌خطی که یکجا ارسال شده و در نوشتن آن تمام نکته‌های بالا رعایت شده، حس احترام‌آمیز بیشتری به مخاطب می‌دهد تا اینکه همان پیام جمله به جمله ارسال شود. در ارسال خط به خط گویی نویسنده حوصله نداشته تا حرف‌های خودش را یکجا بنویسد و ویرایش کند و بعد ارسال کند. به همین سادگی، حس بی‌حوصلگی نویسنده به مخاطب منتقل می‌شود و در تصویرسازی ذهنی او از طرف مقابل اثر می‌گذارد.

۴. زمان مهم است.

امکان برقراری ارتباط دائمی از طریق فضای مجازی و تلفن‌های همراه یک مزیت توسعه این فناوری‌ها عنوان می‌شود؛ بدون توجه به این موضوع که «ارتباط همیشگی» نباید به «مزاحمت همیشگی» منجر شود! اگر ما می‌توانیم بدون توجه به «شنبه و جمعه» و «صبح و شب» با دیگران ارتباط داشته باشیم، به این معنی نیست که باید تفاوت روزها و ساعت‌ها را نادیده بگیریم. ممکن است ارسال پیام در ساعت ۱۱ شب برای کسی که در خیابان است نایب باشد، اما دریافت و پاسخ‌دادن به این پیام برای کسی که همان زمان در منزل آماده خواب می‌شود، کاملاً نایب است. لذا امروزه به عنوان یک رفتار اخلاقی، «ارسال پیام» قبل از «تماس گرفتن» در ساعت‌های غیرمتعارف، تقریباً متداول شده است.

انتظار ما از زمان دریافت پاسخ هم باید منطقی باشد. همان‌طور که اخلاقی است در اولین فرصت بعد از دریافت پیام، پاسخ مناسب آن را ارسال کنیم، باید بدانیم، ممکن است «اولین فرصت مناسب» در همان لحظه دریافت پیام نباشد! در مواقعی که برای ارسال پاسخ مناسب به تأمل و بررسی بیشتری نیاز داریم، اخلاقی‌تر است که یک پاسخ کوتاه در لحظه ارسال کنیم. مثل «پیام شما را مشاهده کردم. به زودی پاسخ خواهم داد.» و بعد از آن در زمان مناسب پاسخ اصلی را بفرستیم.