کسب و کار

برقراری ارتباط واقعی در دنیای مجازی (بخش آخر)

حال سوال اینجاست که در این شرایط چطور می‌توانیم از متظاهر بودن جلوگیری کنیم؟ طبق تحقیقات، راه‌حل ایده‌آل این است که تلاش کنیم نسبت به هر دو گروه احساسات، آگاه باشیم، یعنی هم از احساسات فعلی خود و هم از احساساتی که در شرایط مورد نظر باید بروز دهیم. سپس سعی کنیم راهی پیدا کنیم که احساسات درونی‌مان را تغییر دهیم تا واقعا با شرایط، تناسب پیدا کنند. اما مساله اینجاست که اگر کنترل احساسات اینقدر آسان بود، بسیاری از روشنفکران الان بیکار بودند.

چه روش ارتباطی‌ای انتخاب کنیم تا واقعی بودن به حداکثر برسد؟

اخیرا در مجله روشنفکس کاربردی یادداشتی از من منتشر شد. در چکیده این مقاله نوشته بودم: «پیروس کرونای سال ۲۰۱۹، ناگهان گنار به کار مجازی را سرعت بخشید. سخنی‌های ناشی از آن در این دوران، باز دیگر به همه ما ثابت کرد که واقعی بودن از نظر احساسی تا چه حد مهم است. با وجود تمام مشکلاتی که ارتباط از راه دور به همراه دارد، حتی در شرایط عادی هم، از کارکنان انتظار می‌رود که صرف نظر از احساسی که واقعا در آن لحظه دارند، یکسری احساسات خاص را به همکاران، مشتریان و سرپرستان بروز دهند، مثلا با لبخند با مشتری رفتار کنند. این گرچه یکی از لازمه‌های شغل‌شان است اما رنگ دارد. ریسکش این است که ممکن است به آنها برچسب متظاهر بودن بخورد، با کمک دو آزمایش و یک نظرسنجی از اولیا و مربیان چند مدرسه بین‌المللی در ویتنام، بررسی کردم که نوع رسانه ارتباطی چه تاثیری بر واقعی بودن احساسی دارد که به طرف مقابل منتقل می‌شود. هدفم این بود که ببینم آیا امکانش هست که ارتباط مجازی را که یکی از موانع بالقوه بروز احساسات واقعی است، به ابزاری برای رفع این مشکل تبدیل کنیم؟ با توجه به اینکه این روزها بسیاری از تعاملات کاری به شکل مجازی صورت می‌گیرد، معمولا از میان چند کانال ارتباطی، حق انتخاب داریم، از ایمیل گرفته تا رابطه رو در رو تا کنفرانس‌های ویدئویی. اگر استفاده از بعضی از روش‌های ارتباط، می‌تواند منجر به سوء تعبیر یا پنهان کردن احساسات شود، آیا می‌توانیم از همان روش‌ها به شکلی استراتژیک استفاده کنیم تا احساسات غیرواقعی، واقعی‌تر به نظر برسند؟ به عبارت دیگر، کدام رسانه ارتباطی، بهترین گزینه برای انتقال احساسات واقعی است، حتی اگر خود ارتباط فی‌نفسه واقعی نباشد؟

برای پاسخ به این سوال، ابتدا سعی کردم ببینم افراد نسبت به کدام روش ارتباطی حس بهتری دارند. از ۲۳۴ کارشناس امور مالی شرکت حسابداری «یک فیو»، شعبه استرالیا، نظرسنجی کردم برای آنها چند سناریو ترسیم کردم که در بعضی از آنها لازم بود احساسات واقعی خود را بروز دهند و در بعضی دیگر، لازم بود احساسات درونی خود را پنهان کنند. قصدم این بود که ببینم در شرایط مختلف، کدام رسانه ارتباطی را انتخاب می‌کنند. همچنین از آنها درباره حساسیت نسبت به رسانه‌های مختلف پرسیدم. فهمیدم که در شرایطی که افراد می‌توانستند احساسات واقعی خود را بروز دهند، ترجیح می‌دادند از رسانه‌های ارتباطی غنی‌تر استفاده کنند، مثل تلفن یا گفتگوی رو در رو. اما وقتی به اقتضای شرایط، مجبور بودند احساسات غیرواقعی بروز دهند یا تظاهر کنند، ترجیح می‌دادند از ایمیل استفاده کنند چون معتقد بودند که بهترین روش ارتباطی برای پنهان کردن احساسات درونی، ایمیل است.

سپس، برای پروژه اصلی‌ام، سه مطالعه روی ۱۰۲۹ نفر انجام دادم تا از حس افراد فراتر روم و واقعا تست کنم و ببینم کدام روش ارتباطی از نظر انتقال احساسات واقعی، بهترین عملکرد را دارد. افراد مورد مطالعه‌ام، سه گروه بودند: ۱- یکسری کارمند آمریکایی در مشاغل مختلف که فرار بود دیرک مذاکره نسبت به عصبانیت ساختگی گروه مقابل‌شان واکنش نشان دهند؛ ۲- مدیرانی که نسبت به کارمندشان که تظاهر به هیجان می‌کرد واکنش نشان می‌دادند و ۳- والدینی از چند مدرسه بین‌المللی در ویتنام که قرار بود واقعی بودن احساسی معلمان را ارزیابی کنند. می‌خواستم ببینم انتقال احساسات به شکل‌های مختلف، یعنی حضوری، ویدئویی، تلفنی یا ایمیلی چه تغییری در حس گیرنده نسبت به فرستنده و واقعی بودن احساسات او ایجاد می‌کرد.

اولین یافته تحقیقاتم این بود که کارشناسان امور مالی راست می‌گفتند. البته تا حدی. وقتی قرار است احساسات واقعی را بروز دهیم، بهتر است از غنی‌ترین رسانه ارتباطی موجود استفاده کنیم، مثل رابطه حضوری یا ویدئویی. اما وقتی لازم بود که ارتباط غیرواقعی برقرار کنند، یا به عبارت دیگر، تظاهر کنند، شاهد یک تفاوت تعجب‌آور بودیم. ارتباط ایمیلی، بهترین گزینه نبود. رابطه حضوری هم همین‌طور. کاشف، به عمل آمد که در بسیاری از تعاملات، اگر قرار است احساسات ساختگی گروه مقابل‌شان واکنش نشان دهند، ایمیل است که بهترین روش ارتباطی برای پنهان کردن احساسات درونی، ایمیل است.

سپس، برای پروژه اصلی‌ام، سه مطالعه روی ۱۰۲۹ نفر انجام دادم تا از حس افراد فراتر روم و واقعا تست کنم و ببینم کدام روش ارتباطی از نظر انتقال احساسات واقعی، بهترین عملکرد را دارد. افراد مورد مطالعه‌ام، سه گروه بودند: ۱- یکسری کارمند آمریکایی در مشاغل مختلف که قرار بود دیرک مذاکره نسبت به عصبانیت ساختگی گروه مقابل‌شان واکنش نشان دهند؛ ۲- مدیرانی که نسبت به کارمندشان که تظاهر به هیجان می‌کرد واکنش نشان می‌دادند و ۳- والدینی از چند مدرسه بین‌المللی در ویتنام که قرار بود واقعی بودن احساسی معلمان را ارزیابی کنند. می‌خواستم ببینم انتقال احساسات به شکل‌های مختلف، یعنی حضوری، ویدئویی، تلفنی یا ایمیلی چه تغییری در حس گیرنده نسبت به فرستنده و واقعی بودن احساسات او ایجاد می‌کرد.

اولین یافته تحقیقاتم این بود که کارشناسان امور مالی راست می‌گفتند. البته تا حدی. وقتی قرار است احساسات واقعی را بروز دهیم، بهتر است از غنی‌ترین رسانه ارتباطی موجود استفاده کنیم، مثل رابطه حضوری یا ویدئویی. اما وقتی لازم بود که ارتباط غیرواقعی برقرار کنند، یا به عبارت دیگر، تظاهر کنند، شاهد یک تفاوت تعجب‌آور بودیم. ارتباط ایمیلی، بهترین گزینه نبود. رابطه حضوری هم همین‌طور. کاشف، به عمل آمد که در بسیاری از تعاملات، اگر قرار است احساسات ساختگی گروه مقابل‌شان واکنش نشان دهند، ایمیل است که بهترین روش ارتباطی برای پنهان کردن احساسات درونی، ایمیل است.

لولین یافته تحقیقاتم این بود که کارشناسان امور مالی راست می‌گفتند. البته تا حدی. وقتی قرار است احساسات واقعی را بروز دهیم، بهتر است از غنی‌ترین رسانه ارتباطی موجود استفاده کنیم، مثل رابطه حضوری یا ویدئویی. اما وقتی لازم بود که ارتباط غیرواقعی برقرار کنند، یا به عبارت دیگر، تظاهر کنند، شاهد یک تفاوت تعجب‌آور بودیم. ارتباط ایمیلی، بهترین گزینه نبود. رابطه حضوری هم همین‌طور. کاشف، به عمل آمد که در بسیاری از تعاملات، اگر قرار است احساسات ساختگی گروه مقابل‌شان واکنش نشان دهند ۲- مدیرانی که نسبت به کارمندشان که تظاهر به هیجان می‌کرد واکنش نشان می‌دادند و ۳- والدینی از چند مدرسه بین‌المللی در ویتنام که قرار بود واقعی بودن احساسی معلمان را ارزیابی کنند. می‌خواستم ببینم انتقال احساسات به شکل‌های مختلف، یعنی حضوری، ویدئویی، تلفنی یا ایمیلی چه تغییری در حس گیرنده نسبت به فرستنده و واقعی بودن احساسات او ایجاد می‌کرد.

اولین یافته تحقیقاتم این بود که کارشناسان امور مالی راست می‌گفتند. البته تا حدی. وقتی قرار است احساسات واقعی را بروز دهیم، بهتر است از غنی‌ترین رسانه ارتباطی موجود استفاده کنیم، مثل رابطه حضوری یا ویدئویی. اما وقتی لازم بود که ارتباط غیرواقعی برقرار کنند، یا به عبارت دیگر، تظاهر کنند، شاهد یک تفاوت تعجب‌آور بودیم. ارتباط ایمیلی، بهترین گزینه نبود. رابطه حضوری هم همین‌طور. کاشف، به عمل آمد که در بسیاری از تعاملات، اگر قرار است احساسات ساختگی گروه مقابل‌شان واکنش نشان دهند ۲- مدیرانی که نسبت به کارمندشان که تظاهر به هیجان می‌کرد واکنش نشان می‌دادند و ۳- والدینی از چند مدرسه بین‌المللی در ویتنام که قرار بود واقعی بودن احساسی معلمان را ارزیابی کنند. می‌خواستم ببینم انتقال احساسات به شکل‌های مختلف، یعنی حضوری، ویدئویی، تلفنی یا ایمیلی چه تغییری در حس گیرنده نسبت به فرستنده و واقعی بودن احساسات او ایجاد می‌کرد.

اولین یافته تحقیقاتم این بود که کاشف‌شان امور مالی راست می‌گفتند. البته تا حدی. وقتی قرار است احساسات واقعی را بروز دهیم، بهتر است از غنی‌ترین رسانه ارتباطی موجود استفاده کنیم، مثل رابطه حضوری یا ویدئویی. اما وقتی لازم بود که ارتباط غیرواقعی برقرار کنند، یا به عبارت دیگر، تظاهر کنند، شاهد یک تفاوت تعجب‌آور بودیم. ارتباط ایمیلی، بهترین گزینه نبود. رابطه حضوری هم همین‌طور. کاشف، به عمل آمد که در بسیاری از تعاملات، اگر قرار است احساسات ساختگی گروه مقابل‌شان واکنش نشان دهند ۲- مدیرانی که نسبت به کارمندشان که تظاهر به هیجان می‌کرد واکنش نشان می‌دادند و ۳- والدینی از چند مدرسه بین‌المللی در ویتنام که قرار بود واقعی بودن احساسی معلمان را ارزیابی کنند. می‌خواستم ببینم انتقال احساسات به شکل‌های مختلف، یعنی حضوری، ویدئویی، تلفنی یا ایمیلی چه تغییری در حس گیرنده نسبت به فرستنده و واقعی بودن احساسات او ایجاد می‌کرد.

لولین یافته تحقیقاتم این بود که کارشناس