

## نسل جوان از مکالمات تلفنی طولانی بیزار است!

درک متقابل و همدلی می‌شوند و برقراری ارتباط غیر کلامی را امکان‌پذیر می‌کنند. مطالعات نشان داده‌اند وقتی افراد از طریق ایمیل با هم ارتباط دارند، توانایی خود در متقاعد کردن دیگران را دست بالا می‌گیرند. به عبارتی دیگر، تصور غلوآمیزی دارند که دیگران به‌طور حتم حرفشان را باور می‌کنند و کاری را که از آن‌ها می‌خواهند انجام می‌دهند. در حقیقت، گفتگوها و مصاحبه‌های «رودرو» نسبت به ایمیل تأثیرگذاری بیشتری دارند و قدرتمندتر هستند.

یکی از ویژگی‌های یک مصاحبه خوب و ماهرانه داشتن مهارت و اعتمادبه‌نفس در پرسیدن پرسش‌هایی است که ممکن است خجالت ایجاد کرده یا افراد را معذب کنند. مصاحبه تلفنی در مقایسه با ملاقات حضوری انتخاب دوم محسوب می‌شود. در کلاس‌های دانشگاهی رشته خبرنگاری و روزنامه‌نگاری به دانشجویان آموزش می‌دهند چگونه تماس‌های تلفنی بگیرند و این به کاهش اضطراب آن‌ها کمک می‌کند. پژوهشگرهای ارتباطات بر این باورند که بسیاری از فناوری‌های جدید به‌جای ترویج تماس صوتی و تلفنی مانع از برقراری آن‌ها می‌شوند و افراد را نسبت به انجام گفتگوهای تلفنی بی‌میل می‌کنند. این امر موجب اتکاء و وابستگی بیشتر افراد جامعه به وسایل دیجیتالی جدیدتر می‌شود. استفاده از یک شیوه ارتباطی دیگر به‌جای تماس تلفنی یا صوتی همیشه به این دلیل نیست که افراد احساس راحتی بیشتری می‌کنند بلکه در بسیاری موارد راهی برای گریز از اضطرابی است که تماس تلفنی ایجاد می‌کند.

ما هرگز به روزهایی که خانواده‌ها فقط یک خط تلفن ثابت و یک دستگاه تلفن وصل شده به پریز تلفن در گوشه‌ای از خانه‌هاشان داشتند بر نمی‌گردیم. دیگر برای انجام مکالمات تلفنی روی صندلی کنار تلفن نمی‌نشیم و دیگر منتظر نمی‌شویم تماس یکی از اعضای خانواده تمام شود یا بوق اشغال تلفن ثابت آزاد شود تا با فرد مورد نظرمان گفتگو کنیم چون حالا هر فرد برای خود یک تلفن همراه هوشمند دارد. با همه این‌ها، تماس صوتی همیشه جایگاه خود را در ارتباطات انسانی حفظ خواهد کرد و همواره نقش مهمی را در تعاملات بین افراد ایفا خواهد کرد. پس بهتر است نسل زدی‌ها یا نسل هزاره‌ها بر فویبای تلفن غلبه کنند و اجازه ندهند ضریب موفقیت زندگی حرفه‌ای و اجتماعی آن‌ها پایین بیاید.



هشدار غیر ضروری برای آن‌ها ایجاد کرده است، احساس می‌کنند مورد حمله یا کمین کسی قرار گرفته‌اند یا این که آزرده‌خاطر می‌شوند. در همه ارتباطات شغلی و تحصیلی، مکالمات و مصاحبه‌های حضوری و باصطلاح «چهره به چهره» موجب ایجاد حس اعتماد،

افراد جوان و نوجوانی که نسل امروز را می‌سازند برخلاف پدران و مادرانشان یا پدربزرگ‌ها و مادربزرگ‌هایشان دلشان نمی‌خواهد از طریق مکالمه تلفنی با دوستان و آشنایان و حتی برای مسائل کاری با همکاران و شرکای خود ارتباط برقرار کنند. در عوض، بیشتر احساس راحتی می‌کنند که به‌جای صحبت کردن، پیام متنی یا صرفاً تصویر ارسال کنند. واقعیتی که مطالعات اخیر آشکار کرده‌اند این است که نسل جوان عصر دیجیتال دچار فویبای صحبت کردن با تلفن هستند و از صحبت کردن با تلفن هراس دارند. درست مانند افرادی که از قرار گرفتن در ارتفاع می‌ترسند یا «کلاستروفوبیا» دارند؛ یعنی از گیر کردن در محیط‌های بسته یا مکان‌های تنگ می‌ترسند.

یک نظرسنجی که در سال ۲۰۲۳ از بیش از ۱۰۰۰ فرد جوان که به آن‌ها نسل زد (Z Gen) گفته می‌شود انجام شد نشان داد که تقریباً ۶۰ درصد از آن‌ها از گرفتن تماس تلفنی یا دریافت آن واهمه دارند. نظرسنجی دیگری حاکی از این بود که ۸۱ درصد از گروه دیگری از نسل امروزی‌ها که به آن‌ها نسل «هزاره» (millennials) گفته می‌شود پیش از برقراری یک تماس تلفنی مضطرب می‌شوند.

«تلفوبیا» یا «تلفن هراسی» که به معنی ترس از برقراری تماس تلفنی یا دریافت آن است در زندگی کاری، تحصیلی و اجتماعی جوان‌ها تأثیر منفی دارد. این فویبای عصر جدید می‌تواند سبب از دست دادن یک مهارت ارتباطی مهم در نسل‌های جوان شود. به‌عنوان مثال برای افرادی که در رشته روزنامه‌نگاری یا خبرنگاری تحصیل می‌کنند یا روزنامه‌نگار و خبرنگار هستند، یکی از رمزهای موفقیت داشتن توانایی در گرفتن تماس‌های به‌موقع و مفید است. بسیاری از دانشجویان این رشته عقیده دارند که به‌نظر آن‌ها جواب دادن به تماس‌های صوتی به‌طور غیرمنتظره و بدون اعلام قبلی دور از ادب و گستاخانه است. به همین خاطر، برخی از آن‌ها به هیچ تماسی پاسخ نمی‌دهند، حتی اگر پدر یا مادرشان پشت خط باشد. این گروه از افراد، تماس‌ها را به ویس میل (صندوق پست صوتی) دایورت می‌کنند و پس از اتمام کارشان از طریق پیام متنی به آن‌ها پاسخ می‌دهند.

تماس‌های ناشناس یا بدون هماهنگی قبلی که در اصطلاح «تماس‌های سرد» نامیده می‌شوند به‌مراتب برای جوانان روزنامه‌نگار استرس‌زاتر است؛ چون ذهنشان درگیر این می‌شود که برای مثال چرا این فرد به‌جای این که پیام بدهد زنگ زده است. گاهی تماس‌های ناشناس و بدون هماهنگی ترس عمیقی از این که ممکن است اتفاقی بیفتد یا افتاده باشد در آن‌ها ایجاد می‌کند. وقتی پیگیری می‌کنند و مطمئن می‌شوند که موقعیت اضطراری نبوده است، از این که گیرنده تماس سرد وضعیت

### رواج ارسال پیام صوتی برای برقراری ارتباط



این روزها ارسال پیام صوتی یک شیوه ارتباطی بسیار رایج است و به چند دلیل به‌طور روزافزون افراد بیشتری از آن استفاده می‌کنند. نخست این که پیام‌های صوتی شخصی‌تر از پیام‌های متنی هستند و یک لایه به اصالت پیام می‌افزایند یا به عبارتی قابل اعتمادتر از پیام‌های متنی هستند. دوم این که وقتی در ارتباطات با دوستان و خویشاوندانمان به‌جای دریافت متن صدایی‌شان را می‌شنویم با آن‌ها احساس نزدیکی و صمیمیت بیشتری می‌کنیم. دلیل سوم این است که پیام‌های صوتی علاوه بر طبیعی‌تر و ملموس‌تر بودن، راهی برای ثبت و ذخیره مکالمات هستند تا در روزهای بعد یا مدتی بعد در صورت نیاز کاربرهای تلفن همراه بتوانند دوباره به آن‌ها رجوع کرده و دوباره گفتگوها را گوش کنند.

علاوه بر این‌ها، ارسال پیام صوتی به اشتراک گذاشتن اخبار و رویدادها را با جزئیات امکان‌پذیر می‌کند. در برخی مواقع، حتی ارسال پیام صوتی آسان‌تر از فرستادن یک پیام متنی است. برای مثال وقتی در حال راه رفتن هستیم و می‌خواهیم حواسمان را به مسیر و اطرافمان بدهیم برای کاهش زمان مشغول بودن روی صفحه تلفن و تایپ کردن متن، پیام صوتی به ارتباط ما سهولت بیشتری می‌دهد و ارسال آن در زمان کوتاه‌تری انجام می‌شود. مزیت دیگر پیام صوتی این است که از روی صدای افراد می‌توانیم درباره نوع شخصیت افراد حدس‌هایی بزینم و تصویری ذهنی از برخورد اجتماعی آن‌ها یا حالات و احساساتشان داشته باشیم.

اکنون یک دهه است که فناوری ارسال و ذخیره پیام صوتی از طریق بعضی از رایج‌ترین اپلیکیشن‌ها در دسترس عموم مردم قرار گرفته است. برنامه پیام‌رسان فوری «واتس‌آپ» که در ایران به‌اشتباه به آن واتساپ می‌گویند در سال ۲۰۱۳ و سرویس آی‌مسیج در سال ۲۰۱۴ در دسترس قرار گرفته‌اند. فناوری پیام صوتی هرچقدر هم که جدید باشد، ریشه در گذشته دارد. نسل‌های قدیمی‌تر نیز با پیام صوتی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند. اپلیکیشن‌هایی که ارسال پیام صوتی و ذخیره آن‌ها را ممکن می‌کنند تکرار دستگاه‌های پیام‌گیر هستند که به‌طور خودکار پیام‌های تلفن‌های ثابت را ضبط می‌کردند.