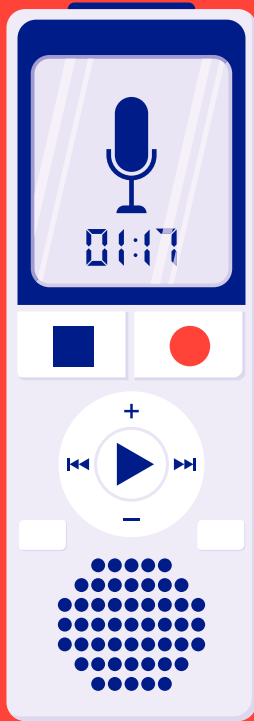




بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



نویسنده: کیت مرفی

مترجم: مریم سربندی فراهانی

نسخه پرداز: نعیمه پردهقان

مدیر هنری و طراح جلد: مجید زارع

صفحه آرا: رامین مهری

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۳-۲۳-۷۰۸۹-۶۲۲-۹۷۸

نوبت چاپ: اول، زمستان ۱۴۰۱

ناشر: آریانا قلم

نشانی: خیابان سهروردی جنوبی، ملایری پور غربی، پلاک ۳۷، واحد ۲

تلفن: ۸۸۳۴۲۹۱۰

فروشگاه اینترنتی: [www.AryanaGhalam.com](http://www.AryanaGhalam.com)

رسم الخط این کتاب براساس دستور خط فارسی فرهنگستان زبان و ادب فارسی است. تمام حقوق چاپ و نشر این اثر برای انتشارات آریانا قلم محفوظ است. تکثیر و انتشار تمام یا بخشی از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است.

سرشناسه: مرفی، کیت / Murphy, Kate

عنوان و نام پدیدآور: راه‌رسم گوش دادن / نویسنده: کیت مرفی؛ مترجم: مریم سربندی فراهانی.

مشخصات نشر: تهران: آریانا قلم، ۱۴۰۱.

مشخصات ظاهری: ۲۶۴ ص.

شابک: ۳-۲۳-۷۰۸۹-۶۲۲-۹۷۸

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

یادداشت: عنوان اصلی: [2020] You're Not Listening: What You're Missing and Why It Matters.

موضوع: گوش دادن / listening

موضوع: ارتباط بین اشخاص / interpersonal communication

شناسه افزوده: سربندی فراهانی، مریم، ۱۳۷۱ - ، مترجم

رده‌بندی کنگره: BF۳۲۳

رده‌بندی دیویی: ۱۵۳/۶۸

شماره کتاب‌شناسی ملی: ۹۰۵۹۷۷۸

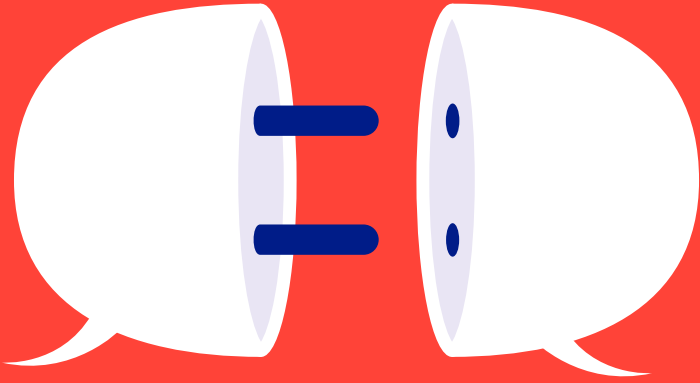
اطلاعات رکورد کتاب‌شناسی: فیبا



راه و رسم گویان دادن

کیت مرفی مریم سریندی فراهانی







## پیشگفتار مترجم

هرگز وجود حاضر غایب شنیده‌ای؟  
من در میان جمع و دلم جای دیگر است

شاید تعبیر این بیت سعدی در روزگار ما به دورهمی‌ها و جمع‌های دوستانه‌ای مربوط باشد که عمر خوشی‌شان کوتاه است. با شور و شوق قرار دوستانه‌ای را هماهنگ می‌کنیم و دور هم جمع می‌شویم، اما دقایقی پس از احوالپرسی و صحبت‌های پیش‌پافتاده یا سرمان در گوشی فرو می‌رود و با تلفن حرف می‌زنیم یا در بهترین حالت لطیفه تعریف می‌کنیم، پست‌های اینستاگرام را به هم نشان می‌دهیم و اخبار و وقایع روز کشور را مرور می‌کنیم. این‌طور می‌شود که با کوله‌بار حرف‌هایی که روی دلمان سنگینی می‌کند، بدون یافتن گوشی شنوا یا روحی که حقیقتاً ما را درک کند، به غار تنهایی مان برمی‌گردیم (تعجبی نیست که نویسنده کتاب را به کسانی تقدیم می‌کند که یا دیگران را درست درک نکرده‌اند یا خودشان درست درک نشده‌اند). یافتن شنونده‌ای تمام‌عیار این روزها حکم کیمیا را دارد. ترجمه کتاب راه‌ورسم گوش دادن، برای من که این دغدغه‌ها را در سر داشتم، کورسوی امیدی بود که دانستم در درک این اندوه تنها نیستم و به‌واقع با خواندن سطر به سطر آن ندایی از درونم برمی‌خاست که «جانا سخن از زبان ما می‌گویی».

نویسنده، به اقتضای حرفه‌اش که روزنامه‌نگاری است، از آدم‌های

مختلف حکایت‌هایی را در برخی نشریات نقل کرده است که جزو پرخواننده‌ترین مطالب بوده‌اند و به گفته خودش علتش این بوده است. که او حقیقتاً و با دل و جان به حرف‌های آنها گوش می‌داده است. همین گوش دادن آنها را واداشته تا از اسراری مگو پرده بردارند. این کتاب نیز مبتنی بر تجربه‌های او از صحبت با افرادی از سن‌ها، نژادها و طبقه‌های اجتماعی مختلف نگاشته شده است. در کتاب روایت‌هایی از افراد گوناگون، از نماینده سازمان سیا گرفته تا مادری خانه‌دار، نقل می‌شود و همین مسئله از جمله چیزهایی است که نویسنده در سراسر این کتاب از ما طلب می‌کند، اینکه در گوش دادن تبعیض قائل نشویم، چراکه می‌شود از هرکسی چیزی آموخت.

در مقدمه، نویسنده مشکلی را که دامن‌گیر تمام جهان است مطرح می‌کند و با این درد دل، که انگار از نهاد همگی مان برمی‌خیزد، خواننده را از آغاز با خود همراه می‌کند. تقریباً تمام ۱۷ فصل پیش رو با داستان فردی آغاز می‌شود که قرار است به واسطه او نکته‌ای را درباره گوش دادن یا گوش ندادن - که نویسنده در فصل آخر به آن می‌پردازد - بیاموزیم. با خواندن این کتاب یاد می‌گیریم که همه طالب شنیده شدن‌اند. لازم نیست وانمود کنیم گوش می‌کنیم، همین که واقعاً گوش بدهیم کافی است. یاد می‌گیریم که رسانه‌های اجتماعی فردگراتر شدن ما را تسریع می‌کنند؛ در پاسخ به درد دل‌های کسی چگونه جواب بدهیم؛ چگونه فرزندانمان را برای تبدیل شدن به انسان‌هایی بهتر و سالم‌تر تربیت کنیم و خیلی چیزهای دیگر.


درباره ارجاع‌های کتاب، توضیح این نکته لازم است که پانوش‌های توضیحی نویسنده با ستاره از پانوش‌های مترجم تفکیک شده‌اند. بنابراین، تمام پانوش‌های ستاره‌دار برای نویسنده و باقی برای مترجم است. در بخش یادداشت‌ها، منابع استفاده شده در کتاب ذکر می‌شود، به این صورت که اعداد داخل کروشه به منبع مرتبط با آن مطلب در

بخش یادداشت‌ها ارجاع می‌دهد. بنابراین، اگر اطلاع از منابع زبان اصلی کتاب مدنظر خوانندگان گرامی نیست، می‌توانند از توجه به اعداد داخل کروشه صرف‌نظر و فقط برای فهم بهتر مطالب تخصصی به مطالعه پانوشت‌ها اکتفا کنند.

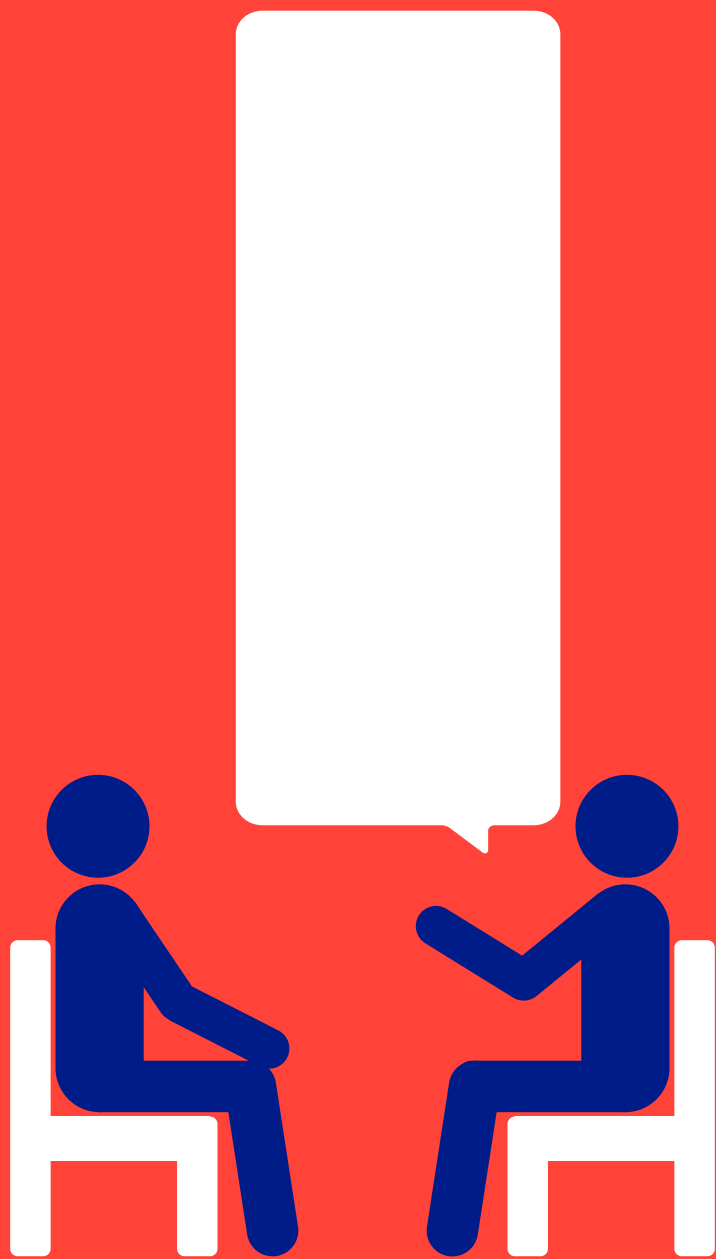
در پایان، از جناب آقای محمدعلی معین‌فر صمیمانه سپاسگزارم که بی‌همراهی‌شان ترجمه این کتاب میسر نبود. همچنین، از برادرهای عزیزم، محمود و محمد، و دوستانی که راهنمایی‌های ارزشمندشان را از من دریغ نکردند بی‌اندازه متشکرم.







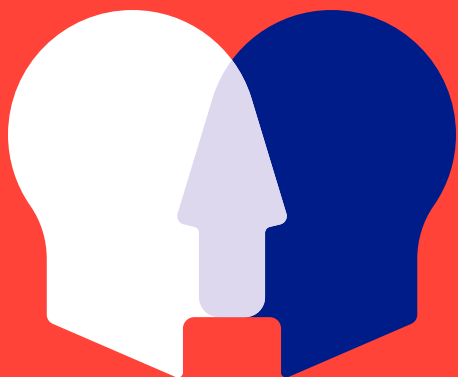
تقدیم به تمام کسانی  
که یا درست دیگران  
را درک نکرده‌اند یا  
خودشان درست درک  
نشده‌اند.





## فهرست

۱۳	.....	مقدمه
۱۹	.....	۱. هنر فراموش شده گوش دادن
۳۷	.....	۲. آن احساس هماهنگی
۵۱	.....	۳. گوش سپردن به کنجکاویتان
۶۵	.....	۴. می دانم چه می خواهی بگویی
۸۱	.....	۵. پاسخ گوش بسته
۹۱	.....	۶. مثل لاک پشت حرف زدن، مثل خرگوش فکر کردن
۹۹	.....	۷. گوش دادن به نظرات مخالف
۱۱۱	.....	۸. تمرکز بر مسائل مهم
۱۲۷	.....	۹. بداهه شنوی
۱۳۹	.....	۱۰. حساسیت در گفت و گو
۱۵۵	.....	۱۱. گوش سپردن به خویشتن
۱۶۳	.....	۱۲. گفت و گوپردازی، نه گفت و گوپرانی
۱۸۱	.....	۱۳. استخوان های چکشی، سندان و رکابی
۲۰۱	.....	۱۴. اعتیاد به حواس پرتی
۲۱۵	.....	۱۵. آنچه کلمات پنهان و سکوت آشکار می کند
۲۲۵	.....	۱۶. اخلاق گوش دادن
۲۳۵	.....	۱۷. چه موقع گوش ندهیم
۲۵۳	.....	نتیجه گیری
۲۶۱	.....	قدردانی





## مقدمه

آخرین باری که به حرف‌های کسی گوش دادید کی بود؟ منظورم گوش دادن واقعی است، بدون اینکه به این فکر کنید که می‌خواهید بعدش چه بگویید، یا سرتان توی گوشی باشد یا پیرید وسط حرف‌هایش که نظرتان را بگویید. کی بود؟ و آخرین باری که کسی واقعاً به حرف‌هایتان گوش داد کی بود؟ آیا آن قدر حواسش به حرف‌هایتان بود و جوابش آن قدر سنجیده بود که احساس کنید واقعاً درک می‌شوید؟

در زندگی امروزی، ما را تشویق می‌کنند که به قلبمان گوش بسپاریم، به ندهای درونی مان و به حرف‌های دل‌مان گوش بسپاریم، اما به ندرت به گوش دادن دقیق و مصممانه به حرف‌های دیگران تشویق می‌شویم. در عوض، مشغول صحبت با کسانی می‌شویم که گویا ناشنویند. اغلب در مهمانی‌ها، جلسات کاری و حتی سر میز شام با خانواده، با یکدیگر بحث می‌کنیم؛ انگار یاد می‌گیریم که به جای دنبال کردن گفت‌وگو، رشته صحبت را به دست بگیریم. به صورت آنلاین و حضوری فقط مشغول توضیح دادن درباره خودتان، داستان گفتن و تکرار همان حرف‌های همیشگی هستید. ارزش در آن چیزی است که القا می‌کنید، نه آنچه جذب می‌کنید.

با این حال، گوش دادن مسلماً از حرف زدن ارزشمندتر است. به خاطر گوش ندادن جنگ‌ها به پا شده، ثروت‌ها به باد رفته و دوستی‌ها از هم پاشیده است. این جمله کلوین کولینج معروف است که، «هیچ‌کسی

تابه حال به خاطر گوش دادن از کار بیکار نشده است.»<sup>[۱]</sup> فقط با گوش دادن است که همراه می شویم، درک می کنیم، پیوند می یابیم، همدلی می کنیم و در مقام انسان رشد می کنیم. گوش دادن برای شکل گیری تمام رابطه های موفق شخصی، سیاسی و حرفه ای ضروری است. درحقیقت، فیلسوف یونان باستان، اپیکتتوس، می گوید، «طبیعت یک زبان اما دو گوش به انسان داده است، به این امید که دوبرابر بیشتر از آنچه حرف می زنیم حرف های دیگران را بشنویم.»<sup>[۲]</sup>

بنابراین، عجیب است که دبیرستان ها و دانشکده ها گروه های مباحثه و دوره های فنون سخنوری و اقناع دارند اما به ندرت کلاس ها یا فعالیت هایی برای آموزش دقیق گوش دادن برگزار می کنند؛ البته اگر اصلاً چنین کلاس هایی داشته باشند. می توانید دکترا را ارتباط گفتاری بگیرید و برای تکمیل مهارت سخنرانی عمومی تان در باشگاه هایی مانند توست مسترزا عضو شوید، اما هیچ مدرک یا آموزش مشابهی برای تأکید بر عمل گوش دادن و تشویق به آن وجود ندارد. امروزه، تصویر فردی با میکروفون و قدم زدن های بی تابانه روی سن یا فردی مشغول سخنرانی از پشت تریبون عین تصویر موفقیت و قدرت است. سخنرانی کردن در برنامه تدتاک یا جشن فارغ التحصیلی یعنی محقق شدن رؤیا.

با وجود رسانه های اجتماعی، همه بلندگویی مجازی برای اعلام هر عقیده و همین طور ابزاری برای فیلتر کردن هر نظر مخالفی در اختیار دارند. آدم ها تماس های تلفنی را مزاحم می پندارند و پست های صوتی را نادیده می گیرند، آنها پیام یا شکلک را ترجیح می دهند. اگر آدم ها مشغول گوش دادن به چیزی باشند، احتمالاً موسیقی متن فیلم های منتخبشان، آن هم با هدفون یا ایرباد است. آنها داخل این حباب های صوتی که مثل حصار زندگی شان را در بر می گیرد احساس امنیت می کنند.

نتیجه این امر احساس تدریجی تنهایی و پوچی است که انسان را هرچه بیشتر وادار می‌کند به کلیک‌های بی‌پایان و زیرووردن صفحات. حواس پرتی‌های دیجیتال‌ی ذهن را درگیر می‌کند، اما حتی برای پرورش ذهن هم بی‌فایده است، چه برسد به پرورش عمق احساسات؛ همان امری که به طنین صدای فرد دیگری نیازمند است که درون روان و تا مغز استخوان نفوذ کند. گوش دادن واقعی یعنی تأثیرپذیری جسمی، روانی، عاطفی و عقلانی از شنیدن داستان فردی دیگر.

این کتاب در تمجید گوش دادن است و اظهار تأسف از اینکه ظاهراً ما در فرهنگمان در حال از دست دادن افسون شنوایی مانیم. من روزنامه‌نگار با هرکسی، از برندگان جایزه نوبل تا کودکان خیابانی، بارها مصاحبه کرده‌ام. خودم را شنونده‌ای حرفه‌ای می‌دانم، و البته من هم بی‌نقص نیستم، به همین دلیل این کتاب راهنمایی برای بهبود مهارت‌های شنیداری نیز هست.

برای نگارش این کتاب، نزدیک به دو سال در پژوهش‌های علمی مرتبط با گوش دادن کندوکاو کرده‌ام — فرایندهای بیومکانیکی و زیست‌شناسی عصبی و همین‌طور اثرات روانی و عاطفی. هارد کوفتی‌ای روی میزم هست که از صدها ساعت مصاحبه با افرادی از بویزی<sup>۱</sup> گرفته تا پکن پر است. این افراد یا درباره برخی ابعاد گوش دادن مطالعه می‌کنند یا مثل من کارشان گوش دادن متمرکز است، از جمله جاسوسان، کشیش‌ها، روان‌درمانگران، کافه‌دارها، مذاکره‌کنندگان گروگان،<sup>۲</sup> آرایشگران، کارشناسان مراقبت پرواز، تولیدکنندگان برنامه‌های رادیویی و مدیران گروه‌های کانونی.<sup>۳</sup>

۱. شهری در ایالت آیداهو

۲. hostage negotiator: فردی که برای آزادی گروگان با گروگان‌گیران مذاکره می‌کند.

3. focus group moderator



سراغ بعضی از قابل‌ترین و باذکاوت‌ترین کسانی هم رفتیم که در طول این سال‌ها شرح حالشان را نوشته یا با آنها مصاحبه کرده‌ام — هنرمندان، مدیرعاملان، سیاستمداران، دانشمندان، اقتصاددانان، طراحان مد، ورزشکاران حرفه‌ای، کارآفرین‌ها، سرآشپزها، بازیگران، نویسندگان و رهبران مذهبی — تا بیرسم مفهوم گوش دادن از نظرشان چیست، چه موقع بیشتر به گوش دادن راغب‌اند، وقتی کسی به حرف‌هایشان گوش می‌دهد چه احساسی دارند و وقتی کسی به حرف‌هایشان گوش نمی‌دهد چه احساسی دارند. بعد هم نوبت به تمام کسانی رسید که اتفاقی در اتوبوس، هواپیما یا قطار کنارم نشستند یا شاید کسانی که در رستوران، مهمانی، مسابقه بیسبال، فروشگاه یا در حین پیاده‌روی با سگم، به من برخوردند. برخی از ارزشمندترین بینش‌هایم درباره گوش دادن حاصل گوش دادن به آنها بود.

با خواندن این کتاب متوجه خواهید شد — همان‌طور که من متوجه شدم — که گوش دادن فراتر از شنیدن صرف حرف‌های افراد است. همچنین، گوش دادن شامل توجه کردن به نحوه بیان افراد و کاری که در حین صحبت انجام می‌دهند، بستر گفت‌وگو، و نحوه طنین‌انداز شدن گفته‌هایشان در ذهن شماست. گوش دادن فقط این نیست که هنگام صحبت طرف مقابل زیانتان را نگه دارید. تقریباً برعکس این است. بخش اعظم گوش دادن در مورد این است که چگونه پاسخ بدهید؛ یعنی افکار طرف مقابل را با چه دقتی استنباط می‌کنید و به این ترتیب، افکار خودتان را بهتر شکل می‌دهید. درست و تعمدی گوش دادن می‌تواند درکتان را از انسان و جهان پیرامونتان دگرگون کند که ناگزیر به تجربه و زندگی‌تان غنا و تعالی می‌بخشد. این‌گونه خردمندتر می‌شوید و روابط پرمعنایی می‌سازید.

گوش دادن کاری است که هر روز انجام می‌دهید، شاید هم نمی‌دهید. ممکن است گوش دادن را امری بدیهی بیندازید، اما اینکه

چقدر خوب گوش بدهید، به چه کسی گوش بدهید و تحت چه شرایطی این کار را بکنید، مسیر زندگی تان را رقم می‌زند—چه خوب، چه بد. همچنین، به‌طور کلی‌تر، گوش دادن جمعی ما یا گوش ندادنمان، عمیقاً به لحاظ سیاسی، اجتماعی و فرهنگی بر ما اثر می‌گذارد. هریک از ما حاصل چیزهایی هستیم که در زندگی دنبال می‌کنیم. صدای آرامش‌بخش مادر، نجوای عاشق، راهنمایی مربی، تذکر استاد راهنما، سخنرانی رهبر، گوشه‌وکنایه‌های رقیب چیزهایی‌اند که ما را شکل می‌دهند و می‌سازند. پس بد گوش دادن، گزیده گوش دادن یا اصلاً گوش ندادن به معنی محدود کردن درختان از جهان و محروم کردن خودتان از تبدیل شدن به بهترین حالت ممکن است.



00:01

## هنر فراموش شده گوش دادن

کف کم‌دیواری اتاق خوابم نشسته بودم و با آلپورت ساکس مصاحبه می‌کردم. سروصدای ساخت‌وساز در خیابان مقابل خانه‌ام باعث شده بود کم‌دیواری‌ترین جایی باشد که بتوانم بروم. به همین دلیل آنجا بودم، چهارزانو در تاریکی نشسته بودم، پیراهن‌ها و پاچه‌های شلوارهای آویزان را از مقابل میکروفون هدست گوش‌ام کنار می‌زدم و در همان حال با این عصب‌شناس و نویسنده برجسته صحبت می‌کردم که به سبب کتاب خاطراتش، بیداری‌ها<sup>۱</sup> معروف است، کتابی که فیلمی با هنرنمایی رابین ویلیامز و رابرت دنیرو نیز براساس آن ساخته شد.

هدف از مصاحبه صحبت درباره فیلم‌ها و کتاب‌های محبوبش به منظور گزارش در ستون کوچکی در بخش ساندی ریویوی روزنامه نیویورک تایمز بود.<sup>[۱]</sup> اما ما بحث بودلر<sup>۲</sup> را رها کرده بودیم و با شوق درمورد توهمات، رؤیاهای حین بیداری<sup>۳</sup> و پدیده‌های دیگری که به تعبیر شاعرانه ساکس بر «اقلیم ذهن» اثر می‌گذارند، گرم صحبت بودیم. سگم داشت به در کم‌دخج می‌انداخت و ساکس هم داشت توضیح می‌داد

---

### 1. *Awakenings*

۲. شاعر و نویسنده فرانسوی

۳. *waking dreams*: رؤیاهایی که در زمان بیداری برای فرد حادث می‌شود؛ برای مثال رؤیاهای قبل از خواب.

که گاهی اقلیم ذهنش در تشخیص چهره‌ها، حتی تصویر خودش، ناتوان و ابری می‌شد.<sup>[۲]</sup> مسیرها را هم تشخیص نمی‌داد، به طوری که حتی بعد از پیاده‌روی کوتاهی به سختی راه خانه‌اش را پیدا می‌کرد.

وقت هر دو نفرمان آن روز تنگ بود. من باید علاوه بر گزارش این ستون، گزارش دیگری را برای تایمز آماده می‌کردم و ساکس هم لابه‌لای کارهایش از جمله ویزیت بیماران، تدریس و سخنرانی وقتی هم به من داده بود، ولی چنان غرق گفت‌وگو شده بودیم که جایی حرفمان کشیده شد به ردوبدل کردن استعاره‌های آب‌وهوایی برای حالات روحی: نگرش آفتابی، درک مه‌آلود، آذرخش الهام، خشکسالی خلاقیت، طوفان اشتیاق. هرچند در کمد تاریکی نشسته بودم، با گوش دادن به او بارقه‌هایی از بینش، شناخت، خلاقیت، شوخ‌طبعی و همدلی را احساس می‌کردم. ساکس در سال ۲۰۱۵، چند سال بعد از گفت‌وگویمان، از دنیا رفت، اما حرف‌هایمان هنوز در خاطر من زنده است.

من در سِمَت نویسندهٔ دائمی تایمز و خبرنگار گاه‌وبی‌گاه سایر رسانه‌های خبری، این افتخار را داشته‌ام که به حرف‌های متفکران برجسته‌ای مانند الیور ساکس و همین‌طور اندیشمندان کمترشناخته‌شده اما به همان اندازه خردمند، از طراحان مد گرفته تا کارگران ساختمانی، گوش بدهم. آنها بدون استثنا نگرش من را وسعت داده و درکم را بالا برده‌اند. بسیاری عمیقاً بر من اثر گذاشته‌اند. مردم مرا از آن دسته افرادی می‌دانند که می‌توانند با همه‌کس حرف بزنند، اما در واقع مسئله این است که من می‌توانم به همه‌کس گوش بدهم. این کار در روزنامه‌نگاری به دردم خورده است. بهترین ایده‌های گزارش من اغلب از گفت‌وگوهای تصادفی پیدا می‌شود، مثلاً با آدمی که کابل‌کشی زمینی فیبر نوری را در خیابان اجرا می‌کرد، بهداشت‌کار دهان و دندان در مطب دندانپزشکم یا سرمایه‌داری که دامدار شده بود و من در سوشی‌خانه دیدمش.

بسیاری از گزارش‌هایی که برای تایمز نوشته‌ام، در فهرست

پراسالترین‌ها و پرخواننده‌ترین مطالب قرار گرفته‌اند، نه به این دلیل که فرد قدرتمندی را به باد انتقاد می‌گرفتم یا از رسوایی‌ها پرده برمی‌داشتم، بلکه علت این بود که من به حرف‌های مردم درباره آنچه آنها را خوشحال، غمگین، کنجکاو، آزرده‌خاطر، نگران یا پریشان می‌کرد گوش می‌دادم و بعد تمام تلاشم را می‌کردم تا به آنچه می‌گفتند توجه کنم و بیشتر درباره‌اش توضیح بدهم. این کار واقعاً با اقدام لازم قبل از طراحی کالاهای مصرفی موفق، ارائه خدمات درجه یک به مشتریان، جذب و نگهداشت بهترین کارکنان یا فروش چیزی فرقی ندارد. این کار همانی است که برای دوست خوب، شریک عاطفی یا پدر و مادر بودن نیاز است. رمز موفقیت در تمام اینها گوش دادن است.

برای هریک از صدها گزارشی که نوشته‌ام، که شاید چهار یا پنج نقل قول در آنها ببینید، احتمالاً با ده یا بیست نفر برای تأیید، اطلاعات زمینه‌ای یا صحت‌سنجی صحبت کرده‌ام. اما همان‌طور که گفت‌وگویم با الیور ساکس در کم‌دیواری نشان می‌دهد، ماندگارترین و معنی‌دارترین مصاحبه‌ها برای من آنهایی نبوده‌اند که به اجبار انجام می‌شدند یا بی‌اساس بودن ماجرابی را فاش می‌کردند، بلکه مصاحبه‌هایی بوده‌اند که موضوع صحبت ناگهان در آنها تغییر می‌کرد و به مسائل شخصی کشیده می‌شد — شاید درباره رابطه‌ی، اعتقادی قرص و محکم، فوییا یا اتفاقی سرنوشت‌ساز؛ همان مواقعی که کسی می‌گوید «تابه حال این را به کسی نگفتم‌ام» یا «تا وقتی به زبان نیاورده بودمش، متوجه نشده بودم که این احساس را دارم».

بعضی از این بی‌پرده‌گویی‌ها عمیقاً شخصی بودند و من تنها کسی بودم که از آن باخبر می‌شدم و شاید هنوز هم باشم. آن شخص به اندازه من از آنچه بینمان گذشته بود متحیر به نظر می‌رسید. هیچ‌کدامان کاملاً نمی‌دانستیم که چطور به آن لحظه رسیده‌ایم، اما آن لحظه مهم، مقدس و ناب به نظر می‌آمد. آن لحظه حاصل ادراک ناگهانی مشترک و آکنده از

اعتمادی دوجانبه بود که بر هر دویمان اثر می‌گذاشت و تغییرمان می‌داد. گوش دادن این فرصت را فراهم می‌کرد و نقش کاتالیزور را داشت. چنین لحظاتی در زندگی امروزی هر روز کمتر می‌شوند. مردم قبلاً در ایوان جلوی خانه و دور آتش می‌نشستند و به حرف‌های یکدیگر گوش می‌دادند، اما حالا پرمشغله‌تر یا پریشان‌خاطرتر از آنیم که در اعماق افکار و احساسات یکدیگر کاوش کنیم. چارلز ریگان ویلسون، استاد ممتاز بازنشسته تاریخ و مطالعات آمریکای جنوبی در دانشگاه می‌سی‌سی‌پی، به خاطر می‌آورد که از یودورا ولتی داستان‌نویس پرسید چرا جنوب آن قدر نویسنده‌های بزرگ پرورش می‌دهد. او گفت، «عزیزم، ما هیچ کاری نداشتیم جز اینکه در ایوان بنشینیم و حرف بزیم و بعضی‌هایمان آن حرف‌ها را می‌نوشتند.»

به احتمال زیاد، خانه‌های امروزی، به جای ایوان‌های جلو، پارکینگ‌های روبه‌جلویی دارند که ماشین‌های اهالی خانه را در انتهای روزی پرمشغله فرومی‌بلعند یا اینکه مردم در واحدهای آپارتمانی و مجتمع‌ها زندگی می‌کنند و در آسانسور به یکدیگر بی‌اعتنا هستند. اگر در بیشتر مناطق مسکونی این روزها قدم بزنید، بعید است که کسی از روی نرده خم شود، برایتان دستی تکان بدهد و چیزی بگوید. تنها نشانه زندگی نور آبی‌رنگ صفحه کامپیوتر یا تلویزیون از پنجره طبقات فوقانی است.

درحالی‌که در گذشته یکی‌یکی و شخصاً نزد دوستان و خانواده می‌رفتیم، حالا به احتمال زیاد پیام می‌دهیم، توییت می‌کنیم یا در رسانه‌های اجتماعی پست می‌گذاریم. امروز می‌توانید هم‌زمان برای ده‌ها، صدها، هزاران و حتی میلیون‌ها نفر پیام بفرستید، اما چندبار فرصت یا تمایل داشته‌اید که در گفت‌وگویی عمیق، طولانی‌مدت و شخصی با هرکدامشان غرق شوید؟

در تعاملات اجتماعی، گوشی را دست‌به‌دست می‌گردانیم تا به جای توصیف آنچه دیده یا تجربه کرده‌ایم، تصاویر را نگاه کنیم. به جای پیدا

کردن شوخی مشترک، میم‌های اینترنتی<sup>۱</sup> و ویدئوهای یوتیوب را به هم نشان می‌دهیم و اگر اختلاف نظر به وجود بیاید، گوگل حکم می‌شود. اگر کسی داستانی تعریف کند که بیشتر از سی ثانیه طول بکشد، سرها پایین می‌رود، نه برای تفکر، بلکه برای خواندن پیام‌ها، دیدن امتیازات ورزشی یا آخرین مطالب آنلاین. توانایی گوش دادن به آدم‌ها جای خود را به امکان دور کردن آنها داده است، به ویژه آنهایی که با ما مخالف‌اند یا خیلی زود سر اصل مطلب نمی‌روند.

وقتی با افراد مصاحبه می‌کنم - چه با کسی در خیابان، چه با مدیرعامل یا با فردی مشهور - اغلب حس می‌کنم که عادت نداشتن کسی به حرف‌هایشان گوش بدهد. وقتی با علاقه‌ای صادقانه به گفته‌هایشان پاسخ می‌دهم و آنها را تشویق می‌کنم تا بیشتر حرف بزنند به نظر می‌رسد تعجب می‌کنند؛ انگار تجربه‌ای تازه است. آنها به طرز مشهودی آرام می‌شوند و پاسخ‌های متفکرانه‌تر و کامل‌تری می‌دهند. خیالشان راحت می‌شود که قرار نیست دستپاچه‌شان کنم، حرفشان را قطع کنم یا به گوش‌ام نگاه بیندازم. فکر می‌کنم به همین دلیل است که کار بسیاری‌شان به گفتن چنین مسائلی حساسی می‌کشد - بی‌آنکه من بخواهم و کاملاً بی‌ارتباط با گزارشی که در حال نگارش آنم. آنها کسی را در من می‌یابند که بالاخره، به حرف‌هایشان گوش خواهد داد.

آدم‌ها به دلیل گوش ندادن تنها می‌شوند. پژوهشگران روان‌شناسی و جامعه‌شناسی همه‌گیری تنهایی را در ایالات متحده آمریکا هشدار داده‌اند. کارشناسان آن را بحران سلامت عمومی می‌نامند، زیرا احساس تنهایی و نبود ارتباط به اندازه وجود توأمان چاقی و اعتیاد به مشروبات الکلی خطر مرگ زود هنگام را افزایش می‌دهد.<sup>[۳]</sup> اثر منفی آن بر سلامت

---

۱. internet meme: اصطلاحی برای توصیف موضوع‌ها و عقیده‌هایی که اینترنت باعث گسترش و شهرت آنها می‌شود.

از کشیدن روزی چهارده نخ سیگار مخرب‌تر است. درحقیقت، در مطالعات همه‌گیرشناسی، میان تنهایی و بیماری قلبی، سکنه، زوال عقل و کارکرد ضعیف سیستم ایمنی روابطی یافت شده است.

شاید زنگ خطر آفت کنونی تنهایی پیام شخص ناشناسی بود که در سال ۲۰۰۴، درست زمانی که انقلاب اینترنتی داشت شدیداً حکم فرما می‌شد، در پست‌روم کمترشناخته‌شده‌ای این را نوشت، «من تنها هستم، کاش کسی با من حرف بزند.»<sup>[۴]</sup> درد دل او به سرعت به اشتراک میلیون‌ریسید، پاسخ‌ها و توجه رسانه‌ای کثیری را جمع کرد و باعث تکثیر مطالب مشابهی شد که تا امروز هنوز در تالارهای گفت‌وگویی آنلاین برقرارند.

با خواندن پست‌ها متوجه خواهید شد که افراد زیادی تنهایی، نه به این دلیل که بی‌کس‌اند. یک نفر نوشته بود، «هر روز کلی آدم اطرافم هست، ولی به طرز عجیبی از آنها احساس دوری می‌کنم.» آدم‌های تنها هیچ‌کسی را ندارند تا افکار و احساساتشان را با آنها در میان بگذارند و آنچه به همان اندازه اهمیت دارد این است که آنها هیچ‌کسی را ندارند که افکار و احساساتش را برای آنها بگوید. دقت کنید که آن اولین نوشته می‌خواست کسی با او حرف بزند. نمی‌خواست خودش با کسی صحبت کند؛ او دلش می‌خواست به حرف‌های کسی گوش بدهد. ارتباط ناگزیر مانند خیابانی دوطرفه است؛ یعنی هریک از طرفین به گفته‌های طرف مقابل گوش می‌دهد و آنها را درک می‌کند.

بعد از آن پست سال ۲۰۰۴، تعداد افرادی که احساس انزوا و تنهایی می‌کنند همین‌طور بیشتر شده است. در نظرسنجی‌ای از بیست‌هزار آمریکایی در سال ۲۰۱۸، حدود نیمی از آنها گفتند که تعاملات اجتماعی شخصی و معنی‌داری ندارند، تعاملاتی مثل گفت‌وگویی مفصل با یک دوست به‌طور منظم.<sup>[۵]</sup> حدود همان میزان گفتند که اغلب حتی زمانی که در جمع‌اند، احساس تنهایی و بی‌کسی می‌کنند. این میزان را با آمار دهه ۱۹۸۰ میلادی مقایسه کنید،<sup>[۶]</sup> طبق مطالعات مشابه در آن زمان، فقط ۲۰



درصد از افراد چنین احساسی داشتند. امروزه، آمار خودکشی در ایالات متحده آمریکا در بالاترین میزان سی سال گذشته است.<sup>[۷]</sup> ۳۰ درصد بیشتر از سال ۱۹۹۹، امید به زندگی مردم آمریکا به دلیل خودکشی، اعتیاد به مواد افیونی، اعتیاد به مشروبات الکلی و سایر بیماری‌های اصطلاحاً اضطرابی که اغلب به احساس تنهایی مربوط می‌شوند<sup>[۸]</sup> در حال حاضر رو به کاهش است.<sup>[۹]</sup>

این موضوع فقط مربوط به ایالات متحده آمریکا نیست. تنهایی پدیده‌ای جهانی است. طبق گزارش سازمان بهداشت جهانی، طی چهل و پنج سال اخیر، آمار خودکشی در تمام دنیا ۶۰ درصد افزایش داشته است.<sup>[۱۰]</sup> در سال ۲۰۱۸، انگلستان راغب بود برای کمک به ۹ میلیون شهروند خود که طبق گزارشی به سفارش دولت در سال ۲۰۱۷- همیشه یا اغلب اوقات احساس تنهایی می‌کردند، «وزیری برای تنهایی»<sup>[۱۱]</sup> منصوب کند.<sup>[۱۲]</sup> در ژاپن هم افزایشی در احداث شرکت‌هایی نظیر فمیلی رومنس<sup>۱</sup> وجود داشته است. این شرکت‌ها بازیگرانی را استخدام می‌کنند تا نقش دوست، اعضای خانواده یا شریک عاطفی افراد تنها را بازی کنند.<sup>[۱۳]</sup> مسائل جنسی در این قرارها دخیل نیست؛ مشتریان فقط برای دریافت توجه پول می‌پردازند. برای مثال، شاید مادری پسر را کرایه کند تا در مقطعی که با پسر واقعی خودش قهر است او به دیدنش بیاید. شاید جوان مجردی زنی را کرایه کند تا وقتی از سر کار به خانه می‌آید با او حرف بزند.

تنهایی بین آدم‌ها تبعیض قائل نمی‌شود.<sup>[۱۴]</sup> طبق آخرین مطالعات، احساس تنهایی در مردان و زنان یا در نژادهای مختلف چندان با هم متفاوت نیست. با وجود این، طبق این مطالعه، احتمال احساس تنهایی در نسل زد، اولین نسلی که خیره به صفحات نمایشگر بزرگ

---

## 1. Family Romance

شدند، بیشتر است و اعضای این نسل خودشان اظهار می‌کنند که وضعیت سلامتی‌شان از سایر نسل‌ها، از جمله سالمندان، وخیم‌تر است. از سال ۲۰۰۸ به بعد، تعداد کودکان در سن مدرسه و نوجوانانی که به دلیل فکر خودکشی یا خودکشی ناموفق بستری شدند بیش از دوبرابر شده است.<sup>[۱۵]</sup>

مطالب بسیاری درباره بی‌رغبتی نوجوانان امروزی برای قرار گذاشتن با کسی، بیرون رفتن با دوستان، گرفتن گواهینامه رانندگی یا حتی بیرون رفتن از خانه بدون والدینشان تألیف شده است.<sup>[۱۶]</sup> آنها زمان بیشتری را در تنهایی سپری می‌کنند؛ به لطف بازتاب نور گوشی‌هایشان، در احوال و همین‌طور در ظاهر افسرده‌خویند. پژوهش‌ها حاکی از آن است که هرچه زمان صرف‌شده با صفحات نمایشگر بیشتر باشد، احساس نارضایتی بیشتر می‌شود. احتمال ابتلا به افسردگی بالینی در میان دانش‌آموزان کلاس هشتمی که جزو کاربران دائمی رسانه‌های اجتماعی محسوب می‌شوند ۲۷ درصد بیشتر است و احتمال احساس نارضایتی آنها در مقایسه با هم‌سالانشان که زمان کمتری را در پلتفرم‌هایی نظیر فیس‌بوک، اسنپ‌چت و اینستاگرام سپری می‌کنند، ۵۶ درصد بیشتر است. به همین ترتیب، پژوهشی فراتحلیلی درباره جوانانی که بنا بر عادت بازی‌های ویدئویی می‌کنند نشان داد که احتمال ابتلای آنها به اضطراب و افسردگی بیشتر است.<sup>[۱۷]</sup>

به آدم‌ها می‌گویند که برای مبارزه کردن با تنهایی «از خانه بیرون بزنند». باشگاه بروند، ورزشی را شروع کنند، به صورت داوطلبانه کاری را انجام بدهند، مهمانی بگیرند، به کلیسا بروند. به عبارت دیگر، از پای فیس‌بوک بلند شوند و «رودرو» مردم را ببینند. اما همان‌طور که پیش‌تر ذکر شد، آدم‌ها اغلب در جمع احساس تنهایی می‌کنند. وقتی «آن بیرون» و «رودرو» هستید چگونه با مردم ارتباط برقرار می‌کنید؟ به آنها گوش می‌دهید. اما به همین سادگی که به نظر می‌رسد نیست.

گوش دادن حقیقی به حرف‌های کسی مهارتی است که ظاهراً بسیاری فراموش کرده‌اند یا شاید از ابتدا اصلاً آن را یاد نگرفته‌اند.



شنونده‌های بد لزوماً آدم‌های بدی نیستند. شاید دوستی عزیز، عضوی از خانواده یا شریک عاطفی‌ای دارید که شنونده افتضاحی است. شاید خودتان هم شنونده‌ای عالی نباشید، ولی می‌شود شما را بخشید، زیرا از بسیاری جهات شما را به گوش ندادن عادت داده‌اند. به زمانی فکر کنید که کودک بودید. اگر پدر یا مادر می‌گفت، «به من گوش بده!» (شاید درحالی که محکم شانه‌هایتان را گرفته بود)، قطع‌ویقین قرار نبود از حرف‌هایی که مطرح می‌شد خوشتان بیاید. زمانی که معلم، مربی باشگاه لیتل لیگ یا مشاور اردو با اشاره می‌گفت، «گوشتان به من باشد!» معمولاً کلی قانون، دستور و محدودیت برای تفریحتان در راه بود.

همچنین، قطعاً محسنات گوش دادن در رسانه یا فرهنگ عامه تقویت نمی‌شود. اخبار و برنامه‌های گفت‌وگومحور ساندی<sup>۱</sup> اغلب مسابقات یا تمرینات پرهیاهویی برای «مچ‌گیری» هستند تا تالارهای گفت‌وگویی آمیخته با احترام برای بررسی نظرهای مختلف. برنامه‌های گفت‌وگومحور آخرسبی، بیشتر از گوش دادن به صحبت‌های مهمانان و تشویق به توضیح بیشتر برای فراتر رفتن از امور پیش‌پاافتاده و سطحی، با پرحرفی کردن و گرفتن حق صحبت از بقیه می‌گذرد. مصاحبه‌های برنامه‌های صبحگاهی و طی روز هم عمدتاً به حدی به دست مدیران تبلیغات و مشاوران روابط عمومی کنترل و تنظیم می‌شوند که مجری و مهمان، به جای گفت‌وشنودی واقعی، دراصل گفت‌وگوهایی ازپیش‌نوشته‌شده را روخوانی می‌کنند.

اکثر گفت‌وگوهایی که در تلویزیون و فیلم‌ها به تصویر درمی‌آید

---

1. Sunday talk shows

نیز به جای گفت‌و شنودی ساده و مفصل که محصول گوش دادن است، با سخنرانی و پرحرفی کردن می‌گذرد. برای مثال، آرون سورکین فیلمنامه‌نویس به سبب استادی‌اش در دیالوگ‌نویسی تمجید می‌شود. بذله‌گویی‌های نفس‌گیر و نزاع‌های کلامی شخصیت‌های او را در فیلم‌های بال غربی،<sup>۱</sup> چند مرد خوب<sup>۲</sup> و شبکه<sup>۳</sup> اجتماعی به خاطر بیاورید. تماشای صحنه‌هایی که شخصیت در حین قدم زدن صحبت می‌کند و مواجهه‌های حماسه‌وار در فیلم‌هایش که نمونه‌های بی‌شماری از آن در یوتیوب وجود دارد،<sup>[۱۸]</sup> جالب و پراز جملات عالی است. مثل این دیالوگ: «نمی‌توانی حقیقت را هضم کنی!»<sup>۴</sup> اما برای اینکه طوری گوش بدهید تا گفت‌وگویی دوجانبه<sup>۵</sup> مشتاقانه و رضایت‌بخشی داشته باشید، این فیلم‌ها آموزنده نیستند.

البته، تمام اینها در سنت مهم سخنرانی متظاهرانه ریشه دارد که به میزگرد آگونکوین<sup>۵</sup> مربوط می‌شود. گروهی از نویسندگان، منتقدان و بازیگران در دهه<sup>۱۹۲۰</sup> میلادی که هر روز وقت ناهار در هتل آگونکوین واقع در منهتن یکدیگر را ملاقات می‌کردند تا کنایه، بازی با کلمات و بذله‌گویی‌هایی را ردوبدل کنند. حاضر جوابی‌های رقابت‌طلبانه و تندوتیزشان که در روزنامه‌های مهم آن دوران منتشر می‌شد مردم کشور را مسحور می‌کرد و به احتمال قوی، مردم هنوز هم گفت‌وگویی با همان سبک و سیاق را هوشمندانه می‌دانند.

اما بسیاری از اعضای دائمی این میزگرد، با وجود عضویت در گروه سرزنده‌ای که تقریباً هر روز با هم دیدار می‌کردند، عمیقاً تنها و

---

1. *The West Wing*

2. *A Few Good Men*

3. *The Social Network*

۴. دیالوگی از فیلم چند مرد خوب

5. Algonquin round table

افسرده بودند.<sup>[۱۹]</sup> برای مثال، دوروتی پارکر نویسنده سه خودکشی ناموفق داشت<sup>[۲۰]</sup> و منتقد تئاتر، الکساندر ولکات، به حدی از خودبیزاری به ستوه آمده بود<sup>[۲۱]</sup> که اندکی پیش از مرگش که بر اثر حمله قلبی رخ داد گفت، «هیچ وقت حرفی برای گفتن نداشتم.» در واقع، اعضای این گروه به حرف‌های یکدیگر گوش نمی‌دادند. آنها برای برقراری ارتباطی واقعی با باقی افراد دور میز تلاش نمی‌کردند، فقط مترصد فرصتی بودند تا یک نفر نفس بگیرد و آنها بتوانند ترقه‌های کلامشان را پرتاب کنند.

دوروتی پارکر در سال‌های پایانی عمرش که تمایل بیشتری به اندیشیدن داشت، گفت، «آن میزگرد فقط جمعی از آدم‌هایی بود که لطیفه می‌گفتند و برای بقیه از خودشان تعریف می‌کردند. فقط کلی آدم و زاج خودنما که چند روزی شوخی‌هایشان را نگه می‌داشتند و منتظر فرصتی بودند تا آنها را رو کنند... ذره‌ای حقیقت در هیچ‌یک از گفته‌هایشان نبود. روزگار هولناک کنایه‌زنی بود، پس گفتن حقیقت ضرورتی نداشت.»<sup>[۲۲]</sup>

رهبران سیاسی‌مان هم الگوی گوش دادن نیستند. مضحکه جلسات استماع کنگره ایالات متحده آمریکا را در نظر بگیرید که در آنها با وضعیت اظهار فضل، نکوهش، انتقاد و سرزنش کردن سناتورها و نمایندگان یا پریدنشان وسط حرف هر بخت برگشته‌ای که قبل از آنها حرف می‌زند، خیلی از استماع خبری نیست. رایج‌ترین و برجسته‌ترین مشخصه جلسات استماع کنگره که از رونوشت‌هایش پیداست، همه‌مه است که نشان می‌دهد همه در حال بحث کردن با هم‌اند و رونویس‌کننده یا نگارنده مباحث نمی‌تواند از حرف‌های هیچ‌کدام سر در بیاورد.

---

۱. U.S. congressional hearings: جلساتی که به منظور بهره‌گیری از نظر کارشناسان و نمایندگان خارج از کمیته و همچنین گردآوری و تحلیل اطلاعات در مراحل ابتدایی سیاست‌گذاری‌ها در کمیته‌های کنگره ایالات متحده آمریکا برگزار می‌شود.

## ادامه دارد...

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره کتاب **راه و رسم گوش دادن** و یا سفارش نسخه کامل این کتاب به وبسایت انتشارات آریانا قلم مراجعه کنید.

[www.AryanaGhalam.com](http://www.AryanaGhalam.com)

همه فکری در سرشان دارند، چه فرزندان، شریک عاطفی تان، همکاران، مشتری یا هرکسی. **خوب گوش دادن یعنی بی برن به فکری که در ذهن یک نفر می گذرد** و نشان دادن اینکه آن فکر آن قدر برایتان اهمیت دارد که می خواهید بدانید. این چیزی است که همه ما آرزویش را داریم، درک شدن به منزله شخصی با افکار، عواطف و نیاتی که منحصر به فرد، ارزشمند و شایان توجه اند.



نیکا  
اشتراک آریزنا قلم

