

سخن گفتن نوعی نیاز است اما گوش کردن نوعی هنر¹

شاید یکی از وجوه اصلی تمایز ما انسانها با سایر موجودات گفتگو و تفاهم از راه کلمات باشد. گفتگو بر دو پایه مهم استوار است، گفتن و گوش کردن. سخن گفتن فنی است که تقریباً از 2 سالگی شروع می شود و انسان به وسیله آن بر دیگران اثر می گذارد و نیازهای خویش را بدین وسیله ترغیب و اقتناع می کند. اما گوش کردن هنری است که از 4 سالگی آغاز می شود و به وسیله آن از انرژی کلام، منظور فرد، دانایی و ... گوینده بهره مند میگردیم. شنیدن امری بدیهی است و موهبتی است که در انسانهایی که از نظر فیزیکی سالم هستند، از ابتدای تولد وجود دارد اما شنیدن با گوش دادن بسیار متفاوت است.

ما انسانها معمولاً در حال حرف زدن هستیم و کمتر به دیگران فرصت حرف زدن می دهیم و مواقعی هم که به ظاهر مشغول شنیدن حرفهای طرف مقابل هستیم گرچه ساکت به نظر می رسیم اما درون ما آکنده از حرفهایی است که در زندان ذهن و ضمیرمان حبس شده اند و لحظه شماری می کنند تا با کلید زبان، به شکل کلمات از زندان ذهن آزاد شوند. غافل از این موضوع که طرف یا طرفین مکالمه نیز چنین شرایطی را دارند، بنابراین در اغلب مکالمات انسانها بیشتر به حرفها درونی خود گوش می دهند و در واقع با خودشان گفت و شنود میکنند.

همه ما انسانها متوجه این موضوع شده ایم که دیگران دقیقاً متوجه منظور ما نمی شوند و آنچه را که می گوئیم درک نمی نمایند، دلیل اصلی این موضوع این است که دیگران نیز مانند ما هنر گوش دادن را نمی دانند و اغلب مایلند تا بگویند و دیده شوند تا اینکه گوش کنند و درک نمایند. غافل از اینکه از میان تمام مهارت های ارتباطی، گوش دادن مسلماً یکی از پر قدرت ترین آنها است که نادیده انگاشته شده، هنر گوش دادن و قطع نکردن حرف دیگران و درک آنها موجب بزرگترین گشایشها می گردد. غالباً انسانها گوش نمی کنند، آنها فقط نوبت می گیرند تا صحبت کنند و دیدگاهها و تجربیات خود را ابراز نمایند. اما از طرف دیگر همه علاقه مندند تا گوش داده شوند و درک شوند، چرا که همه ما انسانها به نوعی باور داریم هنگامی که سخن می گوئیم و احساس می کنیم توسط دیگران درک و فهمیده شده ایم احساس ارزش و اعتبار می کنیم.² و دقیقاً به همین خاطر اگر به دیگران گوش دهیم علاوه بر خاموش کردن گفتگوهای ذهنی خودمان و حضور در لحظه و بهره مندی از مزایای آن ناقل به درک دیگران و دریافت نیت و اهداف آنها و بهره مندی از مزایای گفتگو می شویم، ضمناً با درک آنها احساس ارزش و اعتباری که به دنبالش هستند را به ایشان می دهیم و حوزه اعتماد و همدلی ایجاد می گردد و دیگران نیز پس از آن داوطلبانه، مشتاق گوش دادن می گردند.

در اینجا منظور از هنر گوش دادن، فقط شنیدن محدود به کلمات در مکالمات نیست، بلکه این هنر مشمول شنیدن کلیه صداها، زیر و بم صدای طبیعت، موسیقی، ... و حتی سکوت است.³ برای درک و شناخت انواع شنیدن و تفاوت های آنها با گوش دادن واقعی یا هنر گوش دادن، حالت های مختلفی که انسانها معمولاً در برخورد با شنیدن اصوات و سخنان دیگران اتخاذ می کنند را دسته بندی نمودیم، که عبارتند از:

1. شنیدن منفعلانه یا نشنیدن
2. شنیدن نمایشی
3. شنیدن مغرضانه یا منظور دار
4. شنیدن انتخابی
5. شنیدن فعالانه _ گوش دادن
6. شنیدن همدلانه _ شنیدن هموار کننده

¹ کوته

² استفان کاوی

³ در حالت دوم که گوینده خاصی مد نظر نیست، بعد مدیتیشن، آرامش، حضور در لحظه و بهره بردن از این حضور حائز اهمیت است.

در ادامه به تعاریف و ارائه مثال برای هر کدام از آنها می پردازیم :

1. شنیدن منفعلانه یا نشنیدن _ Passive Listening or Not Listening

صداها در پس زمینه هستند و شنونده ابتدا تمرکز و توجهی روی صداها ندارد و هیچ تبتی توسط وی انجام نمی شود ، نشانه ای از گوش دادن هم در کار نیست ، در این نوع شنیدن ، شنونده به دلیل قضاوت ویا پیش داوریهایش علاقه ای به موضوع مورد بحث ندارد ، یا گوینده را دوست ندارد ، یا اینکه به دلیل مشغله های کاری و فکری یا احساسی در گیر گفتگوهای ذهنی اش است و آمادگی لازم برای گوش دادن را ندارد ، نادیده گرفتن راهی دیگر برای توصیف این نوع گوش دادن خواهد بود ، این نادیده انگاشتن منجر به خستگی طرفین و دل آزرده گی ایشان می گردد و کلیه فرصتهای موجود در لحظات گفتگو از دست خواهد رفت .

2. شنیدن نمایشی _ Pretend Listening

در این نوع شنیدن نیز مانند شنیدن منفعلانه تمرکز و حضوری بر روی صداها یا سخنان گوینده وجود ندارد ، اما شنونده به دلیل ملاحظاتی وانمود به گوش دادن می کند و ادای آن را در می آورد ، اما تمام توجه و تمرکزش به جای دیگری است به طوری که حتی ممکن است صدای گوینده یا صداهای اطراف را نشنود و سخنان را به یاد نیاورد. در این نوع شنیدن نیز ما به واسطه چهارچوبهای ذهنی و پیش داوریهایمان علاقه ای به موضوع مورد بحث نداریم ، درگیر گفتگوهای ذهنیمان هستیم ، اما گوینده به هر دلیلی دلش می خواهد حرفهایش را بزند و ما به دلیل ملاحظات شغلی یا ارتباطی یا عاطفی نمی خواهیم سخن او را قطع کنیم اما دلمان می خواهد که این گفتگو هر چه زودتر تمام شود . شنونده تقریباً سوالی نمی پرسد و مایل است سریعتر حرفهای گوینده به پایان برسد . کسانی که مسولیتهای اداری و مدیریتی دارند این نوع شنیدن را بارها در جلسات و سخنرانیهای مدیران ارشدشان تجربه کرده اند و یا دانش آموزان و دانش جویانی که به اجبار در کلاسهای درسی حضور دارند و یا همسرانی که از روی اکراه و صرف ملاحظات و اجتناب از درگیری تظاهر به شنیدن می نمایند و در این حالت غالباً با سوالاتی نظیر "اصلاً به من گوش می دهی؟" یا "من چی داشتم می گفتم " رسوا می گردند . متأسفانه این نوع گوش دادن در برخورد والدین با کودکان نیز بسیار متداول است ، غافل از اینکه کودکان با حضور و تمرکزی که دارند کاملاً متوجه این گوش دادن نمایشی می گردند و با حرکات خود و یا نگاه کردن مستقیم به چشمان والدین سعی در جلب توجه آنها دارند. این نوع شنوایی منجر به درک و تفاهم متقابل نمی گردد ، در نتیجه فاقد روح گفتگو است و کلیه فرصتها نادیده انگاشته می شوند.

3. شنیدن مغرضانه یا منظور دار _ Biased Listening or Projective Listening

در این نوع شنیدن ، شنونده به اصوات یا سخنان گوینده و موضوع مورد بحث توجه لازم را دارد از این رو فعالانه در گفتگو مشارکت می کند و با کنجکاوی نسبی می خواهد جزئیات بیشتری را بداند اما با نیت و غرضی که در ذهن دارد . این نوع شنیدن معمولاً با هدف مخالفت با طرف مقابل ، دیدگاهها ، نقطه نظرات او و یا زیر سوال بردن گوینده و یا مقاومت در برابر او و دیدگاههایش است . در این حالت شنونده به هیچ وجه اجازه نمی دهد هیچ بخشی از مکالمات و اصواتی که با هدف وی در ارتباط است از بین برود . شنونده فعالانه مانند یک مدیر پروژه موقعیت خود ، گفتگو و کلماتش را نسبت به هدفی که دارد ، کنترل می کند. این نوع شنوایی اغلب در شرایطی که فرد تحت فشار است و احساس می کند موقعیت و منافعش در خطر است و در مقام تدافعی حادث می گردد. در مکالمات خانوادگی گاهی بین زوجین یا والدین و فرزندان همین نوع شنیدن مغرضانه رخ می دهد . مانند این که قاضی دادگاه از مظنون به عنوان متهم یا شاهد چیزی می پرسد و قاضی با هوشمندی تمام به پاسخهای فردگوش می کند تا چیزی را دریابد ، قضاوت کند و اثبات نماید . غالباً گوینده گمان می کند که در جایگاه بالاتری است و دنیا را فقط از زاویه دید خودش و تجربیاتش می بیند و شروع به نصیحت و پند و اندرز می کند و معمولاً گوینده در آن سطح از آگاهی و دانایی نیست که فکر می کند بنابر این شنونده در مقام دفاع یا مقاومت بر می آید. حتی اگر مکالمات و سخنانی که جاری می گردد به خودی خود ارزشمند باشند تاثیری بر شنونده نخواهد گذاشت. در اکثر مواقع افراد از این نوع گفتمان خوششان نمی آید و شنونده نیز چون با نیت خاصی وارد گفتگو می گردد ، با چهارچوب⁴ و قالبهای خاص و از دیدگاه خودش به مسائل نگاه می کند ، جو تفاهم و درک متقابل پیش نمی آید و به درگیری و دلخوری و یا بغض و کینه می انجامد و در این حالت نیز فرصتها نادیده انگاشته می شوند.

⁴ Frames

4. شنیدن انتخابی _ Selective Listening

در این نوع شنیدن، شنونده نسبت به بخشی از موضوع بحث و گفتگو اهمیت می‌دهد و یا به خاطر احساس مسئولیت و تعهد و یا علاقه و احترامی که نسبت به گوینده احساس می‌کند، به قسمتهایی از بحث توجه و تمرکز دارد، از این رو تمام توجه و حضورش معطوف محتوی انتخابیش از بحث می‌گردد و از دریافت تمامیت منظور گوینده و دریافت سیگنالها و علائم غیر کلامی محروم می‌ماند. عملاً شنونده با چهارچوبهای ذهنی و قضاوت هایش مطالب را انتخاب کرده و به آن بخشی که بیشتر مورد علاقه اش می‌باشد و یا آن را مهم می‌داند توجه می‌کند و نوع گوش دادنش در مورد بخشهایی که مورد علاقه و انتخابش نیست یکی از انواع مذکور است. در این نوع شنوایی، چون شنونده درگیر چهارچوبها و گفتگوهای ذهنی است، تمامیت و کیفیت شنوایی موثر را نخواهد داشت و عملاً شنونده به گونه ای که خود می‌خواهد و با خط کشهای خودش گوینده و اهدافی که او دارد را سانسور می‌کند. این نوع شنیدن ممکن است که به ظاهر و در مقاطع کوتاه مدت موثر باشد اما در نهایت چون تمرکز و حضور کامل در لحظه را به همراه ندارد همچنان قاصر از بهره مندی از تمامی فرصتهای اکنون و ایجاد فضای کامل مکالمه و درک و تفاهم است.

5. شنیدن فعالانه _ Active Listening

در این نوع شنیدن، شنونده توجه کامل به کلمات و گفتگو دارد، فعالانه در مکالمه حضور دارد و بازخورد ارائه می‌دهد، او کاملاً در بطن گفتگو است و بی‌غرض کلمات را می‌شنود و پاسخ مناسب ارائه می‌کند، او مطلب را درک می‌کند اما به واسطه عدم توجه به کلیه سیگنالهای گوینده مانند تن صدا، زبان بدن و احساسات گوینده و... خالی از هر گونه درک احساسی است. در این حالت همدلی و یا تشخیص نیازهای احساسی گوینده توسط شنونده صورت نمی‌گیرد. درک شنونده محدود به اخبار، وقایع و کلماتی است که گوینده آن را شفاها ارائه می‌کند، شنونده آنقدر متوجه و غرق گفتگو است که از گوینده غافل می‌گردد و چون نسبت به شخص توجه و آگاهی لازم را ندارد، واکنش احساسی و همدلی که گوینده انتظار دارد را پاسخ گو نیست و همین مسئله شنونده را محدود به چهار چوب های اجتماعی، سیاسی و آموخته های از پیش تعریف شده ذهنی اش می‌گرداند و مانع از رسیدن شنونده به سطح غایی شنوایی می‌شود.

6. شنیدن همدلانه یا شنیدن هموار کننده _ Facilitative Listening or Empathetic Listening

این نوع شنوایی سطح غایی و گوش دادن اصیل و موثر است، در این نوع شنوایی شنونده مملو از توجه و حضور نسبت به صداها و تمامی سیگنالهای وابسته اش می‌باشد که شامل:

- ✓ تن صدا
- ✓ تمامی جنبه های شفاهی و کلامی صدا مثل گامها، درجه، جریان، نوع، تاکید و قوت صدای گوینده
- ✓ حالات سیما و صورت گوینده
- ✓ زبان بدن
- ✓ کلیه علائم فرهنگی، قومی و قبیله ای و سایر جنبه هایی که ممکن است در نحوه برقراری ارتباط و مکالمه اثر گذار باشند.
- ✓ توجه به احساسات همه جانبه گوینده و حضور به نیازها و اهدافی که او در حال حاضر دارد که لازمه این توجه و درک و حضور خالی بودن از هر گونه گفتگوی ذهنی، نیت و غرض شخصی و قضاوت و پیش داوری است.
- ✓ شنونده کاملاً قادر به دیدن و احساس نمودن شرایط و موقعیت و اهداف گوینده است.

در این حالت شنونده کاملاً در گفتگو حضور دارد، بازخورد می‌دهد و یافته ها و درک مطلبش را با گوینده دوباره کنترل⁵ می‌کند، شنونده آنقدر با حضور و شفاف است که نقطه نظرات و دیدگاههایش را حتی اگر مخالف گوینده باشد بیان می‌کند، اما آن قدر حقیقی و خالص و در زمان مناسب بدون قطع گوینده آنها را بیان می‌کند، که نه تنها برای طرف مقابل آزار دهنده نیست بلکه چون بی‌غرض و با

⁵ Double Check

حضور و درک تمامی ابعاد گفتگو است، مورد پذیرش و استقبال طرف مقابل نیز قرار می‌گیرد.⁶ این نوع شنوایی بسیار موثر و هموار کننده ارتباطات است، نه تنها برای گوینده که برای شنونده هم بسیار موثر و مشعوف کننده است. این نوع شنوایی غایت بهره‌مندی از فرصتهای موجود، درک بی‌همتایی انسانها و آگاهی نسبت به تفاوت‌ها، شناخت اهداف و احساسات انسان‌ها است. شنونده با حضور کامل و درک تمامی ابعاد گوینده با اشراف کامل جلوی هر گونه سوء نیت و کج روی و تشویش و دلخوری را می‌گیرد.

لازمه این نوع شنوایی خودآگاهی⁷ و بدون ایگو⁸ بودن و برخورداری از هوش معنوی⁹ بالای شنونده است. درک کردن و فهمیدن انسانها به معنی موافق بودن با نظریات و دیدگاههای ایشان نیست، بلکه توانایی فهمیدن و همدلی با ایشان است که این درک و همدلی منجر به ارائه راهکارها و تعامل و در نهایت بهره‌مندی از فرصتهای موجود اکنون است. این نوع گوش دادن مقاومت‌ها و درگیریهای سازمانی و خانوادگی افراد را به حداقل می‌رساند، انسانها با درک شدن و همدلی در فضای پذیرش قرار می‌گیرند و تعاملات موثری انجام می‌دهند. مدیران و پرسنل، والدین و فرزندان، همسران و... در فضای مناسب و با صرف کمترین انرژی به نتایج با ارزشی می‌رسند. گوش دادن و چگونه گوش دادن کلید تفاهم و رمز ارتباطات و روابط عاطفی، اجتماعی و کاری موثر است و هنری است که بی‌اغراق بدون آن نمی‌توان مدیریت درست و موثر داشت. به منظور توسعه راه حل‌ها، بهره‌مندی از فرصتهای موجود در دیدگاههای متفاوت، انتخابهای برنده-برنده، اجتناب از درگیریها، حفظ و گسترش کسب و کار و روابط، فراگیری و بهره‌مندی، هنر گوش دادن امری ضروری است. گوش دادن واقعی و درک متقابل جو اعتماد ایجاد می‌نماید، همانطور که اشاره شد این نوع گوش دادن و درک طرف مقابل، لزوماً به معنی موافقت صرف با گوینده و یا پذیرش کلیه نقطه نظرات گوینده نیست بلکه دقیقاً درک احساسات، هیجانات، نقطه نظرات، زاویه دید و تفاوت‌ها است. این درک و درایت تنها از طریق هنر گوش دادن، بدون هیچ گونه قضاوت و پیش داوری و احساس محق بودن میسر است. تمرکز مفید و بدون قضاوت به سخنان دیگران نوعی مدیتیشن است چراکه مادامی که فرد بدون پیش داوری متمرکز به گوش دادن سخنان شخص دیگری است، در لحظه حضور دارد و گفتگوی ذهنی او خاموش است به همین دلیل کاملاً متوجه احساسات گوینده می‌گردد و کشف می‌کند که او واقعا چه هدف، خواسته و منظوری دارد. در آخر، یک ضرب‌المثل سرخپوستی در همین راستا بسیار زیبا می‌گوید:

انسان هنگامی به بصیرت و حکمت دست می‌یابد که با گوش‌هایش ببیند و با چشم‌هایش بشنود.

⁶ البته منظور این نیست که در این نوع شنوایی لزوماً باید شنونده راهکار و آنچه گوینده می‌خواهد را ارائه نماید، حتی شنونده در این نوع شنوایی ممکن است بدون هیچ نقطه نظری گفتگو را به پایان برساند و یا به طور کل با نظرات گوینده مخالف باشد و آن را ابراز نماید.

⁷ self-awareness

⁸ Egoless جهت شناخت و درک این مهم به مقالات مربوط به ایگو در سایت و یا پایان نامه سرکار خانم نیلوفر درودگر و آقای بابک اصفهانی مراجعه فرمایید

⁹ SQ به منظور شناخت این مهم به مقالات مربوط به هوش معنوی و یا پایان نامه سرکار خانم رامش حقیقی مراجعه فرمایید