

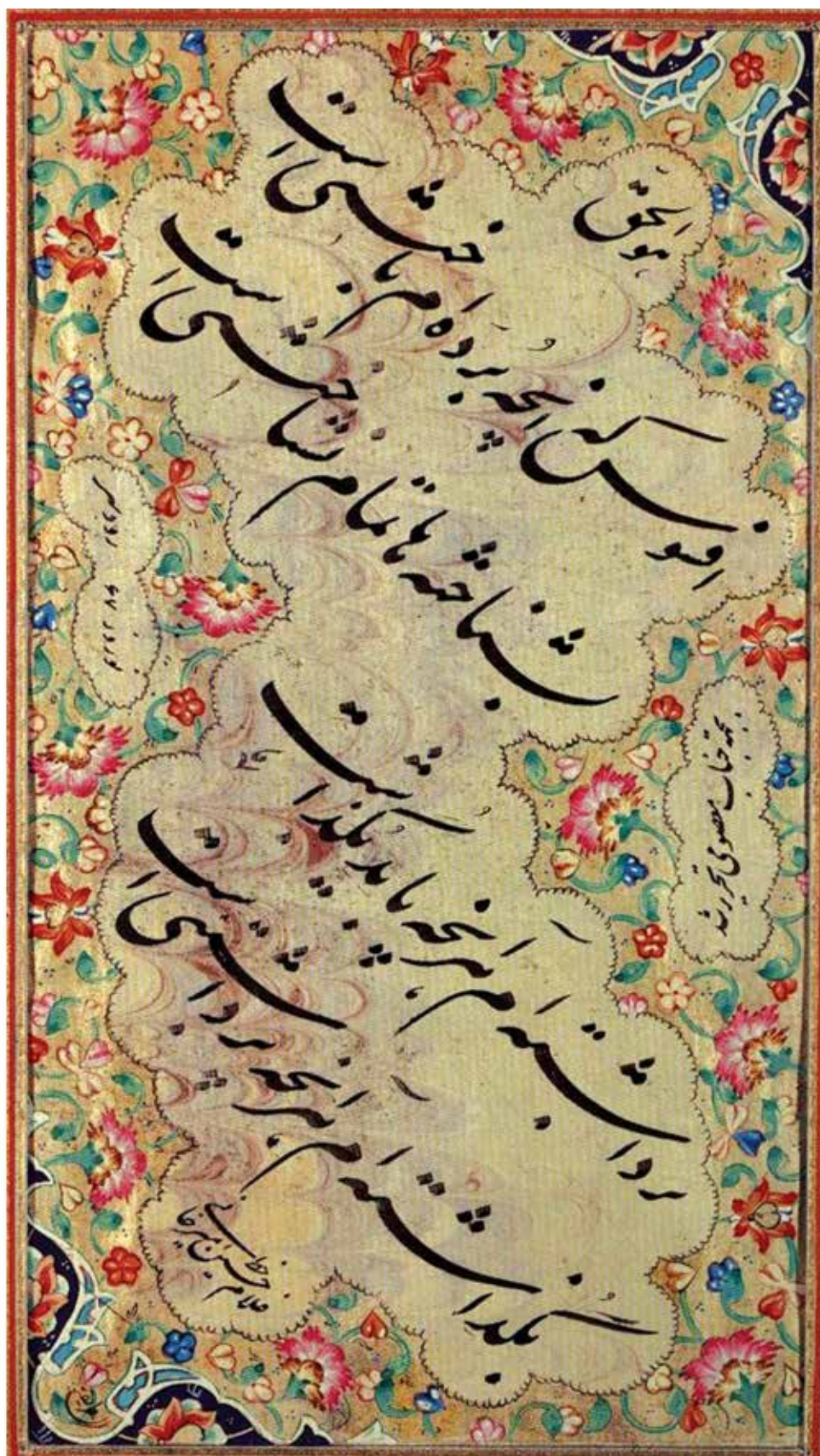
کلان‌نویس

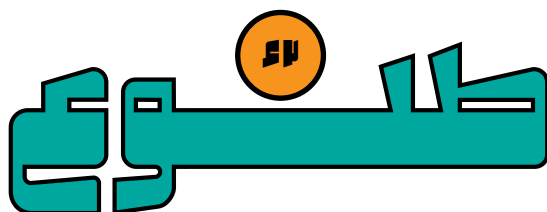


ماهنامه داخلی، سال پنجم، شماره شصت و دو، اردیبهشت ماه ۱۴۰۵



- چگونه حرف بزیم تا فهمیده شویم و چگونه گوش کنیم تا بفهمیم؟ ● جهان را گفت وگوهای ما می سازند / گفت وگو چیست و چه چیزی گفت وگو نیست؟
- مابیشتر حرف می زنیم یا گفت وگو می کنیم؟ ● چرا در عصر ارتباطات، انسان ها بیش از هر زمان دیگری احساس تنهایی می کنند؟
- هنر گوش دادن / مهارتی که همه از آن سخن می گویند و کمتر کسی آن را می آموزد
- چرا زود قضاوت می کنیم؟ / ذهن انسان چگونه مانع گفت وگوی واقعی می شود؟
- قدرت همدلی در گفت وگو / چگونه دیگری را بفهمیم، حتی وقتی با او موافق نیستیم؟ ● زبان بدن: گفت وگوهای خاموش / آنچه پیش از کلمات گفته می شود





ماهنامه داخلی

سال پنجم

شماره شصت و دو

اردیبهشت ماه ۱۴۰۵



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

صاحب امتیاز

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیر مسئول

دکتر اسلام کریمی

همکاران تحریریه در این شماره

محمد پناهی

علی فتوحی

روح الله اکرمی

مریم فتاحی

محمود اکبری

رضا عباسی

قدسی یگانه

مصطفی طباطبایی

فاطمه بکایی

حسین محمدی

ریحانه مقصودی

رضا شاه محمدی

زهرا دوستی

مهشید قربانی

شهرام قلی پور

عاطفه شیرازی

فرهاد چاووشی

ویراستار

کبری سلیمانی پیشه‌وری

گرافیک

حمیدرضا احمدی

نشانی

تهران، خیابان گاندی جنوبی، خیابان بیست و یکم، پلاک ۲

صندوق قرض الحسنه شاهد

کدپستی

۱۵۱۷۸۶۴۸۱۱

تلفن

۸۸۶۴۴۲۷۴، ۸۸۶۷۲۷۰۱

دورنگار

۸۸۶۷۲۷۰۳



https://t.me/sqsh_ir

ناشر

چاپ نارنجستان



- سخن مدیرمسئول/ هنر گفت‌وگو/ چگونه حرف بزنیم تا فهمیده شویم و چگونه گوش کنیم تا بفهمیم؟/ دکتر اسلام کریمی ۵
- سخن ماه/ جهان را گفت‌وگوها می‌سازند ۶
- گفت‌وگو چیست و چه چیزی گفت‌وگو نیست؟/ ما بیشتر حرف می‌زنیم یا گفت‌وگو می‌کنیم؟/ محمد پناهی ۷
- بحران شنیده نشدن در جهان امروز
- چرا در عصر ارتباطات، انسان‌ها بیش از هر زمان دیگری احساس تنهایی می‌کنند؟/ علی فتوحی ۹
- هنر گوش دادن/ مهارتی که همه از آن سخن می‌گویند و کمتر کسی آن را می‌آموزد/ روح‌الله اکرمی ۱۱
- چرا زود قضاوت می‌کنیم؟/ ذهن انسان چگونه مانع گفت‌وگوی واقعی می‌شود؟/ مریم فتاحی ۱۳
- قدرت همدلی در گفت‌وگو/ چگونه دیگری را بفهمیم، حتی وقتی با او موافق نیستیم؟/ محمود اکبری ۱۵
- زبان بدن؛ گفت‌وگوهای خاموش/ آنچه پیش از کلمات گفته می‌شود/ رضا عباسی ۱۷
- گفت‌وگوی درونی؛ صدایی که همیشه با ماست
- مهم‌ترین گفت‌وگوی زندگی، گفت‌وگویی است که با خودمان داریم/ قدسی یگانه ۱۹
- خودانتقادی یا خودفهمی؟/ آیا برای رشد کردن باید خودمان را سرزنش کنیم؟/ مصطفی طباطبایی ۲۱
- نوشتن؛ شکل دیگری از گفت‌وگو با خویشتن/ گاهی برای شنیدن خود، باید نوشت/ فاطمه بکایی ۲۳
- چرا اعضای خانواده یکدیگر را نمی‌فهمند؟
- نزدیک‌ترین آدم‌های زندگی، گاهی دورترین شنونده‌های ما هستند/ حسین محمدی ۲۵
- گفت‌وگو میان نسل‌ها/ وقتی تجربه و تغییر روبه‌روی هم می‌نشینند/ ریحانه مقصودی ۲۷
- سکوت؛ فراموش‌شده‌ترین بخش گفت‌وگو/ چرا گاهی نگفتن، از گفتن مهم‌تر است؟/ رضا شاه محمدی ۲۹
- گفت‌وگو؛ پلی برای ساختن زندگی بهتر/ آنچه از شنیدن، همدلی، سکوت و فهمیدن آموختیم/ زهرا دوستی ۳۱
- مولانا و فرهنگ شنیدن/ وقتی شنیدن از سخن گفتن مهم‌تر می‌شود/ مهشید قربانی ۳۴
- ضرب‌المثل‌های ایرانی و جهانی درباره سخن گفتن و شنیدن
- تجربه هزاران ساله انسان‌ها درباره گفت‌وگو/ شهرام قلی‌پور ۳۵
- کتاب‌های پیشنهادی/ کتاب‌ها و فیلم‌های پیشنهادی برای گفت‌وگوی بهتر/ عاطفه شیرازی ۳۷
- فیلم‌های پیشنهادی ۳۸
- کتاب ماه/ گفت‌وگوهای سرنوشت‌ساز
- چگونه وقتی اختلاف نظرها زیاد است، گفتگو را از دست ندهیم؟/ فرهاد چاووشی ۳۹

هنر گفت وگو

چگونه حرف بزنیم تا فهمیده شویم و چگونه گوش کنیم تا بفهمیم؟

◀ دکتر اسلام کریمی / دکترای مدیریت منابع انسانی



گفت وگو؛ پلی میان انسان ها، زیربنای سازمان ها

در جهان امروز، بسیاری از مسائل نه از کمبود دانش، منابع یا امکانات، بلکه از کمبود گفت وگو ناشی می شوند. ما در عصر ارتباطات زندگی می کنیم؛ عصری که امکان تماس و تبادل پیام بیش از هر زمان دیگری فراهم شده است. با این حال، به نظر می رسد فهم متقابل و شنیدن یکدیگر دشوارتر شده است. افراد بیش از گذشته سخن می گویند، اما کمتر شنیده می شوند. اطلاعات فراوان تر شده اند، اما درک مشترک کمتر شکل می گیرد. در چنین شرایطی، گفت وگو از یک مهارت ساده ارتباطی فراتر می رود و به ضرورتی برای زندگی فردی، اجتماعی و سازمانی تبدیل می شود.

گفت وگو فقط رد و بدل کردن کلمات نیست؛ هنر فهمیدن و فهمیده شدن است. گفت وگو یعنی توانایی دیدن جهان از دریچه نگاه دیگری، بدون آنکه الزاماً با او موافق باشیم. یعنی شنیدن پیش از پاسخ دادن، فهمیدن پیش از قضاوت کردن، و اندیشیدن پیش از واکنش نشان دادن. سازمان ها نیز بیش از آنکه با دستورالعمل ها و ساختارها اداره شوند، با کیفیت روابط انسانی شکل می گیرند. هر اندازه که گفت وگو در یک سازمان سالم تر، شفاف تر و محترمانه تر باشد، اعتماد، همکاری و همدلی نیز بیشتر خواهد بود. بسیاری از تعارض های محیط کار نه از تفاوت دیدگاه ها، بلکه از ناتوانی در گفت وگو درباره آن تفاوت ها ناشی می شوند.

از سوی دیگر، گفت وگو تنها میان افراد رخ نمی دهد. هر یک از ما هر روز در حال گفت وگویی مداوم با خویشتن هستیم؛ گفت وگویی که بر تصمیم ها، احساسات، امیدها و نگرش ما به زندگی اثر می گذارد. کیفیت این گفت وگوی درونی، کیفیت ارتباط ما با دیگران را نیز تعیین می کند. انسانی که با خود در صلح است، آسان تر می تواند با دیگران به تفاهم برسد.

ویژه نامه پیش رو تلاشی است برای پرداختن به ابعاد گوناگون گفت وگو؛ از مهارت شنیدن و همدلی گرفته تا گفت وگو در خانواده، محیط کار، فرهنگ ایرانی و آموزه های معنوی. در این صفحات خواهیم دید که گفت وگو چگونه می تواند پلی باشد میان تفاوت ها، راهی برای حل تعارض ها، و ابزاری برای رشد فردی و سازمانی.

امروز بیش از هر زمان دیگری به فرهنگی نیاز داریم که در آن انسان ها پیش از آنکه قضاوت کنند، بشنوند؛ پیش از آنکه پاسخ دهند، بفهمند؛ و پیش از آنکه فاصله بسازند، گفت وگو کنند.

امیدوارم مطالب این ویژه نامه بتواند ما را یک گام به این هدف نزدیک تر کند؛ گامی به سوی سازمان هایی انسانی تر، روابطی عمیق تر و جامعه ای که در آن گفت وگو جایگزین سوء تفاهم و همدلی جایگزین فاصله شود.

گاهی تصور می کنیم زندگی ما را تصمیم های بزرگ می سازند؛ تصمیم هایی که در نقطه ای سرنوشت ساز گرفته می شوند و مسیر آینده را تغییر می دهند. اما اگر کمی دقیق تر نگاه کنیم، خواهیم دید که بخش بزرگی از زندگی ما نه با تصمیم های بزرگ، بلکه با گفت وگوهای کوچک شکل می گیرد.

گفت وگویی کوتاه با یک دوست، چند جمله میان دو همکار، صحبتی صمیمانه در خانواده، یا حتی گفت وگوی خاموشی که هر روز در ذهن خود با خویشان داریم. بسیاری از رنج های انسانی از آنجا آغاز می شوند که گفت وگو متوقف می شود. وقتی به جای شنیدن، حدس می زنیم.

به جای پرسیدن، قضاوت می کنیم. و به جای فهمیدن، پاسخ آماده می کنیم. شاید به همین دلیل است که انسان ها گاهی در میان انبوه ارتباطات، احساس تنهایی می کنند زیرا ارتباط، لزوماً به معنای گفت وگو نیست.

گفت وگو یعنی حضور یعنی شنیدن با همه وجود. یعنی پذیرفتن اینکه حقیقت همیشه در اختیار یک نفر نیست. یعنی جرئت دیدن جهان از زاویه ای غیر از زاویه نگاه خودمان. در محیط های کاری نیز بسیاری از سوء تفاهم ها، دلخوری ها و تعارض ها نه از اختلاف نظر، بلکه از فقدان گفت وگو ناشی می شوند. ما گاه تصور می کنیم مشکل از تفاوت دیدگاه ها است، در حالی که مشکل اصلی ناتوانی در گفت وگو درباره آن تفاوت ها است.

انسان رشد می کند وقتی می آموزد بشنود. سازمان رشد می کند وقتی فرهنگ گفت وگو در آن شکل می گیرد. و جامعه رشد می کند وقتی افراد به جای فریاد زدن، گفت وگو کردن را انتخاب می کنند. این شماره از ماهنامه «طلوع» دعوتی است برای بازگشت به یک مهارت فراموش شده؛ مهارت شنیدن، فهمیدن و ارتباط برقرار کردن..

در صفحات پیش رو از گفت وگو با دیگران خواهیم گفت، از گفت وگو با خود، از گفت وگو در خانواده و محیط کار، از نقش همدلی، شنیدن، سکوت و احترام در ساختن روابطی عمیق تر و انسانی تر. شاید نتوانیم همه اختلاف ها را از میان برداریم شاید نتوانیم همه انسان ها را هم نظر کنیم اما می توانیم گفت وگو را جایگزین فاصله کنیم و چه بسا بسیاری از راه هایی که امروز بسته به نظر می رسند، فقط در انتظار یک گفت وگوی صادقانه باشند. بیایید در این شماره، پیش از آنکه سخن بگوییم، کمی بیشتر بشنویم؛ پیش از آنکه پاسخ دهیم، کمی بیشتر بفهمیم. شاید جهان از همین جا تغییر کند. از یک گفت وگوی خوب.

گفت‌وگو چیست و چه چیزی گفت‌وگو نیست؟ ما بیشتر حرف می‌زنیم یا گفت‌وگو می‌کنیم؟

محمد پناهی



دستور می‌دهیم یا تلاش می‌کنیم دیگران را قانع کنیم. اما گفت‌وگو زمانی شکل می‌گیرد که بگوییم:

«ممکن است من همه چیز را نبینم.»

«شاید در نگاه دیگری نکته‌ای وجود داشته باشد

که من از آن غافلم.»

گفت‌وگو فرزند فروتنی است.

هرجا فروتنی فکری وجود داشته باشد، گفت‌وگو نیز

امکان تولد پیدا می‌کند.

گفت‌وگو چه چیزی نیست؟

گاهی بهتر است برای شناخت یک مفهوم، ابتدا بدانیم آن

مفهوم چه چیزی نیست. گفت‌وگو، جدل نیست در جدل،

هدف پیروزی است. در گفت‌وگو، هدف فهمیدن است.

کسی که وارد جدل می‌شود، می‌خواهد برنده شود؛ اما

کسی که وارد گفت‌وگو می‌شود، می‌خواهد چیزی بیاموزد.

در جدل، گوش‌ها بسته‌اند و زبان‌ها فعال. در گفت‌وگو،

گوش‌ها فعال‌اند و زبان‌ها مسئولانه سخن می‌گویند.

بیشتر ما تصور می‌کنیم گفت‌وگو مهارتی است که از کودکی آموخته‌ایم. از زمانی که سخن گفتن را یاد گرفته‌ایم، گمان می‌کنیم گفت‌وگو کردن را نیز می‌دانیم. اما واقعیت این است که میان «حرف زدن» و «گفت‌وگو کردن» فاصله‌ای عمیق وجود دارد.

ممکن است ساعت‌ها با دیگران صحبت کنیم، اما هیچ گفت‌وگویی شکل نگیرد. ممکن است کلمات فراوانی رد و بدل شوند، اما فهمی متقابل ایجاد نشود. و ممکن است در یک جلسه طولانی، همه سخن بگویند، اما هیچ‌کس دیگری را نشنود. گفت‌وگو، صرفاً تبادل کلمات نیست؛ تبادل فهم است.

گفت‌وگو از کجا آغاز می‌شود؟

گفت‌وگو زمانی آغاز می‌شود که انسان بپذیرد همه حقیقت در اختیار او نیست. تا زمانی که مطمئن باشیم پاسخ همه پرسش‌ها را می‌دانیم، نیازی به گفت‌وگو احساس نمی‌کنیم. در آن حالت فقط سخن می‌گوییم، نصیحت می‌کنیم،

گفت‌وگو، سخنرانی نیست

برخی افراد تصور می‌کنند گفت‌وگو یعنی فرصت پیدا کردن برای بیان دیدگاه‌های خود آن‌ها در ظاهر به سخنان دیگران گوش می‌دهند، اما در واقع منتظرند نوبت صحبت کردنشان برسد. چنین ارتباطی گفت‌وگو نیست. گفت‌وگو زمانی رخ می‌دهد که شنیدن به اندازه سخن گفتن اهمیت داشته باشد.

گفت‌وگو، قضاوت کردن نیست

یکی از بزرگ‌ترین موانع گفت‌وگو، قضاوت‌های زود هنگام است. وقتی پیش از شنیدن، درباره دیگری تصمیم گرفته‌ایم، در حقیقت در گفت‌وگو را بسته‌ایم. انسان‌ها زمانی حرف دل خود را بیان می‌کنند که احساس کنند شنیده می‌شوند، نه اینکه محاکمه می‌شوند.

گفت‌وگو چگونه شکل می‌گیرد؟

گفت‌وگو بر چهار ستون استوار است:

۱. شنیدن

بیشتر مردم برای پاسخ دادن گوش می‌کنند؛ نه برای فهمیدن. گفت‌وگوی واقعی از شنیدن آغاز می‌شود. شنیدن یعنی حضور کامل در برابر دیگری.

۲. احترام

احترام به معنای موافقت نیست. ممکن است با دیدگاه فردی موافق نباشیم، اما همچنان به حق او برای بیان آن دیدگاه احترام بگذاریم.

۳. کنجکاوی

گفت‌وگو زمانی زنده می‌شود که به جای دفاع از مواضع خود، درباره نگاه دیگران کنجکاو باشیم. پرسش‌های خوب، گفت‌وگوهای خوب می‌سازند.

۴. صداقت

گفت‌وگو بدون صداقت، به تعارف یا نمایش تبدیل می‌شود. گفت‌وگوی اصیل نیازمند آن است که انسان بتواند محترمانه و شفاف سخن بگوید.

چرا امروز بیش از همیشه به گفت‌وگو نیاز داریم؟

زیرا جهان پیچیده‌تر شده است. موضوعات اجتماعی، فرهنگی، خانوادگی و سازمانی دیگر پاسخ‌های ساده ندارند. در چنین جهانی، هیچ فردی به تنهایی صاحب همه پاسخ‌ها نیست.

تنها راه نزدیک شدن به فهم مشترک، گفت‌وگو است. گفت‌وگو به ماکمک می‌کند از زندان پیش‌فرض‌های خود بیرون بیاییم و جهان را از دریچه‌های بیشتری ببینیم.

گفت‌وگو؛ مهارتی برای زندگی

گفت‌وگو فقط یک مهارت ارتباطی نیست. یک شیوه زیستن است. انسان گفت‌وگومحور، کمتر قضاوت می‌کند، بیشتر می‌شنود، آرام‌تر تصمیم می‌گیرد و روابط عمیق‌تری می‌سازد. چنین انسانی در خانواده، محیط کار و جامعه، به جای افزودن بر فاصله‌ها، پل می‌سازد. شاید جهان را نتوان یکباره تغییر داد؛ اما می‌توان از یک گفت‌وگوی بهتر آغاز کرد. زیرا بسیاری از مسائل بزرگ زندگی، از جایی حل می‌شوند که انسان‌ها تصمیم می‌گیرند به جای مقابله، با یکدیگر گفت‌وگو کنند.



بحران شنیده نشدن در جهان امروز چرا در عصر ارتباطات، انسان‌ها بیش از هر زمان دیگری احساس تنهایی می‌کنند؟

علی فتوحی



نیست. انسان نیاز دارد دیده شود. نیاز دارد شنیده شود. نیاز دارد احساس کند دیگری تلاش می‌کند جهان را از دریچه نگاه او ببیند. بسیاری از گفتگوهای امروز به تبادل اطلاعات تبدیل شده‌اند، نه تبادل فهم. ما خبرها را منتقل می‌کنیم، اما احساسات را نه. پاسخ می‌دهیم، اما گوش نمی‌کنیم. حضور داریم، اما همراه نیستیم.

وقتی همه سخن می‌گویند

در گذشته، مشکل بسیاری از انسان‌ها این بود که فرصت سخن گفتن نداشتند. امروز مسئله تغییر کرده است. اکنون تقریباً همه تریبونی برای بیان خود دارند. اما مشکل اینجاست که وقتی همه در حال سخن گفتن هستند، چه کسی گوش می‌دهد؟ بسیاری از ما هنگام شنیدن سخنان دیگران، در واقع در حال آماده کردن پاسخ خود هستیم. ما کلمات را می‌شنویم، اما انسان پشت آن کلمات را نمی‌بینیم. نتیجه آن است که گفتگوها کوتاه‌تر می‌شوند و سوء تفاهم‌ها بیشتر.

شاید این یکی از عجیب‌ترین تناقض‌های روزگار ما باشد. ما در دوره‌ای زندگی می‌کنیم که امکان ارتباط با دیگران از هر زمان دیگری بیشتر است. تلفن‌های همراه، شبکه‌های اجتماعی، پیام‌رسان‌ها و ده‌ها ابزار ارتباطی، فاصله‌های جغرافیایی را از میان برده‌اند. در چند ثانیه می‌توان با کسی در آن سوی جهان صحبت کرد، تصویر فرستاد، پیام نوشت یا جلسه برگزار کرد. اما در همین دوران، بسیاری از انسان‌ها از یک احساس مشترک سخن می‌گویند: «کسی واقعاً مرا نمی‌شنود.»

چگونه ممکن است در عصر ارتباطات، بحران شنیده نشدن به یکی از تجربه‌های رایج انسان تبدیل شده باشد؟

ارتباط بیشتر، فهم کمتر

ارتباط داشتن با فهمیده شدن یکسان نیست. ممکن است روزانه ده‌ها پیام دریافت کنیم و ساعت‌ها با دیگران در تماس باشیم، اما همچنان احساس کنیم کسی ما را درک نمی‌کند.

زیرا آنچه انسان نیاز دارد صرفاً انتقال اطلاعات

شنیده شدن؛ یک نیاز انسانی

روان‌شناسان معتقدند یکی از نیازهای بنیادین انسان، تجربه شنیده شدن است. وقتی فرد احساس می‌کند حرفش شنیده شده است، حتی اگر با او موافقت نشود، آرامش بیشتری پیدا می‌کند. اما زمانی که احساس کند نادیده گرفته شده یا کسی به او توجه نکرده است، فاصله‌ها آغاز می‌شوند. بسیاری از دلخوری‌های خانوادگی، اختلاف‌های سازمانی و حتی تنش‌های اجتماعی از همین نقطه شروع می‌شوند: «کسی حرف مرا نشنید.»

بحران شنیده نشدن در محیط کار

محیط‌های کاری نیز از این مسئله مستثنی نیستند. گاهی کارکنان بیش از آنکه از حجم کار یا دشواری وظایف کله داشته باشند، از شنیده نشدن گلایه می‌کنند. آن‌ها احساس می‌کنند: پیشنهادهایشان جدی گرفته نمی‌شود. نگرانی‌هایشان دیده نمی‌شود. و صدایشان در تصمیم‌گیری‌ها جایی ندارد. در مقابل، مدیران نیز گاهی تصور می‌کنند کارکنان حرف‌های آن‌ها را نمی‌فهمند یا به درستی دریافت نمی‌کنند. در چنین شرایطی، مشکل الزاماً کمبود اطلاعات نیست؛ کمبود گفت‌وگوی واقعی است. سازمان‌های موفق فقط سازمان‌هایی نیستند که خوب مدیریت می‌شوند؛ سازمان‌هایی هستند که در آن‌ها افراد احساس می‌کنند شنیده می‌شوند.



شبکه‌های اجتماعی و توهم شنیده شدن

شبکه‌های اجتماعی فرصتی بزرگ برای بیان دیدگاه‌ها فراهم کرده‌اند. اما گاهی میان «دیده شدن» و «شنیده شدن» تفاوتی عمیق وجود دارد. ممکن است مطلبی هزاران بار دیده شود، اما هیچ فهم عمیقی شکل نگیرد. ممکن است صدها نفر واکنش نشان دهند، اما هیچ‌کس واقعاً گوش نکرده باشد. به همین دلیل است که بسیاری از افراد، در میان انبوه ارتباطات مجازی، همچنان احساس تنهایی می‌کنند.

هنر نادر گوش دادن

شاید یکی از کمیاب‌ترین مهارت‌های عصر ما، گوش دادن باشد. گوش دادن واقعی یعنی:

- بدون عجله برای پاسخ دادن بشنویم.
- بدون قضاوت اولیه گوش کنیم.
- بدون قطع کردن اجازه دهیم دیگری سخنش را کامل کند.
- تلاش کنیم احساسات پنهان پشت کلمات را نیز درک کنیم.

چنین شنیدنی، نوعی احترام است. و احترام، زیربنای هر گفت‌وگوی سازنده‌ای است.

اگر می‌خواهید روابط بهتری داشته باشید...

گاهی انسان‌ها بیش از آنکه به یک راه‌حل نیاز داشته باشند، به یک شنونده نیاز دارند. بیش از آنکه به نصیحت احتیاج داشته باشند، به فهمیده شدن نیاز دارند. شاید بهترین هدیه‌ای که بتوانیم به خانواده، دوستان، همکاران و حتی فرزندان خود بدهیم، این باشد که لحظه‌ای تلفن همراه را کنار بگذاریم، ذهن خود را آرام کنیم و با تمام توجه گوش دهیم. نه برای پاسخ دادن، بلکه برای فهمیدن.

سخن پایانی

شاید بحران بزرگ عصر ما کمبود ارتباط نباشد؛ کمبود شنیدن باشد. جهان امروز بیش از هر زمان دیگری به انسان‌هایی نیاز دارد که هنر گوش دادن را بیاموزند. زیرا بسیاری از زخم‌ها با شنیده شدن التیام می‌یابند. بسیاری از فاصله‌ها با شنیدن کاهش می‌یابند. و بسیاری از گفتگوهای سازنده، از یک جمله ساده آغاز می‌شوند: «من آماده‌ام حرفت را بشنوم.»



هنر گوش دادن

مهارتی که همه از آن سخن می‌گویند و کمتر کسی آن را می‌آموزد

روح‌الله اکرمی



چرا خوب گوش نمی‌کنیم؟

دلایل مختلفی وجود دارد. گاهی آن‌قدر درگیر افکار خود هستیم که سخنان دیگران را نیمه‌کاره می‌شنویم. گاهی تصویری که می‌کنیم از قبل می‌دانیم طرف مقابل چه خواهد گفت. گاهی عجله داریم که پاسخ دهیم. و گاهی نیز به جای فهمیدن، در حال قضاوت کردن هستیم. در چنین شرایطی، گفتگو به مسابقه‌ای برای سخن گفتن تبدیل می‌شود، نه فرصتی برای فهمیدن.

شنیدن فعال چیست؟

روان‌شناسان از اصطلاح «شنیدن فعال» استفاده می‌کنند. شنیدن فعال یعنی مشارکت آگاهانه در فرآیند شنیدن. در این شیوه، فرد تنها منتظر پایان سخنان طرف مقابل نیست؛ بلکه تلاش می‌کند منظور، احساس و نگرانی او را نیز درک کند.

شنونده فعال:

- با دقت توجه می‌کند.
- سخن دیگری را قطع نمی‌کند.
- پرسش می‌پرسد.
- بازخورد می‌دهد.
- و تلاش می‌کند معنای پشت کلمات را دریابد.

اگر از مردم بپرسیم مهم‌ترین عامل یک ارتباط خوب چیست، بسیاری از آن‌ها پاسخ خواهند داد: «خوب حرف زدن». اما تجربه زندگی چیز دیگری به ما می‌آموزد. بخش بزرگی از کیفیت روابط انسانی نه به خوب سخن گفتن، بلکه به خوب شنیدن بستگی دارد. بسیاری از ما سال‌ها صرف آموختن نوشتن، خواندن و سخن گفتن می‌کنیم، اما کمتر کسی به ما یاد می‌دهد چگونه گوش کنیم.

شاید به همین دلیل است که در زندگی روزمره، کمبود شنونده خوب بیش از کمبود گوینده خوب احساس می‌شود.

شنیدن با گوش یا شنیدن با دل؟

از نظر فیزیکی، شنیدن عملی ساده است. صدا به گوش می‌رسد و مغز آن را پردازش می‌کند. اما گوش دادن چیزی فراتر از شنیدن است. ممکن است صدای کسی را بشنویم، اما به او گوش ندهیم. ممکن است کلمات را دریافت کنیم، اما معنای آن‌ها را نفهمیم.

ممکن است حضور داشته باشیم، اما توجه نداشته باشیم. گوش دادن واقعی زمانی رخ می‌دهد که انسان نه فقط با گوش، بلکه با ذهن و دل خود حضور داشته باشد.

گوش دادن؛ نشانه احترام

یکی از زیباترین شکل‌های احترام، گوش دادن است. وقتی با تمام توجه به سخنان کسی گوش می‌کنیم، در واقع به او این پیام را می‌دهیم: «تو برای من مهم هستی.»

بسیاری از انسان‌ها بیش از آنکه به راه‌حل نیاز داشته باشند، نیاز دارند احساس کنند ارزش شنیده شدن دارند. گاهی یک شنونده خوب می‌تواند بیش از ده‌ها نصیحت به انسان کمک کند.

دشمنان گوش دادن

۱. قضاوت زود هنگام

وقتی پیش از شنیدن نتیجه‌گیری می‌کنیم، در حقیقت گوش دادن را متوقف کرده‌ایم.

۲. آماده کردن پاسخ

بعضی افراد هنگام شنیدن، در ذهن خود مشغول ساختن پاسخ هستند. آن‌ها ظاهراً گوش می‌دهند، اما در واقع در حال سخن گفتن با خود هستند.

۳. عجله

گوش دادن نیازمند صبر است. انسان‌های عجول معمولاً فرصت فهم عمیق را از دست می‌دهند.

۴. حواس پرتی

تلفن همراه، پیام‌ها، افکار پراکنده و دغدغه‌های ذهنی، تمرکز ما را از گفتگو دور می‌کنند.

گوش دادن در خانواده

بسیاری از مشکلات خانوادگی از جایی آغاز می‌شوند که افراد احساس می‌کنند شنیده نمی‌شوند. فرزندی که شنیده نمی‌شوند، به تدریج سکوت می‌کنند. همسرانی که شنیده نمی‌شوند، احساس فاصله می‌کنند. والدینی که شنیده نمی‌شوند، احساس تنهایی می‌کنند. در بسیاری از خانواده‌ها، مشکل اصلی کمبود محبت نیست؛ کمبود شنیدن است.

گوش دادن در محیط کار

در سازمان‌ها نیز همین اصل برقرار است. کارکنانی که احساس می‌کنند حرفشان شنیده می‌شود:

- مشارکت بیشتری دارند.
 - مسئولیت‌پذیرترند.
 - اعتماد بیشتری به سازمان پیدا می‌کنند.
- از سوی دیگر، مدیرانی که خوب گوش می‌کنند، اطلاعات دقیق‌تری دریافت می‌کنند و تصمیم‌های بهتری می‌گیرند. شنیدن، یکی از مهم‌ترین مهارت‌های رهبری است.

سه تمرین ساده برای تقویت مهارت گوش دادن

تمرین اول: یک دقیقه سکوت

در گفتگو، بلافاصله پاسخ ندهید. اجازه دهید چند ثانیه سکوت شکل بگیرد. گاهی فهم در سکوت متولد می‌شود.

تمرین دوم: بازگویی

پس از شنیدن سخنان فرد مقابل، با جمله‌ای کوتاه منظور او را بازگو کنید: «اگر درست متوجه شده باشم، منظورت این است که...» این کار احتمال سوءتفاهم را کاهش می‌دهد.

تمرین سوم: پرسش به جای پاسخ

به جای ارائه فوری راه‌حل، سؤال بپرسید. سؤال‌های خوب، گفت‌وگو را عمیق‌تر می‌کنند.

شنیدن؛ آغاز فهمیدن

شاید مهم‌ترین هدیه‌ای که می‌توانیم به دیگران بدهیم، توجه باشد. در دنیایی که همه می‌خواهند شنیده شوند، انسان‌هایی که می‌توانند گوش دهند، ارزشمندتر از همیشه‌اند. گوش دادن مهارتی ارتباطی نیست؛ نوعی منش انسانی است. منشی که به ما می‌آموزد پیش از آنکه سخن بگوییم، بفهمیم. و پیش از آنکه قضاوت کنیم، بشنویم. زیرا بسیاری از راه‌های بسته زندگی، نه با سخن گفتن بیشتر، بلکه با گوش دادن بهتر گشوده می‌شوند.



چرا زود قضاوت می‌کنیم؟ ذهن انسان چگونه مانع گفت‌وگوی واقعی می‌شود؟

◀ مریم فتاحی



ما می‌شود. اگر قرار بود درباره همه آن‌ها عمیق فکر کنیم، احتمالاً از انجام ساده‌ترین کارها نیز باز می‌ماندیم.

بنابراین ذهن راه ساده‌تری پیدا کرده است:

دسته‌بندی کردن. برچسب زدن. و نتیجه‌گیری سریع. این توانایی در بسیاری از موقعیت‌ها مفید است؛ اما در روابط انسانی گاهی به بزرگ‌ترین مانع فهم متقابل تبدیل می‌شود.

ما انسان‌ها را نمی‌بینیم؛ برداشت‌های خود را می‌بینیم

یکی از دشوارترین واقعیت‌های زندگی این است که ما جهان را آن‌گونه که هست نمی‌بینیم؛ آن‌گونه که هستیم. دو نفر ممکن است شاهد یک اتفاق باشند، اما دو روایت کاملاً متفاوت از آن ارائه کنند.

علت چیست؟

زیرا هر فرد از پشت عینک تجربه‌ها، باورها، ترس‌ها، امیدها و پیش‌داوری‌های خود به جهان نگاه می‌کند. در نتیجه گاهی آنچه درباره دیگران قضاوت می‌کنیم، بیش از آنکه درباره آن‌ها باشد، درباره خود ماست.

وقتی با کسی صحبت می‌کنیم، معمولاً تصور می‌کنیم در حال شنیدن او هستیم. اما واقعیت این است که ذهن ما اغلب پیش از پایان یافتن سخنان طرف مقابل، به نتیجه رسیده است. گفت‌وگو قرار است پلی میان دو انسان باشد، اما بسیاری از پل‌ها پیش از ساخته شدن فرو می‌ریزند؛ زیرا قضاوت، زودتر از فهمیدن وارد صحنه می‌شود.

شاید برای هر یک از ما پیش آمده باشد که تنها با چند دقیقه آشنایی با فردی، درباره شخصیت، توانایی، انگیزه یا حتی آینده او نظر قطعی داده باشیم. گاهی یک جمله، یک پوشش، یک اشتباه یا یک رفتار کوتاه‌کافی است تا ذهن ما پرونده‌ای کامل درباره یک انسان تشکیل دهد. اما چرا چنین اتفاقی رخ می‌دهد؟

مغز ما عاشق میانبر است

روان‌شناسان شناختی معتقدند مغز انسان برای صرفه‌جویی در انرژی، از «میانبرهای ذهنی» استفاده می‌کند. هر روز هزاران محرک، تصویر، صدا و اطلاعات وارد ذهن



اولین برداشت، همیشه درست نیست

ضرب المثلی قدیمی می گوید: «از روی جلد کتاب نمی توان درباره محتوای آن قضاوت کرد.» با این حال ذهن ما دقیقاً همین کار را انجام می دهد.

تحقیقات نشان داده اند که انسان ها در چند ثانیه نخست ملاقات، برداشتهایی درباره هوش، اعتمادپذیری، شخصیت و شایستگی دیگران شکل می دهند.

جالب آنکه بسیاری از این برداشتها بعدها نادرست از آب درمی آیند. گفت وگو زمانی آغاز می شود که جرئت کنیم از اسارت برداشت اول خارج شویم.

قضاوت؛ دشمن کنجکاوی

هرگاه قضاوت آغاز می شود، کنجکاوی پایان می یابد. وقتی درباره فردی به نتیجه قطعی رسیده ایم، دیگر پرسشی نمی پرسیم. دیگر گوش نمی دهیم. دیگر دنبال کشف ابعاد ناشناخته او نیستیم. به همین دلیل است که قضاوت، دروازه گفت وگو را می بندد. اما کنجکاوی آن را باز می کند. به جای اینکه بگوییم: «او آدم بی تفاوتی است.»

می توانیم بپرسیم: «چه چیزی باعث شده چنین رفتاری داشته باشد؟» این تغییر کوچک، مسیر ارتباط را دگرگون می کند.

قضاوت در محیط کار

در محیط های کاری، قضاوت های عجولانه می توانند هزینه های زیادی ایجاد کنند. گاهی مدیری کارمندی را کم انگیزه می داند، در حالی که او با مسئله ای شخصی

دست و پنجه نرم می کند. گاهی کارکنان مدیری را بی تفاوت می پندارند، در حالی که او تحت فشار تصمیم های پیچیده قرار دارد. بسیاری از سوء تفاهم های سازمانی نه از واقعیت، بلکه از تفسیرهای ناقص واقعیت ناشی می شوند. سازمان های موفق، سازمان هایی هستند که فرهنگ پرسیدن را جایگزین فرهنگ حدس زدن می کنند.

تمرین مکث

دفعه بعد که خواستید درباره کسی قضاوت کنید، چند لحظه مکث کنید و از خود بپرسید:

- آیا همه واقعیت را می دانم؟
 - چه چیزهایی را نمی دانم؟
 - آیا توضیح دیگری هم ممکن است وجود داشته باشد؟
 - اگر جای او بودم، ماجرا را چگونه می دیدم؟
- همین چند پرسش ساده می تواند بسیاری از قضاوت های نادرست را متوقف کند.

پایان سخن

گفت وگو از جایی آغاز می شود که یقین های ماکمی فروتن تر می شوند. از جایی که می پذیریم شاید هنوز همه چیز را نمی دانیم. شاید بزرگ ترین مانع ارتباط میان انسان ها، تفاوت دیدگاه ها نباشد؛ این تصور باشد که پیش از شنیدن، همه چیز را فهمیده ایم. و شاید یکی از نشانه های بلوغ فکری این باشد که بتوانیم به جای قضاوت کردن، کمی بیشتر بپرسیم، کمی بیشتر بشنویم و کمی دیرتر حکم صادر کنیم.



قدرت همدلی در گفت‌وگو

چگونه دیگری را بفهمیم، حتی وقتی با او موافق نیستیم؟

◀ محمود اکبری



چرا همدلی دشوار شده است؟

زیرا بیشتر ما از کودکی آموخته‌ایم چگونه پاسخ دهیم، اما کمتر آموخته‌ایم چگونه احساس دیگری را درک کنیم. وقتی کسی از مشکلش سخن می‌گوید، ذهن ما معمولاً به سرعت فعال می‌شود:

- باید چه توصیه‌ای بکنم؟
- چگونه مشکلش را حل کنم؟
- چه پاسخی بدهم؟

در حالی که گاهی فرد مقابل پیش از راه‌حل، به درک شدن نیاز دارد. بسیاری از انسان‌ها نمی‌خواهند کسی زندگی‌شان را اداره کند؛ می‌خواهند کسی لحظه‌ای کنارشان بایستد و آنچه را تجربه می‌کنند، بفهمد.

تفاوت همدلی و دلسوزی

این دو واژه گاهی به اشتباه به جای یکدیگر به کار می‌روند. دلسوزی از بالا به پایین نگاه می‌کند. در دلسوزی می‌گوییم: «متأسفم که چنین اتفاقی برایت افتاده است.» اما در همدلی می‌گوییم: «می‌توانم تصور کنم که این شرایط چقدر برایت دشوار است.» دلسوزی فاصله ایجاد می‌کند. همدلی فاصله را کاهش می‌دهد.

گاهی انسان بیش از آنکه به پاسخ نیاز داشته باشد، به فهمیده شدن نیاز دارد. همه ما تجربه کرده‌ایم که در لحظه‌ای دشوار، کسی بدون ارائه راه‌حل، فقط با دقت و توجه به حرف‌هایمان گوش داده است. عجیب آنکه همان شنیدن ساده، گاهی آرامشی بیشتر از ده‌ها توصیه و نصیحت به همراه داشته است.

راز این تأثیر چیست؟

پاسخ را باید در واژه‌ای جست‌وجو کرد که ستون بسیاری از روابط انسانی است: همدلی.

همدلی چیست؟

همدلی به معنای موافقت کردن نیست. همدلی به معنای این نیست که دیدگاه، تصمیم یا رفتار دیگری را تأیید کنیم. همدلی یعنی تلاش کنیم جهان را برای لحظه‌ای از چشم او ببینیم.

یعنی پرسیم: اگر من در شرایط او بودم، با تجربه‌های او، با نگرانی‌ها و امیدهای او، چه احساسی داشتم؟ همدلی هنر ورود به دنیای دیگری است، بدون آنکه هویت خود را از دست بدهیم.

همدلی؛ قلب تپنده گفت‌وگو

بسیاری از گفتگوها شکست می‌خورند، نه به دلیل اختلاف نظر، بلکه به دلیل نبود همدلی. وقتی انسان احساس کند فهمیده نمی‌شود، به تدریج از گفتگو فاصله می‌گیرد. اما هنگامی که احساس کند طرف مقابل واقعاً در تلاش است او را درک کند، حتی اختلاف دیدگاه نیز مانع ارتباط نخواهد شد.

به همین دلیل است که دو نفر می‌توانند در بسیاری از مسائل با هم اختلاف نظر داشته باشند، اما همچنان رابطه‌ای محترمانه و سازنده داشته باشند. آنچه آن‌ها را کنار هم نگه می‌دارد، توافق نیست؛ همدلی است.

همدلی در محیط کار

برخی تصور می‌کنند همدلی فقط به روابط خانوادگی مربوط است. در حالی که محیط کار نیز بیش از آنچه گمان می‌کنیم به همدلی نیاز دارد. کارکنان فقط نقش‌های سازمانی نیستند؛ آن‌ها انسان‌اند. انسان‌هایی با دغدغه‌ها، نگرانی‌ها، آرزوها و مشکلات شخصی. مدیری که بتواند شرایط کارکنان را درک کند، اعتماد بیشتری ایجاد می‌کند. همکاری که بتواند خود را جای همکاری بگذارد، تعارض‌های کمتری خواهد داشت. و سازمانی که در آن همدلی جریان دارد، معمولاً محیطی سالم‌تر و انسانی‌تر خواهد بود.



همدلی با خود

شاید عجیب به نظر برسد، اما همدلی فقط درباره دیگران نیست. بسیاری از مادر برابر خود، بسیار سختگیرتر از آن هستیم که در برابر دیگران هستیم. اشتباهی کوچک می‌کنیم و بی‌رحمانه خود را سرزنش می‌کنیم. ناکامی کوتاهی را تجربه می‌کنیم و آن را به ناتوانی دائمی تعبیر می‌کنیم.

اما آیا با دوستی که همین شرایط را داشت نیز چنین رفتار می‌کردیم؟ همدلی با خود یعنی همان مهربانی و درکی را که برای دیگران قائل هستیم، برای خود نیز قائل شویم.

چگونه همدل‌تر شویم؟

۱. کمتر قضاوت کنیم

قضاوت سریع، بزرگ‌ترین مانع همدلی است. تا زمانی که در حال داوری هستیم، نمی‌توانیم درک کنیم.

۲. بیشتر سؤال پرسیم

به جای حدس زدن، پرسیم: «دوست داری بیشتر درباره آن توضیح بدهی؟» «چه چیزی برایت سخت‌تر بوده است؟»



۳. به احساسات گوش دهیم

گاهی مهم‌ترین بخش یک گفتگو در کلمات نیست؛ در احساسات پنهان پشت آن‌هاست.



۴. تجربه‌های متفاوت را بپذیریم

همه انسان‌ها جهان را مانند ما تجربه نمی‌کنند. آنچه برای ما ساده است، ممکن است برای دیگری دشوار باشد.



سخن پایانی

گفت‌وگو فقط با زبان شکل نمی‌گیرد؛ با دل نیز شکل می‌گیرد. و زبان دل، همدلی

است. شاید نتوانیم همیشه با دیگران موافق باشیم. اما شاید نتوانیم همه اختلاف‌ها را از میان برداریم. اما می‌توانیم تلاش کنیم یکدیگر را بفهمیم. و این تلاش، آغاز بسیاری از روابط سالم، همکاری‌های موفق و زندگی‌های انسانی‌تر است.

زیرا گاهی بزرگ‌ترین هدیه‌ای که می‌توان به یک انسان داد، این نیست که برای او سخن بگوییم؛ بلکه این است که به او نشان دهیم: «تو را می‌فهمم.»



زبان بدن؛ گفت‌وگوهای خاموش آنچه پیش از کلمات گفته می‌شود

رضا عباسی



چرا زبان بدن اهمیت دارد؟

زیرا انسان‌ها فقط به کلمات گوش نمی‌دهند. آن‌ها همزمان به لحن صدا، حالت چهره و حرکات بدن نیز توجه می‌کنند. فرض کنید مدیری به کارکنان خود بگوید: «نظر شما برای من مهم است.» اما همزمان به صفحه تلفن همراه خود نگاه کند. کارکنان کدام پیام را باور خواهند کرد؟ کلمات را؟ یا رفتار را؟ اغلب مردم رفتار را باور می‌کنند. زیرا زبان بدن معمولاً صادق‌تر از واژه‌هاست.

وقتی کلمات و رفتار با هم سازگار نیستند

همه ما این تجربه را داشته‌ایم. کسی می‌گوید: «از دیدنت خوشحال شدم.» اما چهره‌اش هیچ نشانی از خوشحالی ندارد. یا می‌گوید: «دارم به حرفت گوش می‌دهم.» اما نگاهش جای دیگری است. در چنین شرایطی ذهن ما دچار تعارض می‌شود. و معمولاً به رفتار اعتماد می‌کند، نه به کلمات. به همین دلیل ارتباط مؤثر زمانی شکل می‌گیرد که گفتار و رفتار هماهنگ باشند.

گاهی هنوز سخنی نگفته‌ایم، اما پیام ما منتقل شده است. پیش از آنکه زبان شروع به صحبت کند، بدن وارد گفت‌وگو می‌شود.

یک نگاه، یک لبخند، نحوه نشستن، حالت دست‌ها، یا حتی سکوتی کوتاه، همه می‌توانند حامل پیام باشند. به همین دلیل است که متخصصان ارتباطات می‌گویند: «ما همیشه در حال ارتباط برقرار کردن هستیم؛ حتی زمانی که حرفی نمی‌زنیم.»

نخستین گفت‌وگو، بی‌کلام است

وقتی وارد اتاقی می‌شویم و فردی را برای نخستین بار می‌بینیم، پیش از آنکه حتی یک جمله میان ما رد و بدل شود، ذهن ما در حال دریافت پیام است.

آیا چهره او آرام است؟

آیا نگاهش دوستانه است؟

آیا حضورش احساس امنیت ایجاد می‌کند؟

آیا نشانه‌ای از بی‌حوصلگی یا بی‌توجهی دیده می‌شود؟ بخش بزرگی از این برداشت‌ها از طریق زبان بدن شکل می‌گیرد.

مهم‌ترین عناصر زبان بدن

۱. تماس چشمی

نگاه کردن به طرف مقابل، نشانه توجه و حضور است. البته تماس چشمی نباید به خیره شدن تبدیل شود. نگاه متعادل، حس احترام و علاقه به گفتگو را منتقل می‌کند.

۲. لبخند

لبخند صادقانه یکی از ساده‌ترین ابزارهای ارتباطی است. لبخند می‌تواند فضای گفتگو را امن‌تر و صمیمی‌تر کند. گاهی یک لبخند بیشتر از چندین جمله تأثیر دارد.

۳. وضعیت بدن

بدنی که رو به طرف مقابل قرار گرفته است، معمولاً نشانه توجه و مشارکت است. اما بدن بسته، دست‌های گره‌کرده یا بی‌قراری مداوم می‌تواند پیام متفاوتی ارسال کند.

۴. لحن صدا

گاهی معنای یک جمله با تغییر لحن کاملاً عوض می‌شود. جمله «متشکرم» می‌تواند از سر قدردانی باشد یا از سر ناراحتی. آنچه تفاوت را ایجاد می‌کند، لحن است.

زبان بدن در محیط کار

در محیط‌های سازمانی، زبان بدن نقش مهمی در ایجاد اعتماد دارد. کارکنان فقط به آنچه مدیران می‌گویند توجه نمی‌کنند؛ آن‌ها رفتار مدیران را نیز می‌بینند. مدیری که هنگام گفتگو حضور کامل دارد، به چشم‌ها نگاه می‌کند و با دقت گوش می‌دهد، پیام احترام و توجه را منتقل می‌کند. در مقابل، بی‌توجهی‌های کوچک می‌توانند پیام‌های منفی بزرگی ایجاد کنند.

زبان بدن و شنیدن فعال

شنیدن فقط با گوش اتفاق نمی‌افتد. بدن نیز باید نشان دهد که در حال شنیدن است. تکان دادن آرام سر، تماس چشمی مناسب، و توجه کامل، همگی به گوینده این پیام را می‌دهند: «من با تو هستم و حرفت را می‌شنوم.» مراقب تفسیرهای عجولانه باشیم با وجود اهمیت زبان بدن، باید به نکته‌ای مهم نیز توجه کنیم. هیچ حرکت یا حالتی به تنهایی معنای قطعی ندارد. ممکن است فردی دست به سینه نشسته باشد، نه از سر مخالفت، بلکه به دلیل عادت. ممکن است کسی تماس چشمی کمی داشته باشد، نه از سر بی‌علاقگی، بلکه به دلیل خجالتی بودن. بنابراین زبان بدن باید در کنار شرایط، شخصیت و محتوای گفتگو تفسیر شود.

سخن پایانی

گفت‌وگو فقط با واژه‌ها ساخته نمی‌شود. پیش از آنکه کلمات شنیده شوند، رفتارها دیده می‌شوند. هر یک از ما در طول روز صدها پیام غیرکلامی به دیگران منتقل می‌کنیم؛ پیام‌هایی درباره احترام، توجه، علاقه، خستگی، اعتماد یا بی‌تفاوتی. شاید بد نباشد گاهی از خود بپرسیم: اگر کسی صدای مرا نشنود و فقط رفتارم را ببیند، چه پیامی از من دریافت خواهد کرد؟ پاسخ این پرسش می‌تواند کیفیت بسیاری از گفتگوهای ما را تغییر دهد.



گفت‌وگوی درونی؛ صدایی که همیشه با ماست مهم‌ترین گفت‌وگوی زندگی، گفت‌وگویی است که با خودمان داریم

◀ قدسی یگانه



با خود بگوید: «این تجربه سخت است، اما می‌توانم از آن عبور کنم.» دیگری بگوید: «همیشه برای من همین اتفاق می‌افتد. من از عهده این کار بر نمی‌آیم.»

شرایط بیرونی مشابه است. اما نتیجه متفاوت خواهد بود. زیرا هر یک از آن‌ها در جهانی زندگی می‌کنند که گفت‌وگوی درونی‌شان ساخته است. اغلب ما بیش از آنچه رویدادها بر ما اثر بگذارند، تحت تأثیر تفسیر خود از آن رویدادها قرار می‌گیریم.

منتقد درونی؛ مهمانی که همیشه دعوتش کرده‌ایم

بسیاری از انسان‌ها در درون خود، منتقدی سختگیر دارند. صدایی که دائماً اشتباه‌ها را یادآوری می‌کند. موفقیت‌ها را کوچک می‌شمارد. و شکست‌ها را بزرگ‌تر از آنچه هستند نشان می‌دهد. این صدا گاهی چنین می‌گوید: «کافی نیستی.» «باید بهتر از این باشی.» «دیگران موفق‌ترند.» «نباید اشتباه می‌کردی.»

مشکل اینجاست که پس از مدتی، ما این صدا را حقیقت می‌پنداریم. در حالی که فقط یکی از صداهای ممکن در ذهن ماست.

پیش از آنکه با دیگران سخن بگوییم، سال‌هاست با کسی دیگر در حال گفت‌وگو هستیم؛ خودمان. از نخستین لحظه‌های بیداری تا آخرین دقایق شب، صدایی در درون ما جریان دارد. گاهی آرام و مهربان است، گاهی نگران و سرزنش‌گر، گاهی امیدوار و گاهی ناامید. این صدا را کمتر می‌شنویم، اما بیش از هر صدای دیگری بر زندگی ما تأثیر می‌گذارد. شاید مهم‌ترین رابطه هر انسان، نه رابطه او با دیگران، بلکه رابطه او با خویش‌نما باشد.

همه ما در حال حرف زدن با خود هستیم

اگر چند دقیقه در سکوت بنشینید، متوجه خواهید شد که ذهن هرگز کاملاً خاموش نیست. در حال برنامه‌ریزی است. در حال تحلیل گذشته است. درباره آینده نگرانی می‌کند. خود را تشویق می‌کند یا مورد انتقاد قرار می‌دهد. حتی زمانی که با کسی صحبت نمی‌کنیم، گفت‌وگوی درونی ادامه دارد. این گفت‌وگو آن قدر مداوم است که اغلب متوجه حضورش نمی‌شویم. اما اثر آن در همه ابعاد زندگی ما دیده می‌شود.

کیفیت زندگی، بازتاب کیفیت گفت‌وگوی درونی است

دو نفر ممکن است با شرایطی مشابه روبه‌رو شوند. یکی



آیا با دیگران هم همین‌گونه صحبت می‌کنیم؟

تصور کنید دوستی نزد شما بیاید و از اشتباهی که مرتکب شده است سخن بگوید. آیا همان جملاتی را که به خود می‌گویید، به او نیز خواهید گفت؟ آیا به او خواهید گفت: «تو هیچ‌وقت موفق نمی‌شوی؟» «همه چیز را خراب کردی؟» «ارزشی نداری؟» احتمالاً نه. بیشتر ما با دیگران مهربان‌تر از خودمان هستیم. گویی خود را از دایره همدلی خارج کرده‌ایم.

گفت‌وگوی درونی و گفت‌وگو با دیگران

رابطه‌ای عمیق میان این دو وجود دارد. کسی که در درون خود دائماً در حال جنگ است، معمولاً در روابط بیرونی نیز آرامش کمتری دارد. کسی که خود را مدام قضاوت می‌کند، اغلب دیگران را نیز آسان‌تر قضاوت می‌کند. و کسی که با خویش‌آشتی کرده است، معمولاً در گفت‌وگو با دیگران نیز صبورتر و شنواتر است. به همین دلیل کیفیت ارتباط ما با دیگران، از کیفیت ارتباط ما با خود آغاز می‌شود.

چگونه گفت‌وگوی درونی خود را تغییر دهیم؟

۱. صدای ذهن را بشناسیم

نخستین گام، آگاهی است. بسیاری از افکار ما به شکل خودکار در ذهن جریان دارند. وقتی به آن‌ها توجه می‌کنیم، تازه متوجه می‌شویم چگونه با خود سخن می‌گوییم.

۲. میان واقعیت و تفسیر تفاوت بگذاریم

واقعیت: «در این کار اشتباه کردم.» تفسیر: «من همیشه شکست می‌خورم.» واقعیت محدود است. اما تفسیرها گاهی بی‌انتهای می‌شوند.

۳. با خود مانند یک دوست رفتار کنیم

اگر دوستی در شرایط شما بود، چه می‌گفتید؟ همان را به خودتان بگویید. نه کمتر.

۴. زبان مهربان‌تری انتخاب کنیم

کلمات فقط بر دیگران اثر نمی‌گذارند. بر خود ما نیز اثر دارند. جایگزین کردن جملات سرزنش‌گر با جملات واقع‌بینانه و مهربان، به تدریج کیفیت ذهن را تغییر می‌دهد.

گفت‌وگوی درونی و رشد شخصی

رشد شخصی از جایی آغاز می‌شود که انسان بتواند صدای درون خود را بشنود. نه برای سرکوب کردن آن، نه برای جنگیدن با آن، بلکه برای شناختن آن. خودآگاهی یعنی همین. یعنی دیدن آنچه در درون ما می‌گذرد. هرچه این آگاهی بیشتر شود، انتخاب‌های ما نیز آگاهانه‌تر خواهند شد.

سخن پایانی

شاید مهم‌ترین گفت‌وگوی زندگی ما هرگز شنیده نشود. نه در جلسه‌ای برگزار می‌شود، نه در پیامی نوشته می‌شود، و نه در جمعی بیان می‌شود. این گفت‌وگو در سکوت ذهن ما جریان دارد. گفت‌وگویی میان ما و خودمان. اگر این رابطه سرشار از احترام، فهم و مهربانی باشد، بسیاری از روابط بیرونی نیز رنگ دیگری خواهند گرفت.

زیرا انسانی که با خویش‌آشتی کرده است، آسان‌تر می‌تواند با جهان نیز آشتی کند. و شاید آغاز همه گفت‌وگوهای خوب، همین باشد: یاد بگیریم با خودمان نیز خوب گفت‌وگو کنیم.

خودانتقادی یا خودفهمی؟ آیا برای رشد کردن باید خودمان را سرزنش کنیم؟

مصطفی طباطبایی



چرا خودانتقادی جذاب به نظر می‌رسد؟

زیرا گاهی آن را با مسئولیت‌پذیری اشتباه می‌گیریم. فکر می‌کنیم اگر خود را تحت فشار قرار ندهیم، سهل‌انگار خواهیم شد.

اما پژوهش‌های روان‌شناسی در سال‌های اخیر نشان داده‌اند که انسان‌ها معمولاً از طریق شرمساری رشد نمی‌کنند؛ از طریق آگاهی رشد می‌کنند. سرزنش ممکن است برای مدتی کوتاه ما را وادار به تلاش کند، اما در بلندمدت اغلب اعتماد به نفس، انگیزه و آرامش را کاهش می‌دهد.

خودفهمی یعنی چه؟

خودفهمی به معنای نادیده گرفتن خطاها نیست. خودفهمی یعنی نگاه کردن به خود با صداقت و مهربانی همزمان. یعنی بتوانیم بگوییم: «بله، اشتباه کردم.» اما در همان لحظه نیز بگوییم: «این اشتباه تمام هویت من نیست.» انسان بالغ کسی نیست که هرگز خطا نکند. انسان بالغ کسی است که بتواند از خطا بیاموزد، بدون آنکه خود را نابود کند.

بسیاری از ما با این باور بزرگ شده‌ایم که اگر با خودمان سختگیر نباشیم، پیشرفت نخواهیم کرد. به همین دلیل هر اشتباه را به دادگاهی درونی تبدیل می‌کنیم. اشتباهی در کار رخ می‌دهد. فرصتی از دست می‌رود. تصمیمی نادرست گرفته می‌شود. و ناگهان قاضی درون وارد صحنه می‌شود: «باید بیشتر دقت می‌کردی.» «چرا همیشه این اشتباه را تکرار می‌کنی؟» «دیگران بهتر از تو عمل می‌کنند.» «تو به اندازه کافی خوب نیستی.» بسیاری از ما تصور می‌کنیم این صدا به رشد ما کمک می‌کند. اما آیا واقعاً چنین است؟

تفاوت میان یادگیری و سرزنش

وقتی کودکی زمین می‌خورد، دو نوع واکنش ممکن است. می‌توان به او گفت: «چرا حواست نبود؟ همیشه بی‌دقتی!» یا می‌توان گفت: «زمین خوردی؛ ببینیم چه چیزی باعث شد این اتفاق بیفتد تا دفعه بعد بهتر عمل کنی.» در هر دو حالت به اشتباه توجه شده است. اما یکی به سرزنش منتهی می‌شود و دیگری به یادگیری. خودانتقادی افراطی معمولاً گذشته را محاکمه می‌کند. خودفهمی آینده را می‌سازد.

فرهنگ کمال گرایی و خودمحکوم سازی

بسیاری از ما در فرهنگی رشد کرده ایم که موفقیت را می بیند، اما مسیر رسیدن به آن را کمتر می بیند. نتیجه این می شود که اشتباه کردن را شکست می دانیم. در حالی که هر مهارتی که امروز داریم، محصول صدها اشتباه فراموش شده است. هیچ کودکی با نخستین تلاش راه رفتن را یاد نگرفته است. هیچ نویسنده ای با نخستین نوشته به پختگی نرسیده است. هیچ مدیر یا کارشناس با تجربه ای بدون اشتباه به مهارت نرسیده است. رشد همواره از دل آزمون و خطا عبور می کند.

خودانتقادی در محیط کار

محیط های کاری نیز از این موضوع تأثیر می پذیرند. کارکنانی که دائماً از اشتباه کردن می ترسند، معمولاً کمتر ایده می دهند. کمتر خلاقیت نشان می دهند. کمتر مسئولیت های جدید را می پذیرند. زیرا ذهن آن ها بیش از آنکه درگیر یادگیری باشد، درگیر ترس از قضاوت است. در مقابل، محیط هایی که در آن ها خطا فرصتی برای یادگیری تلقی می شود، معمولاً رشد بیشتری را تجربه می کنند.

سه پرسش به جای سه سرزنش

وقتی اشتباهی رخ می دهد، به جای جملات سرزنش آمیز، این سه پرسش را از خود بپرسیم:

چه اتفاقی افتاد؟

بدون اغراق و بزرگ نمایی. فقط واقعیت.

از این تجربه چه می آموزم؟

هر خطا حامل دانشی است. دانشی که فقط از طریق تجربه به دست می آید.

دفعه بعد چه کاری را متفاوت انجام خواهیم داد؟

تمرکز بر اقدام آینده، بسیار سازنده تر از ماندن در حسرت گذشته است.

مهربانی با خود؛ نشانه ضعف نیست

برخی افراد تصور می کنند مهربانی با خود به معنای توجیه کردن اشتباهات است. اما واقعیت برعکس است. انسانی که با خود مهربان است، معمولاً مسئولیت پذیرتر نیز هست. زیرا برای پذیرفتن خطا نیازی به دفاع کردن از خود ندارد. او می تواند اشتباه را ببیند، آن را بپذیرد و از آن عبور کند.

خودفهمی و گفت و گو با دیگران

نکته ای جالب وجود دارد: کسانی که با خود مهربان ترند، معمولاً با دیگران نیز مهربان ترند. کسانی که خود را دائماً محکوم می کنند، اغلب دیگران را نیز سخت تر قضاوت می کنند. گویی شیوه برخورد ما با خویشتن، الگویی برای برخورد ما با جهان می شود. به همین دلیل خودفهمی فقط یک مهارت فردی نیست؛ مهارتی اجتماعی نیز هست.

سخن پایانی

رشد واقعی از خودآگاهی آغاز می شود، نه از خودسرزنشی. هیچ درختی با تنبیه رشد نمی کند. انسان نیز چنین است. ما به صداقت نیاز داریم تا خطاهای خود را ببینیم. اما به مهربانی نیز نیاز داریم تا بتوانیم پس از دیدن آن ها، به مسیر ادامه دهیم. شاید یکی از مهم ترین نشانه های بلوغ این باشد که یاد بگیریم به جای آنکه قاضی خود باشیم، آموزگار خود شویم. زیرا هدف زندگی محکوم کردن خویش نیست؛ فهمیدن، آموختن و رشد کردن است.



نوشتن؛ شکل دیگری از گفت‌وگو با خویشتن گاهی برای شنیدن خود، باید نوشت

فاطمه بکایی



قلم، آینه ذهن است

گاهی تا زمانی که چیزی را ننویسیم، نمی‌دانیم واقعاً درباره آن چه فکر می‌کنیم. افکار در ذهن، مبهم و پراکنده‌اند. اما وقتی روی کاغذ می‌آیند، شکل پیدا می‌کنند. نوشتن مانند روشن کردن چراغی در اتاق تاریک است. چیزهایی که پیش‌تر فقط احساس می‌شدند، اکنون دیده می‌شوند. ابهام‌ها وضوح پیدا می‌کنند. و آشفتگی‌ها اندکی منظم‌تر می‌شوند.

چرا نوشتن آرامش می‌آورد؟

زیرا ذهن ما بـ_____رای حمل همزمان همه نگرانی‌ها ساخته نشده است. وقتی افکار و دغدغه‌ها فقط در ذهن باقی می‌مانند، مدام تکرار می‌شوند. اما نوشتن آن‌ها را از ذهن به صفحه منتقل می‌کند. به همین دلیل بسیاری از افراد پس از نوشتن احساس سبکی می‌کنند.

نه بـ_____ه این دلیل که مشکل حل شده است، بلکه چون ذهن دیگر مجبور نیست همه چیز را به تنهایی حمل کند.

بیشتر ما گفت‌وگو را رویدادی میان دو نفر می‌دانیم. تصور می‌کنیم گفت‌وگو زمانی شکل می‌گیرد که کسی سخن بگوید و دیگری گوش دهد. اما یکی از عمیق‌ترین گفت‌وگوهای زندگی، در سکوت اتفاق می‌افتد؛ وقتی انسان قلمی برمی‌دارد و شروع به نوشتن می‌کند. نوشتن، فقط ثبت کلمات نیست. نوعی دیدار با خویشتن است. تلاشی برای فهمیدن آنچه در درون ما می‌گذرد. و گاهی راهی برای شنیدن صدایی که در هیاهوی زندگی گم شده است.

ما بیش از آنچه فکر می‌کنیم، برای خودمان ناشناخته‌ایم

بسیاری از انسان‌ها تصور می‌کنند خود را به خوبی می‌شناسند. اما وقتی از آن‌ها پرسیده می‌شود: «این روزها دقیقاً چه احساسی داری؟» «بزرگ‌ترین نگرانی تو چیست؟» «چه چیزی واقعاً برایت مهم است؟» پاسخ دادن چندان آسان نیست. علت ساده است. بخش زیادی از زندگی ذهنی ما در لایه‌های پنهان جریان دارد. ما احساس می‌کنیم، نگران می‌شویم، آرزو می‌کنیم و تصمیم می‌گیریم؛ اما همیشه فرصت تأمل درباره آنچه در درون ما می‌گذرد را پیدا نمی‌کنیم. نوشتن این فرصت را فراهم می‌کند.

نوشتن؛ راهی برای فهم احساسات

گاهی انسان می‌داند ناراحت است، اما نمی‌داند چرا. می‌داند مضطرب است، اما منشأ اضطراب را نمی‌شناسد. نوشتن کمک می‌کند احساسات از حالت مبهم خارج شوند. وقتی درباره یک تجربه می‌نویسیم، ناچار می‌شویم برای آن کلمات پیدا کنیم. و بسیاری از احساسات، درست در همین فرآیند روشن می‌شوند. گویی احساسات نیز برای شناخته شدن، نیازمند زبان هستند.

نوشتن و رشد شخصی

رشد شخصی بدون خودآگاهی ممکن نیست. و خودآگاهی بدون تأمل دشوار است. نوشتن یکی از ساده‌ترین و در دسترس‌ترین ابزارهای تأمل است. وقتی به صورت منظم می‌نویسیم، کم‌کم الگوهای زندگی خود را می‌بینیم. متوجه می‌شویم چه چیزهایی ما را خوشحال می‌کند. چه چیزهایی انرژی ما را می‌گیرند. در چه موقعیت‌هایی بهترین تصمیم‌ها را می‌گیریم. و در چه شرایطی دچار خطا می‌شویم. نوشتن، معلمی خاموش است که به تدریج ما را با خودمان آشنا می‌کند.

دفعه‌ای برای زندگی

لازم نیست نویسنده باشیم تا بنویسیم. لازم نیست متن‌های ادبی یا حرفه‌ای تولید کنیم. گاهی چند خط در پایان روز کافی است.

- امروز چه چیزی یاد گرفتم؟
 - چه چیزی مرا خوشحال کرد؟
 - چه چیزی ذهنم را درگیر کرده است؟
 - دوست دارم فردا چه کاری را بهتر انجام دهم؟
- همین پرسش‌های ساده می‌توانند آغاز یک گفت‌وگوی عمیق با خویش‌نشان باشند.

نوشتن در محیط کار

نوشتن فقط برای زندگی شخصی مفید نیست. در محیط کار نیز می‌تواند ابزاری ارزشمند برای یادگیری و رشد باشد. افرادی که تجربه‌های کاری خود را ثبت می‌کنند، معمولاً از اشتباهات و موفقیت‌های خود بیشتر می‌آموزند. مدیرانی که برای تأمل و ثبت آموخته‌های روزانه وقت می‌گذارند، تصمیم‌های آگاهانه‌تری می‌گیرند. و کارکنانی که به صورت منظم درباره تجربه‌های حرفه‌ای خود می‌نویسند، درک عمیق‌تری از مسیر رشد خود پیدا می‌کنند.

نامه‌ای که هرگز ارسال نمی‌شود

یکی از جالب‌ترین شکل‌های نوشتن، نوشتن نامه‌هایی است که قرار نیست فرستاده شوند. نامه‌ای به خود گذشته. نامه‌ای به خود آینده. نامه‌ای به فردی که از او دلخوریم. یا نامه‌ای برای قدردانی از کسی که بر زندگی ما اثر گذاشته است. چنین نوشته‌هایی بیش از آنکه برای دیگران باشند، برای خود ما هستند. آن‌ها احساسات ناتمام را به زبان می‌آورند و به ذهن فرصت می‌دهند تا آنچه را سال‌ها در سکوت نگه داشته است، بیان کند.

نوشتن و معنای زندگی

بسیاری از انسان‌ها در طول زندگی تجربه‌های ارزشمندی را پشت سر می‌گذارند، اما هرگز فرصت نمی‌کنند معنای آن تجربه‌ها را کشف کنند. نوشتن کمک می‌کند میان رویدادها ارتباط برقرار کنیم. کمک می‌کند از دل اتفاقات روزمره، داستان زندگی خود را ببینیم. و گاهی در همین داستان است که معنا آشکار می‌شود. زیرا معنا معمولاً ناگهانی پیدا نمی‌شود؛ به تدریج و از خلال تأمل شکل می‌گیرد.

سخن پایانی

در جهانی که پر از صدا، پیام و گفت‌وگوهای بیرونی است، نوشتن فرصتی برای بازشگشت به درون فراهم می‌کند. فرصتی برای شنیدن خود. برای فهمیدن آنچه واقعاً احساس می‌کنیم. و برای برقراری گفت‌وگویی صادقانه با انسانی که بیش از هر کس دیگری با او زندگی می‌کنیم: خودمان. شاید به همین دلیل است که بسیاری از پرسش‌های مهم زندگی، پیش از آنکه در گفت‌وگو با دیگران پاسخ داده شوند، بر صفحه‌ای سفید و در سکوت یک نوشتن صمیمانه روشن می‌شوند. گاهی برای فهمیدن جهان، باید بخوانیم. اما گاهی برای فهمیدن خود، باید بنویسیم.



چرا اعضای خانواده یکدیگر را نمی فهمند؟ نزدیک ترین آدم های زندگی، گاهی دورترین شنونده های ما هستند

حسین محمدی



ما بیشتر پاسخ می دهیم تا گوش کنیم

یکی از دلایل اصلی سوء تفاهم در خانواده ها این است که اعضای خانواده اغلب پیش از شنیدن کامل، پاسخ خود را آماده می کنند. فرزند هنوز جمله اش را تمام نکرده است که والدین راه حل ارائه می دهند. همسر هنوز نگرانی خود را توضیح نداده است که طرف مقابل شروع به دفاع از خود می کند. در نتیجه، گفتگو به جای آنکه به فهم منجر شود، به واکنش تبدیل می شود. و هرچه واکنش بیشتر شود، فهم کمتر می شود.

مشکل از تفاوت نیست

بسیاری از خانواده ها تصور می کنند اختلاف ها علت اصلی فاصله ها هستند. اما در واقع مشکل اغلب از تفاوت دیدگاه ها نیست. مشکل از ناتوانی در گفت و گو درباره این تفاوت ها است. در یک خانواده سالم نیز افراد همیشه هم نظر نیستند. همه یک سلیقه ندارند. همه یک نگاه ندارند. همه یک خواسته ندارند. اما یاد گرفته اند درباره تفاوت ها گفتگو کنند، نه اینکه از آن ها دیوار بسازند.

عجیب است؛ ما بیشترین زمان زندگی خود را با اعضای خانواده می گذرانیم. سال ها در کنار هم زندگی می کنیم. از عادت ها، علایق و خاطرات یکدیگر آگاهییم. اما با این همه، یکی از رایج ترین جمله هایی که در خانواده ها شنیده می شود این است: «تو مرا نمی فهمی.» چگونه ممکن است کسانی که این همه به یکدیگر نزدیک اند، گاهی احساس کنند از هم بسیار دورند؟

نزدیکی همیشه به معنای فهمیدن نیست

بسیاری از ما تصور می کنیم چون سال ها با فردی زندگی کرده ایم، او را به خوبی می شناسیم. اما شناخت، پدیده ای ثابت نیست. انسان ها در طول زندگی تغییر می کنند. نگرانی هایشان تغییر می کند. آرزوهایشان تغییر می کند. و نگاهشان به جهان تغییر می کند. گاهی ما با تصویری قدیمی از عزیزانمان زندگی می کنیم. تصویری که سال ها پیش ساخته ایم. در حالی که خود آن ها مدت ها است تغییر کرده اند.

نسل‌ها زبان یکدیگر را نمی‌شناسند

یکی از چالش‌های مهم خانواده‌های امروز، فاصله میان نسل‌هاست. هر نسل در زمانه‌ای متفاوت رشد کرده است. نگرانی‌های متفاوتی داشته است. و جهان را از زاویه‌ای متفاوت دیده است. گاهی والدین تصور می‌کنند فرزندان‌شان آن‌ها را درک نمی‌کنند. و فرزندان نیز دقیقاً همین احساس را نسبت به والدین دارند. شاید علت این باشد که هر دو طرف بیش از آنکه بخواهند فهمیده شوند، باید ابتدا تلاش کنند بفهمند. گفت‌وگو زمانی آغاز می‌شود که کنجکاوی جای قضاوت را بگیرد.

بعضی گفتگوها هرگز انجام نمی‌شوند

در بسیاری از خانواده‌ها، موضوعات مهم هرگز به زبان آورده نمی‌شوند. دلخوری‌ها پنهان می‌مانند. نگرانی‌ها گفته نمی‌شوند. نیازها بیان نمی‌شوند. و احساسات در سکوت انباشته می‌شوند. اما احساساتی که بیان نمی‌شوند، از بین نمی‌روند. آن‌ها معمولاً به شکل سوءتفاهم، فاصله یا رنج‌های پنهان بازمی‌گردند. خانواده‌ای که گفت‌وگو نمی‌کند، به تدریج از درون خاموش می‌شود.

شنیده شدن، بزرگ‌ترین نیاز عاطفی

بسیاری از انسان‌ها در خانواده به دنبال راه‌حل نیستند. آن‌ها به دنبال شنیده شدن هستند. می‌خواهند کسی بدون عجله، بدون نصیحت فوری و بدون قضاوت به حرفشان گوش دهد. گاهی یک جمله ساده مانند: «بیشتر برایم بگو.» می‌تواند تأثیری عمیق‌تر از ده‌ها توصیه داشته باشد.

خانواده؛ نخستین مدرسه گفت‌وگو

کودکان بیش از آنکه از توصیه‌ها بیاموزند، از رفتارها یاد می‌گیرند. اگر در خانه گفتگو جریان داشته باشد، آن‌ها نیز گفت‌وگو را می‌آموزند. اگر در خانه شنیدن ارزشمند باشد، شنیدن را می‌آموزند. و اگر در خانه قضاوت جای فهم را گرفته باشد، همان الگو را به روابط آینده خود منتقل خواهند کرد. خانواده فقط محل زندگی نیست. مدرسه‌ای است که بسیاری از مهارت‌های ارتباطی در آن شکل می‌گیرد.

چند تمرین ساده برای فهم بیشتر

هر روز چند دقیقه بدون تلفن همراه گفت‌وگو کنید
حضور کامل، مهم‌تر از مدت زمان گفت‌وگوست.

برای فهمیدن سؤال پیرسید، نه برای بازجویی

کنجکاوی صمیمانه، درهای گفتگو را باز می‌کند.

احساسات را بیان کنید

به جای سرزنش: «تو هیچ‌وقت به من توجه نمی‌کنی.»
بگویید: «وقتی این اتفاق می‌افتد، احساس تنهایی می‌کنم.»

گاهی فقط گوش کنید

همه گفتگوها به راه‌حل نیاز ندارند. برخی فقط به حضور نیاز دارند.

سخن پایانی

شاید بزرگ‌ترین سوءتفاهم زندگی این باشد که تصور کنیم نزدیکی فیزیکی، به خودی خود فهم متقابل ایجاد می‌کند. فهمیدن نیازمند تلاش است. نیازمند شنیدن. نیازمند کنجکاوی. و نیازمند گفت‌وگو. خانواده‌هایی که با هم گفت‌وگو می‌کنند، لزوماً خانواده‌های بی‌مسئله‌ای نیستند. آن‌ها فقط راهی برای عبور از مسائل پیدا کرده‌اند. راهی که از گوش دادن آغاز می‌شود و به فهمیدن می‌رسد. و شاید هیچ هدیه‌ای برای اعضای خانواده ارزشمندتر از این نباشد که احساس کنند در میان نزدیک‌ترین آدم‌های زندگی، واقعاً دیده و شنیده می‌شوند.



گفت‌وگو میان نسل‌ها وقتی تجربه و تغییر روبه‌روی هم می‌نشینند

▲ ریحانه مقصودی



ممکن است امنیت را مهم‌ترین ارزش بداند. نسلی که در دنیای پرشتاب فناوری بزرگ شده است، ممکن است آزادی انتخاب و تغییر را ارزشمندتر بداند. هیچ‌کدام اشتباه نمی‌کنند. آن‌ها فقط از پنجره‌های متفاوتی به جهان نگاه می‌کنند. مشکل زمانی آغاز می‌شود که هر نسل پنجره خود را تنها پنجره موجود بداند.

تجربه در برابر تغییر

بزرگ‌ترها معمولاً سرمایه‌ای ارزشمند به نام تجربه دارند. آن‌ها فراز و فرودهای بسیاری را پشت سر گذاشته‌اند و از دل آن‌ها درس گرفته‌اند. در مقابل، نسل‌های جوان‌تر اغلب آمادگی بیشتری برای پذیرش تغییر دارند. آنان کمتر به روش‌های قدیمی وابسته‌اند و با سرعت بیشتری خود را با شرایط تازه تطبیق می‌دهند. جامعه به هر دو نیاز دارد. هم به تجربه. هم به نوآوری. مشکل از جایی آغاز می‌شود که این دو، به جای تکمیل یکدیگر، در برابر هم قرار می‌گیرند.

در بسیاری از خانه‌ها، محل کارها و حتی جمع‌های دوستانه، گفت‌وگویی ناپیدا در جریان است؛ گفت‌وگوی نسل‌ها. گفت‌وگویی میان کسانی که سال‌های بیشتری از زندگی را تجربه کرده‌اند و کسانی که با جهان تازه‌ای روبه‌رو هستند. گاهی این گفت‌وگو سازنده و الهام‌بخش است. اما گاهی نیز به سوء تفاهم، دلخوری و فاصله می‌انجامد. شاید برای همین است که بسیاری از والدین می‌گویند: «نسل امروز را نمی‌فهمیم.» و بسیاری از جوانان نیز می‌گویند: «بزرگ‌ترها ما را درک نمی‌کنند.» اما آیا واقعاً فاصله میان نسل‌ها آن قدر زیاد است؟ یا مشکل از ناتوانی ما در گفت‌وگو درباره تفاوت‌هاست؟

هر نسل فرزند زمانه خویش است

هیچ نسلی در خلأ شکل نمی‌گیرد. هر نسل در شرایط اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و فناورانه خاصی رشد می‌کند. نسلی که دوران کمبودها را تجربه کرده است،

شنیدن؛ حلقه گمشده

بسیاری از اختلاف‌های میان نسل‌ها نه از تفاوت دیدگاه، بلکه از شنیده نشدن ناشی می‌شود. جوانان می‌خواهند دغدغه‌ها و آرزوهایشان جدی گرفته شود. بزرگ‌ترها نیز دوست دارند تجربه‌هایشان ارزشمند شمرده شود. اما گاهی هر دو طرف بیشتر سخن می‌گویند تا گوش کنند. نتیجه آن است که گفت‌وگو به رقابتی برای اثبات حقانیت تبدیل می‌شود. در حالی که هدف گفت‌وگو، پیروزی نیست؛ فهمیدن است.

وقتی نصیحت جای گفت‌وگو را می‌گیرد

یکی از چالش‌های رایج میان نسل‌ها این است که گفتگو خیلی زود به نصیحت تبدیل می‌شود. در چنین شرایطی، طرف مقابل احساس می‌کند شنیده نشده است. البته تجربه ارزشمند است و انتقال آن ضروری. اما تجربه زمانی اثرگذار می‌شود که پیش از آن، فهم و همدلی شکل گرفته باشد. گاهی یک سؤال صمیمانه بیشتر از ده‌ها توصیه اثر دارد.

جوانان چه می‌خواهند؟

برخلاف تصور رایج، بسیاری از جوانان به دنبال کنار گذاشتن تجربه بزرگ‌ترها نیستند. آن‌ها می‌خواهند در تصمیم‌ها دیده شوند. می‌خواهند فرصت بیان دیدگاه‌های خود را داشته باشند. می‌خواهند به جای آنکه صرفاً مخاطب باشند، شریک گفتگو باشند. احترام برای نسل جوان فقط در شنیدن نیست؛ در مشارکت نیز هست.

بزرگ‌ترها چه می‌خواهند؟

بزرگ‌ترها نیز نیازهایی دارند که گاهی کمتر دیده می‌شود. آن‌ها دوست دارند احساس کنند سال‌های تجربه و تلاششان نادیده گرفته نشده است. می‌خواهند همچنان نقش مؤثری در خانواده و جامعه داشته باشند. و بیش از هر چیز، نیاز دارند بدانند هنوز شنیده می‌شوند.

گفت‌وگو به جای مقایسه

جمله‌هایی مانند: «زمان ما این‌گونه نبود.» یا «شما نسل قدیم هیچ وقت ما را نمی‌فهمید.» معمولاً درهای گفتگو را می‌بندند. مقایسه، فاصله ایجاد می‌کند. اما کنجکاو، پل می‌سازد. شاید بهتر باشد به جای مقایسه، پرسسیم: «برای شما آن دوران چگونه بود؟»

یا «امروز مهم‌ترین دغدغه شما چیست؟» چنین پرسش‌هایی راه فهم متقابل را هموار می‌کنند.

خانواده؛ بهترین مکان برای تمرین

گفت‌وگوی میان نسل‌ها از خانه آغاز می‌شود. وقتی پدر بزرگ‌ها و مادر بزرگ‌ها داستان زندگی خود را روایت می‌کنند. وقتی والدین از تجربه‌هایشان سخن می‌گویند. و وقتی فرزندان فرصت پیدا می‌کنند نگاه خود به جهان را بیان کنند. در چنین فضایی، تفاوت‌ها تهدید نیستند؛ منبع یادگیری‌اند.

میراثی فراتر از تجربه

آنچه نسل‌ها به یکدیگر منتقل می‌کنند، فقط اطلاعات و تجربه نیست. اعتماد است. احترام است. و احساس تعلق است. خانواده‌هایی که میان نسل‌هایشان گفت‌وگو جریان دارد، معمولاً پیوندهای عمیق‌تری نیز دارند. زیرا افراد در آن خانواده‌ها یاد گرفته‌اند که حتی در اوج تفاوت، می‌توان کنار یکدیگر نشست و گفتگو کرد.

سخن پایانی

شاید فاصله واقعی میان نسل‌ها، فاصله سال‌ها نباشد. فاصله شنیدن باشد. هر نسل داستانی برای گفتن دارد. و هر نسل چیزی برای آموختن. جهان امروز بیش از هر زمان دیگری به گفت‌وگویی نیاز دارد که در آن تجربه و تغییر، به جای رقابت، کنار هم بنشینند. زیرا آینده زمانی بهتر ساخته می‌شود که خرد گذشته و انرژی امروز، دست یکدیگر را بگیرند. و این اتفاق، از یک گفت‌وگوی صمیمانه آغاز می‌شود.



سکوت؛ فراموش شده‌ترین بخش گفت‌وگو چرا گاهی نگفتن، از گفتن مهم‌تر است؟

رضا شاه محمدی



سکوتی که به فهمیدن فرصت می‌دهد
گاهی انسان برای شنیدن یک جمله به چند ثانیه زمان نیاز دارد. نه برای شنیدن کلمات، بلکه برای فهمیدن معنای آن‌ها. در گفتگوهای عمیق، افراد فقط سخن نمی‌گویند؛ آنچه را شنیده‌اند نیز هضم می‌کنند. سکوت این فرصت را فراهم می‌آورد. فرصتی برای اندیشیدن، برای احساس کردن، و برای درک کردن.

همه چیز را نمی‌توان بلافاصله پاسخ داد
گاهی دوستی از رنجی عمیق سخن می‌گوید. گاهی همکاری از نگرانی خود می‌گوید. گاهی یکی از اعضای خانواده احساسی را بیان می‌کند که شنیدن آن آسان نیست. در چنین لحظاتی، بهترین پاسخ همیشه یک جمله نیست. گاهی بهترین پاسخ، چند لحظه سکوت آگاهانه است. سکوتی که می‌گوید: «در حال شنیدن تو هستم.» «برای آنچه گفتی ارزش قائلم.» «می‌خواهم پیش از پاسخ دادن، تو را بفهمم.»

وقتی از مهارت گفت‌وگو سخن می‌گوییم، معمولاً ذهنمان به سمت کلمات می‌رود. به اینکه چگونه بهتر سخن بگوییم. چگونه استدلال کنیم. چگونه نظر خود را بیان کنیم. اما در میان همه این مهارت‌ها، عنصری وجود دارد که کمتر به آن توجه می‌شود؛ عنصری که نه واژه است و نه جمله. سکوت. شاید عجیب به نظر برسد، اما بخشی از هر گفت‌وگوی خوب را نه کلمات، بلکه سکوت‌ها می‌سازند.

ما از سکوت می‌ترسیم

بسیاری از انسان‌ها با سکوت راحت نیستند. وقتی در میان گفتگو چند ثانیه سکوت ایجاد می‌شود، احساس می‌کنیم باید فوراً چیزی بگوییم. گویی سکوت نشانه شکست گفتگو است. اما آیا همیشه چنین است؟ شاید سکوت نه نشانه پایان گفتگو، بلکه بخشی از خود گفتگو باشد.

سکوت و احترام

در برخی از فرهنگ‌ها، سکوت نشانه بی‌علاقگی تلقی می‌شود. اما در بسیاری از موقعیت‌ها، سکوت نشانه احترام است. احترام به سخن دیگری، احترام به پیچیدگی یک موضوع، و احترام به این حقیقت که همه پرسش‌ها پاسخ فوری ندارند. انسان‌های پخته معمولاً کمتر عجله می‌کنند که برای هر مسئله‌ای پاسخی آماده داشته باشند.

سکوت در خانواده

بسیاری از اختلاف‌های خانوادگی زمانی تشدید می‌شوند که افراد بلافاصله واکنش نشان می‌دهند. جمله‌ای گفته می‌شود. دلخوری‌ای شکل می‌گیرد. و بدون تأمل، پاسخ داده می‌شود. اما اگر چند دقیقه سکوت جایگزین واکنش فوری شود، بسیاری از گفتگوها مسیر دیگری پیدا می‌کنند. سکوت همیشه مسئله را حل نمی‌کند. اما اغلب از بزرگ‌تر شدن آن جلوگیری می‌کند.

سکوت در محیط کار

در جلسات کاری معمولاً کسانی بیشتر دیده می‌شوند که بیشتر سخن می‌گویند. اما مدیران و رهبران موفق ویژگی دیگری نیز دارند: آن‌ها می‌دانند چه زمانی سکوت کنند. پرسشی می‌پرسند و منتظر پاسخ می‌مانند. اجازه می‌دهند دیگران فکر کنند. فضا را با سخنان پی‌درپی پر نمی‌کنند. چنین سکوتی مشارکت را افزایش می‌دهد و به دیگران فرصت حضور می‌دهد.

سکوت؛ دشمن قضاوت عجولانه

بسیاری از قضاوت‌های نادرست در فاصله میان شنیدن و پاسخ دادن رخ می‌دهند. اگر در آن فاصله کوتاه کمی مکث کنیم، ممکن است چیز دیگری ببینیم. ممکن است متوجه شویم همه واقعیت را نمی‌دانیم. ممکن است دریابیم که برداشت نخست ما کامل نبوده است. سکوت کوتاه، گاهی مانع اشتباه‌های بزرگ می‌شود.

سکوت با قهر تفاوت دارد

البته هر سکوتی سازنده نیست. سکوتی که از سر تحقیر باشد. سکوتی که برای تنبیه دیگری به کار رود. یا سکوتی که راه گفتگو را ببندد، دیگر سکوت سازنده نیست. سکوتی که از آن سخن می‌گوییم، سکوتی آگاهانه و محترمانه است. سکوتی که فضا را برای فهمیدن باز می‌کند. نه سکوتی که دیوار می‌سازد.

در دنیای پر صدا

ما در عصری زندگی می‌کنیم که سرشار از صداست. پیام‌ها، اخبار، شبکه‌های اجتماعی، گفتگوهای بی‌پایان و انبوه اطلاعات. شاید به همین دلیل سکوت ارزشمندتر از گذشته شده است. سکوت فرصتی است برای بازگشت به خود. برای شنیدن آنچه در هیاهو گم شده است. و برای توجه به چیزهایی که با صدای بلند دیده نمی‌شوند.

سکوت و گفت‌وگوی درونی

جالب آنکه سکوت فقط میان انسان‌ها اهمیت ندارد. در رابطه ما با خود نیز اهمیت دارد. بسیاری از ما آن قدر مشغول فعالیت و سرگرمی هستیم که فرصتی برای شنیدن صدای درون خود پیدا نمی‌کنیم. گاهی لازم است از هیاهوی بیرون فاصله بگیریم تا بتوانیم پرسش‌های مهم زندگی را بشنویم. پرسش‌هایی که معمولاً در ازدحام روزمرگی خاموش می‌شوند.

سخن پایانی

گفت‌وگو فقط هنر سخن گفتن نیست. هنر گوش دادن نیز هست. و در دل گوش دادن، سکوت جایگاهی ویژه دارد. شاید برخی از مهم‌ترین لحظه‌های زندگی ما نه در میان واژه‌ها، بلکه در فاصله میان آن‌ها شکل گرفته باشند. در مکثی کوتاه. در سکوتی معنادار. و در فرصتی که به خود و دیگران داده‌ایم تا شنیده شوند. شاید به همین دلیل است که گاهی عمیق‌ترین پیام‌ها گفته نمی‌شوند؛ بلکه در سکوت فهمیده می‌شوند.



گفت‌وگو؛ پلی برای ساختن زندگی بهتر آنچه از شنیدن، همدلی، سکوت و فهمیدن آموختیم

زهرا دوستی



گفت‌وگو چیزی فراتر از رد و بدل شدن واژه‌هاست. گفت‌وگو تلاشی است برای فهمیدن. تلاشی برای دیدن جهان از چشم دیگری. و تلاشی برای عبور از مرزهای تنهایی. وقتی کسی را واقعاً می‌شنویم، در حقیقت به او می‌گوییم: «وجود تو برای من اهمیت دارد.» و شاید هیچ پیامی برای یک انسان دلگرم‌کننده‌تر از این نباشد.

از قضاوت تا کنجکاوی

در مسیر این گفتگوها با مانعی مهم نیز روبه‌رو شدیم: قضاوت. دیدیم که ذهن انسان دوست دارد سریع نتیجه بگیرد. دوست دارد افراد و رویدادها را در قالب‌هایی آماده قرار دهد. اما گفت‌وگو از جایی آغاز می‌شود که قضاوت اندکی عقب می‌نشیند و کنجکاوی جای آن را می‌گیرد. وقتی به جای حکم صادر کردن، پرسش می‌کنیم. وقتی به جای دانستن، مشتاق فهمیدن می‌شویم. و وقتی می‌پذیریم که شاید هنوز همه حقیقت را نمی‌دانیم.

اگر از بالا به زندگی خود نگاه کنیم، خواهیم دید که بخش بزرگی از آن در گفتگوها شکل گرفته است. در گفتگوهای خانوادگی. در دوستی‌ها. در محیط کار. در لحظه‌های اختلاف و آشتی. در تصمیم‌های مهم. و حتی در گفت‌وگوهایی که در سکوت با خودمان داشته‌ایم. زندگی انسان، تا حد زیادی محصول گفتگوهای اوست. گفتگوهایی که ما را به دیگران نزدیک کرده‌اند یا از آنان دور ساخته‌اند. دلگرممان کرده‌اند یا رنجانده‌اند. راهی پیش پایمان گشوده‌اند یا دری را به رویمان بسته‌اند. شاید به همین دلیل باشد که کیفیت زندگی، بی‌ارتباط با کیفیت گفت‌وگوهای ما نیست.

گفت‌وگو فقط تبادل کلمات نیست

در آغاز این ویژه‌نامه از شنیدن سخن گفتیم. از اینکه بسیاری از ما بیش از آنکه گوش کنیم، منتظر نوبت حرف زدن خود هستیم. اما کم‌کم روشن شد که



همدلی؛ روح گفت وگو

در ادامه دریافتیم که شنیدن به تنهایی کافی نیست. انسان‌ها فقط نمی‌خواهند شنیده شوند. می‌خواهند فهمیده شوند. همدلی یعنی همین. یعنی لحظه‌ای از جایگاه خود فاصله بگیریم و بکوشیم جهان را از دریچه نگاه دیگری ببینیم. شاید نتوانیم همیشه با دیگران موافق باشیم. اما می‌توانیم بکوشیم آن‌ها را درک کنیم. و این تفاوت کوچکی نیست. بسیاری از رابطه‌های انسانی نه به دلیل اختلاف نظر، بلکه به دلیل فقدان همدلی آسیب می‌بینند.

گفت وگو از درون آغاز می‌شود

یکی از مهم‌ترین درس‌های این شماره شاید این باشد که کیفیت ارتباط ما با دیگران، از کیفیت ارتباط ما با خود آغاز می‌شود. کسی که نمی‌تواند صدای درون خود را بشنود، به دشواری صدای دیگران را خواهد شنید. کسی که با خود در جنگ است، معمولاً در روابط بیرونی نیز آرامش کمتری تجربه می‌کند. از همین رو درباره گفت وگوی درونی، خودفهمی و نوشتن سخن گفتیم. درباره اینکه چگونه می‌توان با تأمل و نوشتن، به شناخت عمیق‌تری از خود

رسید. زیرا خودآگاهی، زیربنای بسیاری از مهارت‌های ارتباطی است.

خانواده؛ نخستین مدرسه گفت وگو

در بخش دیگری از این ویژه‌نامه به خانواده پرداختیم. جایی که بسیاری از الگوهای ارتباطی ما شکل می‌گیرند. آنجا آموختیم که نزدیک بودن، لزوماً به معنای فهمیدن نیست. و گاهی نزدیک‌ترین آدم‌های زندگی نیز نیاز دارند دوباره شنیده شوند. همچنین درباره گفت وگوی میان نسل‌ها سخن گفتیم؛ درباره اینکه تجربه و تغییر، به جای رقابت، می‌توانند مکمل یکدیگر باشند. اگر گفت وگو میان آن‌ها برقرار بماند.

ارزش سکوت

در میان همه موضوعات، شاید سکوت از همه شگفت‌انگیزتر بود. زیرا یادآور شد که گفت وگو فقط با کلمات ساخته نمی‌شود. گاهی مکثی کوتاه. گاهی چند لحظه تأمل. و گاهی سکوتی محترمانه، بیش از ده‌ها جمله اثر می‌گذارد. در جهانی که همه در حال سخن گفتن‌اند، سکوت آگاهانه به مهارتی ارزشمند تبدیل شده است.





گفت‌وگو و زندگی کاری

شاید برخی تصور کنند آنچه گفته شد فقط به زندگی شخصی مربوط است. اما واقعیت این است که محیط‌های کاری نیز بر پایه گفت‌وگو ساخته می‌شوند. اعتماد، همکاری، یادگیری و حل مسئله، همگی به کیفیت ارتباط میان افراد وابسته‌اند. کارکنانی که شنیده می‌شوند، احساس تعلق بیشتری دارند. مدیرانی که گوش می‌دهند، تصمیم‌های بهتری می‌گیرند. و سازمان‌هایی که فرهنگ گفت‌وگو را تقویت می‌کنند، معمولاً محیط‌هایی سالم‌تر و اثربخش‌تر می‌سازند. بنابراین گفت‌وگو فقط یک مهارت فردی نیست؛ سرمایه‌ای سازمانی نیز هست.

گفت‌وگو؛ تمرینی برای انسان بودن

شاید در نهایت، گفت‌وگو بیش از هر چیز تمرینی برای انسان بودن باشد. تمرینی برای شنیدن پیش از پاسخ دادن. برای فهمیدن پیش از قضاوت کردن. برای همدلی پیش از مخالفت کردن. و برای دیدن انسان‌ها فراتر از برچسب‌ها و تفاوت‌ها. گفت‌وگو به ما یادآوری

می‌کند که هیچ انسانی تمام حقیقت را در اختیار ندارد. و هر دیدار، فرصتی است برای آموختن چیزی تازه.

سخن پایانی

جهان امروز بیش از هر زمان دیگری به ارتباط نیاز دارد. اما ارتباط واقعی، تنها با ابزارهای بیشتر و پیام‌های بیشتر به دست نمی‌آید. ارتباط واقعی از توجه آغاز می‌شود، از شنیدن، از احترام، از همدلی، و از آمادگی برای فهمیدن دیگری. اگر بخواهیم خانواده‌ای گرم‌تر، محیط کاری سالم‌تر و جامعه‌ای انسانی‌تر داشته باشیم، شاید لازم باشد از ساده‌ترین نقطه آغاز کنیم: از یک گفت‌وگوی خوب. گفت‌وگویی که در آن نه فقط سخن بگوییم، بلکه بشنویم. نه فقط پاسخ دهیم، بلکه بفهمیم. و نه فقط در کنار یکدیگر زندگی کنیم، بلکه یکدیگر را درک کنیم. زیرا بسیاری از فاصله‌های زندگی با یک قدم برداشته نمی‌شوند؛ با یک گفت‌وگو برداشته می‌شوند. و بسیاری از پل‌های ماندگار نیز، نخستین بار در میان دو انسان و با چند کلمه صمیمانه ساخته شده‌اند.

مولانا و فرهنگ شنیدن

وقتی شنیدن از سخن گفتن مهم‌تر می‌شود

«مehshid قربانی»

در میان شاعران و اندیشمندان فارسی‌زبان، شاید کمتر کسی به اندازه مولانا به موضوع «شنیدن» پرداخته باشد. برای مولانا، رشد انسان از شنیدن آغاز می‌شود. او بارها تأکید می‌کند که تا انسان شنونده خوبی نباشد، نمی‌تواند یاد بگیرد، تغییر کند و به درک عمیق‌تری از خود و جهان برسد. مثنوی معنوی با دعوت به شنیدن آغاز می‌شود:

بشنو از نی چون حکایت می‌کند
از جدایی‌ها شکایت می‌کند

نخستین واژه مثنوی «بشنو» است، نه «بگو».

گویي مولانا می‌خواهد بگوید که راه فهمیدن از گوش آغاز می‌شود، نه از زبان.

از نگاه او، بسیاری از آدم‌ها می‌شنوند اما گوش نمی‌دهند. صداها را دریافت می‌کنند، اما معنای آن‌ها را در نمی‌یابند. شنیدن واقعی زمانی رخ می‌دهد که انسان با تمام وجود حاضر باشد.

مولانا در جایی دیگر می‌گوید:

چون غرض آمد هنر پوشیده شد

صد حجاب از دل به سوی دیده شد

وقتی پیش‌دآوری، تعصب یا قضاوت وارد گفت‌وگو می‌شود، توان شنیدن کاهش می‌یابد. ما دیگر برای فهمیدن گوش نمی‌دهیم؛ برای تأیید باورهای خود گوش می‌دهیم.

فرهنگ شنیدن در اندیشه مولانا، فرهنگی مبتنی بر فروتنی است. انسان باید بپذیرد که همه حقیقت را در اختیار ندارد. دیگری نیز ممکن است بخشی از حقیقت را با خود داشته باشد. اگر بخواهیم آموزه‌های مولانا را به زندگی امروز بیاوریم، شاید بتوان آن‌ها را در سه جمله خلاصه کرد:

- پیش از سخن گفتن، گوش کن.
- پیش از قضاوت کردن، بفهم.
- پیش از پاسخ دادن، تأمل کن.

این همان چیزی است که امروز از آن با عنوان «گفت‌وگوی مؤثر» یاد می‌کنیم.



ضرب‌المثل‌های ایرانی و جهانی درباره سخن گفتن و شنیدن تجربه هزاران ساله انسان‌ها درباره گفت‌وگو

شهرام قلی‌پور

ضرب‌المثل‌ها عصاره تجربه نسل‌ها هستند. جالب آنکه در فرهنگ‌های مختلف، بسیاری از مثل‌ها نه درباره سخن گفتن، بلکه درباره گوش دادن و اندیشیدن پیش از سخن گفتن‌اند.

مثل‌های ایرانی

دو گوش داری و یک زبان؛ بیشتر بشنو، کمتر بگو.
یادآور ارزش شنیدن در برابر سخن گفتن.

تا مرد سخن نگفته باشد، عیب و هنرش نهفته باشد.
سخن گفتن می‌تواند شخصیت انسان را آشکار کند.

زبان سرخ، سر سبز می‌دهد بر باد.
هشدار درباره سخنان عجولانه و نسنجیده.

اول اندیشه، وانگهی گفتار.
بر اهمیت تأمل پیش از سخن گفتن تأکید دارد.

جواب ابلهان خاموشی است.
گاهی سکوت بهترین پاسخ است.

مثل‌های جهانی

«Seek first to understand, then to be understood.»

(نخست بکوش بفهمی، سپس فهمیده شوی.)
از مشهورترین آموزه‌های ارتباطی جهان.

«Speech is silver, silence is golden»

(سخن نقره است و سکوت طلا.)
ضرب‌المثلی که در بسیاری از فرهنگ‌ها رواج یافته است.

«Think before you speak»

(پیش از سخن گفتن فکر کن.)
یکی از قدیمی‌ترین توصیه‌های اخلاقی و ارتباطی.

We have two ears and one mouth so that we can»

«listen twice as much as we speak
(دو گوش و یک دهان داریم تا دو برابر آنچه می‌گوییم،
گوش کنیم.)

«Words once spoken cannot be recalled»

(کلمات گفته‌شده را نمی‌توان بازگرداند.)
یادآور مسئولیت ما در قبال سخنانمان.

این مثل‌ها نشان می‌دهند که انسان‌ها در فرهنگ‌های
مختلف، با وجود تفاوت‌های فراوان، درباره اهمیت
شنیدن، تأمل و گفت‌وگوی سنجیده به نتایج مشابهی
رسیده‌اند.



کتاب‌ها و فیلم‌های پیشنهادی برای گفت‌وگوی بهتر

عاطفه شیرازی

کتاب‌های پیشنهادی



هنر شفاف اندیشیدن

این کتاب مستقیماً درباره گفت‌وگو نیست، اما به خطاهای ذهنی و قضاوت‌های عجولانه می‌پردازد. خواننده پس از مطالعه آن بهتر می‌فهمد که چراگاهی دیگران را اشتباه قضاوت می‌کند و چگونه می‌تواند شنونده منصف‌تری باشد. آنچه می‌آموزیم: پیش از نتیجه‌گیری، بیشتر فکر کنیم.



گفت‌وگوهای سرنوشت‌ساز

یکی از شناخته‌شده‌ترین کتاب‌های جهان در زمینه مهارت گفت‌وگو، نویسندگان نشان می‌دهند چگونه در موقعیت‌های حساس، اختلاف‌نظرها را به گفت‌وگویی سازنده تبدیل کنیم. آنچه می‌آموزیم: چگونه در شرایط دشوار، آرام و محترمانه گفتگو کنیم.



انسان خردمند

شاید در نگاه اول ارتباطی با گفت‌وگو نداشته باشد، اما به خواننده کمک می‌کند جهان را از زاویه‌های متفاوت ببیند و نسبت به دیدگاه‌های گوناگون ذهنی بازتر پیدا کند. آنچه می‌آموزیم: هیچ روایت واحدی همه حقیقت را در خود ندارد.





12 Angry Men

دوازده مرد خشمگین

شاهرکاری درباره قضاوت، شنیدن و تغییر دیدگاه.

داستان هیئت منصفه‌ای است که در ابتدا تقریباً همه به یک نتیجه رسیده‌اند، اما یک نفر با پرسش‌هایش روند گفتگو را تغییر می‌دهد.

پیام فیلم: گفت‌وگوی واقعی از پرسیدن آغاز می‌شود، نه از اطمینان داشتن.



The King's Speech

سخنرانی پادشاه

فیلمی درباره قدرت ارتباط، غلبه بر ترس و یافتن صدای شخصی.

پیام فیلم: پشت هر صدایی، داستانی انسانی نهفته است.



A Separation

جدایی نادر از سیمین

اثری تأمل برانگیز درباره سوء تفاهم‌ها، قضاوت‌ها و پیچیدگی روابط انسانی.

پیام فیلم: در بسیاری از اختلاف‌ها، هیچ‌کس کاملاً حق یا کاملاً ناحق نیست.



گفت وگوهای سرنوشت ساز چگونه وقتی اختلاف نظرها زیاد است، گفتگو را از دست ندهیم؟

◀ فرهاد چاووشی



گفت وگوهای سرنوشت ساز

نویسندگان: آل سوئیتزلر، جوزف گرنی، ران مک میلان، کری پترسون / مترجم: سعید یاراحمدی / نشر آموخته

مقدمه

همه ما بارها در موقعیت‌هایی قرار گرفته‌ایم که می‌دانستیم باید حرفی را بزنیم، اما از گفتنش می‌ترسیدیم. گاهی موضوع اختلافی در خانواده بوده است. گاهی سوءتفاهمی میان همکاران. گاهی انتقادی که باید مطرح می‌شد. و گاهی گفت‌وگویی که اگر انجام نمی‌شد، رابطه‌ای آسیب می‌دید.

در چنین موقعیت‌هایی اغلب دو راه را انتخاب می‌کنیم: یا سکوت می‌کنیم و مسئله را نادیده می‌گیریم، یا با عصبانیت و شتابزدگی سخن می‌گوییم و اوضاع را پیچیده‌تر می‌کنیم.

کتاب «گفت‌وگوهای سرنوشت‌ساز» دقیقاً درباره همین لحظه‌هاست؛ لحظه‌هایی که نتیجه یک گفت‌وگو

می‌تواند بر کیفیت یک رابطه، یک تصمیم یا حتی مسیر زندگی اثر بگذارد.

این کتاب درباره چیست؟

نویسندگان کتاب سال‌ها روی رفتار انسان‌ها در شرایط حساس مطالعه کرده‌اند.

آن‌ها به این پرسش پرداخته‌اند:

چرا برخی افراد در گفتگوهای دشوار آرام، منطقی و اثرگذار باقی می‌مانند، اما برخی دیگر به سرعت وارد تنش، دفاع یا سکوت می‌شوند؟

نتیجه تحقیقات آن‌ها نشان می‌دهد که موفق‌ترین افراد لزوماً سخنورترین افراد نیستند.

آن‌ها کسانی هستند که در لحظه‌های حساس، توانایی حفظ گفت‌وگو را دارند.

یعنی می‌توانند هم حقیقت را بیان کنند و هم رابطه را حفظ نمایند.



مهم‌ترین ایده کتاب

یکی از زیباترین مفاهیم کتاب، مفهوم «استخر مشترک معنا» است. نویسندگان می‌گویند: گفت‌وگوی خوب زمانی شکل می‌گیرد که افراد بتوانند دیدگاه‌ها، نگرانی‌ها، تجربه‌ها و اطلاعات خود را روی میز بگذارند. هرچه این استخر بزرگ‌تر شود، تصمیم‌ها بهتر خواهند شد. اما مشکل زمانی آغاز می‌شود که افراد احساس ناامنی کنند. در این حالت یا سکوت می‌کنند یا به مقابله برمی‌خیزند. در نتیجه گفت‌وگو متوقف می‌شود.

چرا این کتاب برای ما مهم است؟

زیرا بسیاری از مشکلات زندگی ما، مشکل اطلاعات نیست. مشکل گفت‌وگوست. اغلب می‌دانیم چه چیزی باید حل شود. اما نمی‌دانیم چگونه درباره آن صحبت کنیم. بسیاری از اختلاف‌های خانوادگی، سوء تفاهم‌های کاری و دلخوری‌های دوستانه، نه به دلیل تفاوت دیدگاه‌ها بلکه به دلیل ناتوانی در گفت‌وگو درباره آن‌ها به وجود می‌آیند. این کتاب به ما یاد می‌دهد چگونه در چنین شرایطی راه گفتگو را باز نگه داریم.

سه درس مهم کتاب

۱. وقتی احساسات بالا می‌روند، گفت‌وگو پایین می‌آید

بسیاری از اختلاف‌ها زمانی تشدید می‌شوند که هیجان بر عقل غلبه می‌کند. کتاب پیشنهاد می‌کند پیش از ادامه گفتگو، ابتدا آرامش خود را بازیابیم.

۲. امنیت روانی شرط گفت‌وگوست

اگر طرف مقابل احساس کند مورد حمله یا قضاوت قرار گرفته است، دیگر به سخنان ما گوش نخواهد داد. افراد زمانی حرف می‌زنند که احساس امنیت کنند.

۳. هدف، پیروزی نیست؛ فهمیدن است

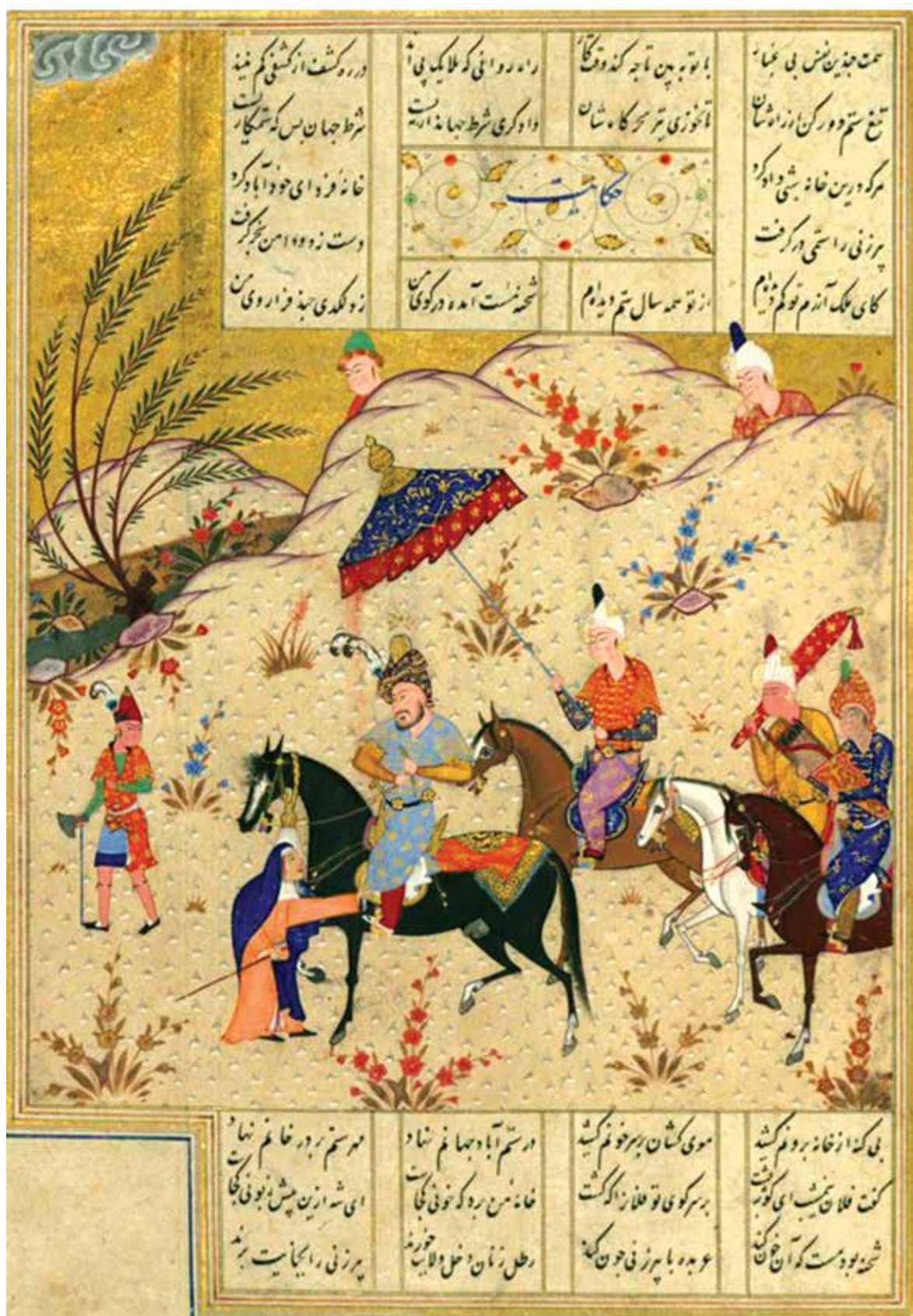
گفت‌وگو مسابقه نیست. هدف آن اثبات برتری نیست. هدف آن رسیدن به فهم مشترک است. این نگاه می‌تواند کیفیت بسیاری از روابط ما را تغییر دهد.

چند جمله برای تأمل

پس از خواندن این کتاب، شاید بد نباشد از خود بپرسیم: آخرین گفت‌وگوی دشواری که از آن فرار کردم چه بود؟ در اختلاف‌ها بیشتر سکوت می‌کنم یا حمله؟ آیا واقعاً به دنبال فهمیدن هستم یا فقط می‌خواهم حقانیت خود را ثابت کنم؟ چه چیزی مانع شنیدن دیدگاه دیگران می‌شود؟

سخن پایانی

در دنیایی که همه می‌خواهند شنیده شوند، کمتر کسی هنر شنیدن را می‌آموزد. در دنیایی که همه می‌خواهند سخن بگویند، کمتر کسی می‌داند چگونه گفت‌وگو را زنده نگه دارد. کتاب «گفت‌وگوهای سرنوشت‌ساز» یادآوری می‌کند که کیفیت زندگی ما تا حد زیادی به کیفیت گفتگوهای ما بستگی دارد. شاید بسیاری از مشکلات زندگی با یک تصمیم بزرگ حل نشوند؛ اما با یک گفت‌وگوی درست، راه حل آن‌ها آغاز شود.



پیرزنی از سلطان سنج در خواست کمک می کند، قرن شانزدهم

ماہنامہ داخلی، سال پنجم، شماره پنجم و دو، خرداد ماه ۱۳۹۲



ماهنامه داخلی، سال پنجم، شماره پانجاه و سه، تیر ماه ۱۴۰۴



43300000 | 10000000 | 10000000 | 10000000 | 10000000



Downloaded from <http://www.jstor.org/stable/2346026> on Tue, 20 Jun 2016 12:00:44 UTC



© 2004 Blackwell Publishing Ltd *Journal of Internal Medicine* 255: 105–112



© 2005 Blackwell Publishing Ltd *Journal of Internal Medicine* 258: 103–110



ماده داخلی، سال پنجم، شماره پنجاه و هشت، اول دی ماه ۱۳۹۶



سال پنجم، شماره پنجاه و نه و شصت، بهمن و اسفند ماه ۱۴۰۴



امده داخلي، سالی پنجم، شماره شصت و يك، فروردین ماه ۱۴۰۵

