

برنام‌ها

کلیدهای مدیریت زندگی

هنر گمشده گوش دادن

چگونه فراگیری مهارت گوش دادن به بهبود روابط کمک می‌کند

مایکل پی. نیکولز

مترجم: اکرم کرمی

www.saberinbooks.ir

سرشناسه
 عنوان و نام پدیدآور : هنر گمشده گوش دادن: چگونه فراگیری مهارت گوش دادن به بهبود روابط کمک می‌کند / مایکل پی. نیکولز؛ مترجم اکرم کرمی.
 مشخصات نشر : تهران: صابرین ۱۳۹۴.
 مشخصات ظاهری : ۳۲۵ ص.
 فروست : کلیدهای مدیریت زندگی
 شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۸۵-۷۵-۹
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا.
 یادداشت : عنوان اصلی: The lost art of listening: how learning to listen can improve relationships, 2nd ed, c2009.

یادداشت : نمایه.
 موضوع : گوش دادن - روابط بین اشخاص
 موضوع : روابط بین اشخاص - به زبان ساده
 شناسه افزوده : کرمی، اکرم ۱۳۴۱ - ، مترجم
 رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۴ ن ۹ ی ۳۲۳ / BF
 رده‌بندی دیویی : ۱۵۳/۶۸
 شماره کتابشناسی ملی : ۳۹۴۳۰۵۵



مؤسسه انتشارات صابرین ۸۸۹۶۸۸۹۰

هنر گمشده گوش دادن

مایکل پی. نیکولز

مترجم: اکرم کرمی

ویراستار: محمدعلی معصومی

طراحی و اجرای جلد: کیانوش غریب‌پور

تعداد: ۳۰۰۰

چاپ اول: ۱۳۹۴

حروفچینی و صفحه‌آرایی: فاطمه بابایی

لیتوگرافی: پویه‌کراور

چاپ جلد: اکسیر

چاپ متن و صحافی: پژمان

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۸۵-۷۵-۹

ISBN : 978-964-2785-75-9

حقوق ناشر محفوظ است.

قیمت: ۱۸۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

- سخن ناشر ۵
- مقدمه ۷
- بخش ۱: عطش درک شدن ۱۱
- فصل اول: «شنیدی چه گفتم؟» ۱۲
چرا گوش دادن این قدر مهم است؟
- فصل دوم: «ممنون که گوش دادی.» ۲۸
نقش گوش کردن در شکل دادن به شخصیت و ایجاد ارتباط
- فصل سوم: «چرا خوب گوش نمی‌کنند؟» ۴۵
چگونه روابط سست می‌شوند؟
- بخش ۲: دلایل واقعی گوش ندادن ۷۵
- فصل چهارم: «کی نوبت من می‌شود؟» ۷۶
اصل گوش دادن: کنار گذاشتن موقت نیازهای خود
- فصل پنجم: «فقط آنچه را می‌خواهید، می‌شنوید.» ۱۰۰
تأثیر فرض‌های پنهان بر گوش دادن

- فصل هشتم: «واکنش افراطی!» ۱۱۸
 چگونه غلبه هیجان ما را دفاعی می‌کند؟
- بخش ۳: برقرار ساختن پل ارتباطی ۱۴۹
- فصل هفتم: «عجله نکن، دارم گوش می‌دهم.» ۱۵۰
 چگونه نیاز خود را کنار بگذاریم و گوش دهیم؟
- فصل هشتم: «هرگز نمی‌دانستم این‌طور فکر می‌کنی.» ۱۶۸
 همدلی با پذیرا بودن آغاز می‌شود
- فصل نهم: «معلوم است که این موضوع واقعاً ناراحتت کرده.» ۱۸۸
 فرونشاندن واکنش‌های هیجانی
- بخش ۴: گوش دادن با توجه به وضعیت موجود ۲۱۵
- فصل دهم: «دیگر با هم حرف نمی‌زنیم.» ۲۱۶
 گوش دادن زوجها به یکدیگر
- فصل یازدهم: «در این خانه هیچ‌کس به حرف من گوش نمی‌دهد.» ۲۴۷
 گوش دادن و شنیده شدن در خانواده
- فصل دوازدهم: «از آیا باید؟» تا «این عادلانه نیست.» ۲۶۴
 گوش دادن به کودکان و نوجوانان
- فصل سیزدهم: «می‌دانستم درک می‌کنی.» ۲۹۶
 گوش دادن به دوستان و همکاران
- نمایه ۳۲۱

سخن ناشر

انتشارات صابرین سال‌هاست که با تمرکز بر نیاز خانواده‌های ایرانی، به انتشار آثاری تحت عنوان «کلیدهای تربیت کودکان و نوجوانان»، «کلیدهای همسران موفق»، «کلیدهای بازسازی زندگی پس از طلاق» و «کلیدهای مشاوره» پرداخته است. در ادامه این تلاش‌ها و به منظور پاسخ به نیاز کسانی که می‌خواهند در حوزه مدیریت زندگی و یا به عبارتی خودیاری مطالعه کنند، اقدام به انتشار مجموعه‌ای به نام «کلیدهای مدیریت زندگی» نموده است. مخاطبان این مجموعه می‌توانند تمام افراد جامعه به‌ویژه جوانان عزیز باشند.

مؤسسه انتشارات صابرین

مقدمه

هیچ چیز آزردهنده‌تر از این نیست که افراد موردعلاقه یا افرادی که برایمان مهم هستند، به حرف‌هایمان گوش ندهند. نیاز به درک شدن، نیازی همیشگی است که هیچ‌گاه ما را ترک نمی‌کند و به همین دلیل است که گوش شنوا عاملی بسیار نیرومند در روابط انسانی به‌شمار می‌رود و درک نشدن واقعاً دردناک است.

تجربه سی و پنج ساله‌ام به‌عنوان روان‌کاو و درمانگر خانواده، به من نشان داده است که ریشه بسیاری از اختلاف‌ها در این حقیقت ساده نهفته است: مردم واقعاً به یکدیگر گوش نمی‌دهند.

هرچند فرهنگ مدرن سعی دارد از ما افرادی مستقل بسازد، اما استقلال و خودکفایی نیاز ما را به ارتباط‌های انسانی از بین نمی‌برد و گوش دادن مهم‌ترین مهارتی است که ارتباط مؤثر را ممکن می‌سازد. متأسفانه، فشارهای زندگی مدرن از کیفیت گوش دادن و توجه ما به یکدیگر کاسته است و درواقع پرداختن به وظایف و تکالیف گوناگون، بستر مناسبی برای گوش ندادن فراهم ساخته است. این روزها اخبار و تصاویر بی‌شمار و گوناگون از طریق تلویزیون، ایمیل، تلفن همراه، اینترنت و غیره ما را بمباران می‌کنند و توجه ما را مختل می‌سازند. ما نیز از اینکه تصور کنیم همه‌فن‌حریف هستیم، لذت می‌بریم؛ درحالی‌که ایمیل خود را

چک می‌کنیم، با تلفن حرف می‌زنیم یا هنگام تماشای تلویزیون لیست خرید را واری می‌کنیم و به این ترتیب خود را فریب می‌دهیم و گمان می‌کنیم توانایی انجام دادن هم‌زمان چند کار را با هم داریم. حقیقت این است که یک کار بی‌کیفیت را پس از کار بی‌کیفیت قبلی شروع می‌کنیم و حاصل این همه، آن است که توجه خود را از دست داده‌ایم.

شاید سبک زندگی جدید باعث شده است ما کمتر به حرف یکدیگر گوش دهیم. شاید هم برعکس، برای فرار از تنهایی، از اینکه گوشی شنوا به دست نمی‌آوریم، به این سبک زندگی پناه برده‌ایم. علت هرچه باشد، تردیدی نیست که این فقدان، شکافی در زندگی ما پدید آورده است که پیوسته بزرگ‌تر و عمیق‌تر می‌شود و خود را به شکل نارضایتی، غم و محرومیت نشان می‌دهد. ما تسلی و آرامش حاصل از گوش دادن و شنیده شدن، درک کردن و درک شدن را از دست داده‌ایم اما نمی‌دانیم اشکال کار از کجاست و چطور می‌توان آن را برطرف کرد، البته اختلافات لزوماً با گوش دادن به یکدیگر حل نمی‌شوند، اما اگر چنین نکنیم اوضاع قطعاً وخیم‌تر می‌شود. حال که چنین است چرا برای گوش دادن به یکدیگر وقت نمی‌گذاریم؟ زیرا گوش دادن حقیقتاً کار آسانی نیست و نیاز به کوشش دارد.

وقتی نوشتن این کتاب را شروع کردم، خودم هم سعی کردم در محیط خانه و محل کار شنوندهٔ بهتری باشم، اما گاه چنان برخوردهایی پیش می‌آمد که پاک از خودم ناامید می‌شدم و به جای آنکه فکر کنم کاری خوب پیش نرفته و نیاز به اصلاح و بازسازی دارد، خود را کاملاً شکست خورده و بی‌کفایت می‌دیدم و تسلیم می‌شدم. با خود می‌گفتم: «تو که نمی‌توانی با افراد زندگی خودت کنار بیایی، چطور به خودت اجازه می‌دهی دربارهٔ گوش دادن، کتاب تألیف کنی؟»

قطعاً شما هم چنین تجربه‌ای داشته‌اید که در مسیر تغییر یک عادت (مثلاً پرخوری) با مانع روبه‌رو شوید. دردناک است، احتمال عقب‌نشینی

هم کم نیست، اما از آنجا که مصمم بودم نوشتن را پیش ببرم، خود را مجبور می‌دیدم که بعد از فروکش کردن رنج و ناراحتی، اشتباهم را جبران کنم؛ دوباره به سمت همسرم یا همکارم بروم و قبل از هر اظهارنظری ابتدا به سخن آن‌ها گوش دهم. در همین جریان بود که متوجه شدم چطور روابط دستخوش چرخه‌های دوری و نزدیکی می‌شوند و مهم‌تر آنکه چطور کیفیت گوش دادن من، بر این چرخه‌ها تأثیر می‌گذارد.

این کتاب شما را دعوت می‌کند تا به شیوهٔ صحبت کردن و گوش دادن خود فکر کنید؛ چرا گوش دادن در زندگی این قدر اهمیت دارد؟ چطور شنوندهٔ بهتری شویم و به عمق تجربهٔ گوینده نفوذ کنیم؟ و چطور مراقب باشیم عادات نادرست، از کیفیت گوش دادن ما نگاهند؟ از جمله رموزی که به ارتباط مؤثر کمک می‌کنند و در این کتاب مورد بحث قرار گرفته‌اند، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- تفاوت میان گفت‌وگوی واقعی و به‌نوبت حرف زدن.
 - گوش دادن به مقاصد واقعی دیگران، نه صرف آنچه به زبان می‌آید.
 - نفوذ کردن در شخصی که هرگز گوش نمی‌کند.
 - چگونه جروب‌بحث را کاهش دهیم.
 - چگونه از دیگران کمک بخواهیم و در عین حال از پندوانداز ناخواسته در امان بمانیم.
 - چگونه اختلاف‌نظر خود را بیان کنیم که دیگران احساس نکنند مورد انتقاد قرار گرفته‌اند.
 - چگونه اطمینان حاصل کنیم که حرف دو طرف مورد توجه قرار گرفته است.
 - چگونه گوینده، پیام خود را ضعیف می‌کند.
 - چگونه ماهیت رابطه بر گوش دادن تأثیر می‌گذارد.
 - چه کنیم تا دیگران به ما گوش دهند.
- این کتاب در چهار بخش و سیزده فصل تألیف شده است و تمرین‌های

انتهایی هر فصل به شما کمک می‌کنند تا مهارت گوش دادن خود را بهبود بخشید. از یاد نبریم که هرچند گوش دادن در زندگی امری مسلم و عادی به شمار می‌رود، از اهمیت آن هرچه بگوییم کم گفته‌ایم. توجه و درک دیگران، هدیه‌ای است که احساس خودارزشمندی و اعتبار را در دیگران زنده می‌کند. توانایی خوب گوش دادن، نیک‌خواهی و حسن‌نیتی را در ما پرورش می‌دهد که بازتابش متوجه خود ما می‌شود. وانگهی خوب گوش دادن، بهترین شیوه‌ای است که معاشرت با دیگران و یادگیری از آنها را برایمان لذت‌بخش می‌کند. امیدوارم این کتاب گامی در جهت نشان دادن اهمیت و توجهی باشد که برای یکدیگر احساس می‌کنیم.

بخش ۱

عطش درک شدن