

مهارت گوش دادن موثر، یکی از مهارت های ضروری برای هر رابطه ای است.

گوش دادن موثر و فعال (Effective Listening) با شنیدن (Hearing) فرق دارد.

شنیدن یک امر فیزیولوژیک است که وقتی امواج صوتی به گوش می رسد، خود به خود رخ می دهد اما گوش دادن یک نوع مهارت است که نیاز به تمرکز و تحلیل ذهنی دارد یعنی باید با توجه کامل به سخنان طرف مقابل گوش دهیم تا متوجه معنا و مفهوم سخنانش بشویم.

چند لحظه فکر کنید و ببینید در چه موقعیت هایی تجربه ای از شنیده نشدن داشته اید؟ یا تاکنون چند مرتبه دیگران را به درستی نشنیده اید؟

شاید یکی از دلایلی که مولانا داستان های مثنوی را در قالب دیالوگ یا گفت و گوهایی سه نفره ارائه می دهد این باشد که می خواهد به خواننده مهارت گوش دادن موثر را بیاموزد تا خواننده از همه ی شخصیت های داستان، نکاتی را یاد بگیرد نه اینکه با جانبداری از یک طرف، کاراکتر دیگر را کنار بزند. کما اینکه گاهی حرف درست را از زبان شیطان منتقل می کند. از آنجا که حکمت، گم شده ی مومن است، آن را از هر کس بشنود بدان ایمان می آورد.

پس چو حکمت ضالّهی مومن بُود
آن ز هر که بشنود، موّقن بُود

مولوی، مثنوی، دفتر دوم، بیت ۳۵۹۱

اما برای مهارت در گوش دادن موثر چه کارهایی می توان انجام داد؟
یک: برای اینکه بفهمیم مخاطب در حال انتقال چه پیامیست، نیاز است تا صبورانه به حرفهایش گوش دهیم.

دو: عجله کردن در پاسخگویی نمی گذارد به اصل صحبت های مخاطب پی ببریم. به عبارتی خیلی وقتهای، ما قبل از شنیدن، آماده ی جواب دادن هستیم.

و در آخر، مهمترین مانع در راه گوش دادن موثر، قضاوت و پیش داوری است. یعنی ما با قضاوت خودمان، یکطرفه به قاضی می روییم و راضی هم برمیگردیم. بدون اینکه متوجه نیاز واقعی طرف مقابل شده باشیم.

مولانا مثال می زند که یک معلم شطرنج میخواست به شاگردش بازی شطرنج را یاد بدهد و به او می گوید که این خانه، خانه ی رخ است، شاگرد به جای اینکه به نحوه ی بازی توجه کند و منظور معلم را متوجه شود، می پرسد: رخ این خانه را از کجا آورده ؟ خودش خریده یا به ارث برده؟

گفت: در شطرنج کین خانه ی رخ است
گفت: خانه اش از کجا آمد به دست؟

خانه را بخريد يا ميراث يافت؟
فرخ آن کس که سوي معنی شتافت

مولوی، مثنوی، دفتر دوم، ابیات ۳۶۲۷ و ۳۶۲۸

در این مثال، شاگرد بدلیل خوب گوش نکردن از یادگیری محروم ماند.

اما مولانا به موضوع گوش سپردن، نگاه دیگری هم دارد و می گوید اینکه افرادی در طول تاریخ سخن حق را از زبان پیام آوران شنیدند بدلیل سنجیت روحی شان با آنان بود. این افراد با دیدن چهره و صدای پیامبران به آنها ایمان آوردند، چرا که این جنس صدا را تا بحال از من های ذهنی در این دنیا نشنیده بودند. و چون آنها در من ذهنی، جدایی از زندگی را تجربه کرده بودند، صدای پیامبران را شنیدند که می گویند شما امتداد خداوند هستید و خداوند فرموده است که من نزدیک ام.

در دلِ هر اَمّتی کز حق مَرّه ست
روی و آوازِ پیمبر، معجزه ست

چون پیمبر از برون بانگی زند
جانِ اَمّت در درون سَجده کند

زآنکه جنسِ بانگِ او اندر جهان
از کسی نشنیده باشد گوشِ جان

آن غریب از ذوقِ آوازِ غریب

از زبانِ حق شنود اُنّی قریب

مولوی، مثنوی، دفتر دوم، ابیات ۳۵۹۸ تا ۳۶۰۱

پس آنچه که موجبِ نزدیکی افراد به یکدیگر می شود، تنها سخن گفتن و آوردن دلیل و منطق نیست بلکه سنخیتِ روحی است. در حدیثی آورده شده: «روح ها، لشکریانی بسیج شده اند. هر کدام از آن ارواح که با دیگری آشنا باشد، همبسته می شود و هر کدام که با دیگری بیگانه باشد، گسسته.»
(آقای کریم زمانی این حدیث را در شرح بیت ۱۰۵۰ دفتر دوم آورده اند.)

چون شناسد جانِ من جانِ تو را یاد آرد اُتّحاد و ماجرا

موسی و هارون شدند اندر زمین
مختلط خوش، همچو شیر و انگبین

مولوی، مثنوی، دفتر چهارم، ابیات ۳۸۳۰ و ۳۸۳۱

این آشنایی به نسبت های فامیلی و خانوادگی هم بستگی ندارد، چه بسا افرادی که سالیان سال در کنار هم زندگی میکنند ولی متوجه حرفهای هم نمی شوند و حرفِ مشترکی با هم ندارند.

مرد را صد سال عمّ و خالِ او یک سرِ مویی نبیند حالِ او

مولوی، مثنوی، دفتر سوم، بیت ۴۲۴۹

و چه بسیار اوقات که دو نفر ظاهراً هم زبان نیستند، ولی همدلی دارند و حرف های یکدیگر را درک می کنند. چون درونِ آنها عدم شده است و آنها به سکوت زنده اند. سکوت تنها زبانی است که قابلِ ترجمه کردن نیست بلکه فقط باید به آن زنده شد.

ای بسا هندو و ترکِ هم زبان
ای بسا دو تُرک چون بیگانگان

پس زبانِ محرمی خود دیگر است
هم دلی از هم زبانی بهتر است

مولوی، مثنوی، دفتر اول، ابیات ۱۲۰۶ و ۱۲۰۷

در نهایت منظور مولانا از این ابیات این نیست که ما به ذهن برویم و بین خودمان و دیگران جدایی احساس کنیم و بگوییم ما در یک گروه هستیم و بقیه در گروه دیگر.

بلکه مولانا میخواهد ما به این موضوع توجه داشته باشیم که آگاهی افراد با هم متفاوت است و از یک طرف به اهمیتِ قرین اشاره می کند و از طرفِ دیگر می گوید تا زمانیکه تو نتوانی یک حرفِ مخالفِ نظرت را بشنوی و بپذیری، تا نتوانی مقاومت ها و بی تفاوتی هایِ دیگران نسبت به گفته هایت را در خودت جای بدی، پس هنوز فضایِ درونت تماماً باز نشده و تو به انسانِ کامل تبدیل نشده ای چرا که مجموعِ عالمِ اجزایِ یک کس است و اگر انسان نتواند افرادی که منِ ذهنی دارند را در خود جای دهد، او کُل نباشد.

جزوِ درویشند جمله نیک و بد
هر کی نبود او چنین، درویش نیست

مولوی، دیوان شمس، غزل ۴۲۵، برنامه ۴۸۶ گنج حضور



با سپاس فراوان

سمانه-تهران