

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





خوب گوش نمی دهی

چه چیز مهمی را از دست می دهی و چرا؟



کیت مرفی ■ ترجمهٔ سمانه پرهیزکاری



سرشناسه: مورفی، کیت

Murphy, Kate

عنوان و نام پدیدآور: خوب گوش نمی‌دهی: چه چیز مهمی را از دست می‌دهی و

چرا؟/ کیت مرفی: ترجمه سمانه پرهیزکاری، ویراستار مرضیه اکبرپور.

تهران: ترجمان علوم انسانی، ۱۴۰۰.

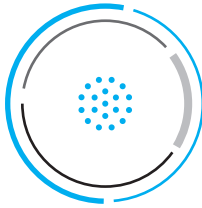
مشخصات ظاهری: ۲۱۶ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۹۱-۹۸-۱

رده بندی کنگره: BF۳۲۳

رده بندی دیویی: ۱۵۳/۶۸

شماره کتابشناسی ملی: ۸۵۰۵۹۳۸



این اثر ترجمه‌ای است از:

You're Not Listening

What You're Missing and Why it Matters

Kate Murphy

Celadon Books, 2020

خوب گوش نمی‌دهی

چه چیز مهمی را از دست می‌دهی و چرا؟

نویسنده: کیت مرفی

مترجم: سمانه پرهیزکاری

ناشر: ترجمان علوم انسانی

ویراستار: مرضیه اکبرپور

طراح جلد: حمید اقدسی یزدلی

صفحه‌آرا: معصومه کریمی

چاپ: زیتون

نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۱

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

پست الکترونیکی: tarjoman.nashr@gmail.com

فروشگاه اینترنتی: www.tarjomaan.shop

.....
حقوق چاپ و نشر در تمام قالب‌ها اعم از
کاغذی، الکترونیکی و صوتی انحصاراً برای
انتشارات ترجمان علوم انسانی محفوظ است.
این کتاب با کاغذ حمایتی منتشر شده است.



معرفی نویسنده

کیت مرفی روزنامه‌نگار مستقر در هیوستونِ تگزاس است که تا به حال در روزنامه‌های نیویورک تایمز، اکونومیست، خبرگزاری فرانسه و تگزاس مقالاتی منتشر کرده است.

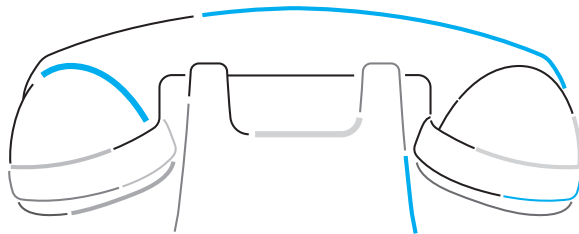
مقالات او گستره وسیعی از موضوعات را در بر می‌گیرد، اعم از سلامت، تکنولوژی، اقتصاد، کسب‌وکار، علم، هنر و نظایر آن. شهرت او به خاطر تبیین‌های روشن و قابل‌فهمی است که از موضوعات پیچیده ارائه می‌دهد.

این کتاب در آدمی شوروشوقی آتشین برای گوش‌کردن ایجاد می‌کند، کتابی است آموزنده و تفکربرانگیز که کمک می‌کند پرسش‌ها و پاسخ‌هایمان را جوری تنظیم کنیم که باعث ایجاد صمیمیت شود.

فایننشال تایمز

شما هم مثل اکثر مردم احتمالاً از هنر خوب‌گوش‌کردن بی‌بهره‌اید. چه کسی می‌تواند بهتر از روزنامه‌نگاری با استعداد، با چاشنی علم و طنز، این مهارت را به شما بیاموزد؟

آدام گرت



تقدیم به همه کسانی که حرف‌هایی را درست درک نکرده‌اند یا احساس می‌کنند حرف‌هایشان درست درک نشده است.
-نویسنده

فهرست

- ۹ تقدیر و تشکر
- ۱۱ مقدمه
- ۱۵ [۱] هنر گمشده گوش کردن
- ۳۱ [۲] آن حس همگام شدن
عصب شناسی گوش کردن
- ۴۳ [۳] گوش کردن به حس کنجکاوی مان
چیزی که از کودکان نوپا یاد می‌گیریم
- ۵۵ [۴] می‌دانم چه می‌خواهی بگویی
فرضیات به مثابه گوش‌گیر!
- ۶۹ [۵] جواب‌های از سربی‌اعتنائی
چرا آدم‌ها ترجیح می‌دهند با سگ‌ها حرف بزنند؟
- ۷۷ [۶] مثل لاک‌پشت حرف‌زدن، مثل خرگوش فکر کردن
اختلاف سرعت گفتار و اندیشه
- ۸۵ [۷] گوش کردن به دیدگاه‌های مخالف
چرا حس می‌کنیم یک خرس دارد تعقیبمان می‌کند؟

- ۹۵ [۸] تمرکز بر آنچه مهم است
گوش کردن در عصر کلان داده
- ۱۰۷ [۹] گوش کردن بداهه
وقتی داشتم می‌رفتم سر کار، اتفاق بامزه‌ای افتاد
- ۱۱۷ [۱۰] حساسیت مکالمه‌ای
وجه اشتراک بین تری گروس، ال. بی. جی، و کلاهدارها
- ۱۲۹ [۱۱] گوش کردن به خود
ندای پرحرف درون
- ۱۳۷ [۱۲] حمایت از گفت‌وگو، نه انتقال آن
- ۱۵۳ [۱۳] چکش‌ها، سندان‌ها و رکاب‌ها
تبدیل موج‌های صوتی به موج‌های مغزی
- ۱۶۹ [۱۴] اعتیاد به حواس پرتی
- ۱۷۹ [۱۵] آنچه کلمات مخفی می‌کنند، و سکوت‌ها برملا
- ۱۸۷ [۱۶] اخلاقی گوش کردن
چرا غیبت کردن یک جورهایی خوب است؟
- ۱۹۵ [۱۷] کی دیگر گوش نکنیم؟
- ۲۰۹ نتیجه‌گیری
- ۲۱۵ پی‌نوشت‌ها و نمایه

تقدیر و تشکر

در دنیای خبرنگاری، ارزش گزارش به منابع آن است. برای همین است که بی اندازه سپاسگزار افراد بی شماری هستم که، در تحقیق برای این کتاب، وقت و دانششان را سخاوتمندانه در اختیارم گذاشتند. هیچ کدامشان مجبور نبودند به تماس ها یا ایمیل هایم جواب بدهند یا حضوری مرا ببینند، ولی این کارها را کردند. بیش از آنچه توان بیانش را داشته باشم قدردان رضایتشان برای گفت وگو هستم.

تعداد این افراد بیش از آن است که نام تک تکشان را بیاورم، و در واقع خیلی هایشان هم نمی خواهند نام برده شوند، اما تک تک گفت وگوها مهم، و بر چیزی که نوشته ام اثرگذار بوده است. گوش کردن مصاحبه های ضبط شده و به خاطر آوردن صدای افرادی که با آنها مصاحبه کرده بودم - حین خواندن یادداشت هایم - باعث می شد در روزهای تنهایی هم همراهانی را در کنارم حس کنم. این کتاب، از بسیاری جهات، هدیه متقابل من به آنهاست. همچنین باید از پژوهشگران رشد، علوم رفتاری، اجتماعی و اعصاب که به پژوهش هایشان ارجاع داده ام تشکر کنم. قدردان آن هایی هستم که بزرگوارانه نسخه های کامل پژوهش هایشان را برایم فرستادند و صبورانه به سؤال هایم پاسخ دادند. و همچنین مدیران پژوهشگرانی هستم که مقالاتشان را در اینترنت با دسترسی آزاد در اختیار همه قرار داده اند.

از پروژه گوتنبرگ و آرشیو اینترنت هم سپاسگزارم که، در جست و جو و یافتن کتاب ها یا متون گمنام، بی نهایت ارزشمند بودند. این دو برنامه غیرانتفاعی، با حمایت داوطلبانه، میلیون ها کتاب و متن را دیجیتال کرده و در دسترس پژوهشگران، دانش پژوهان و علاقه مندان قرار داده اند. و باید یاد کنم از کتابخانه عمومی هیوستون و کتابخانه فاندربن^۱

دانشگاه رایس^۱، و همچنین کتابخانه پری‌کاستانید^۲ در دانشگاه نگراس واقع در شهر آستین. از کتاب‌هایشان و همچنین سکوت آنجا استفاده زیادی کرده‌ام. از دستیارم، بریجیت متزی، به خاطر همکاری و زمان‌بندی بی‌نقصش تشکر ویژه می‌کنم، و همین‌طور از بقیه تیم شرکت مدیریت خلاق آویتاس به خاطر پشتیبانی‌های خوبشان، به خصوص از اسموند هارمزورث بابت مشاوره‌های حکیمانه‌اش و جلسی هِلر بابت دانش بین‌المللی‌اش.

ستایش و قدردانی می‌کنم از غاده عصفور که، با اشتیاق و خوش‌رویی، زحمت حقیقت‌سنجی تک‌تک کلمات این کتاب را کشید. همچنین درود می‌فرستم به پِن مرفی بابت نمایه‌سازی هوشمندانه‌اش، و الیزابت کاتالانو بابت مدیریت همهٔ تدابیر پشت‌صحنه و تبدیل یک فایل بسیار طولانی قالب‌نیافته به یک کتاب بالفعل فیزیکی.

سپاس بسیار از سِلِدان بوکس^۳، ناشرم در آمریکا، که ناشری نوپا اما ممتاز است که به نویسندگانش اهمیت می‌دهد. ویراستارم، رایان دوئرتی، حمایت بی‌وقفه‌ای از من کرده و حرف‌زدنش و داستان‌هایی که تعریف می‌کند همیشه دلگرم‌کننده و امیدبخش است. «می‌خواهی یه قصه بشنوی؟». بله، البته که می‌خواهم.

و البته این کتاب نوشته نمی‌شد اگر افتخار کار با چندین ناشر ارجمند را نمی‌داشتم، خصوصاً سال‌های زیادی که مقاله‌نویس نیویورک تایمز بودم. از سردبیران سابق و کنونی‌ام در روزنامه تشکر می‌کنم، از جمله تریش هال، اسکال ویل، آنر جونز، مایکل میسن، پتریک فارل، روبرتا زف، جیم کرسِتر و الکساندرا جیکوبز. آن‌ها بودند که به من اختیار عمل دادند و چیزی به من دادند که اساساً جواز گوش کردن است.

1. Rice University
2. Perry-Castañeda Library
3. Celadon Books

مقدمه

آخرین باری که به حرف‌های کسی گوش کردید کی بود؟ طوری که واقعاً گوش کرده باشید، بدون اینکه فکر کنید بعدش چه بگویید، به گوشی همراهتان نگاه کنید یا پیرید وسط حرفش تا نظرتان را بگویید. و آخرین باری که کسی واقعاً به حرفتان گوش کرده کی بوده؟ طوری که آن قدر حواسش به حرفتان بوده و واکنش بجایی نسبت به آن بحث داشته که احساس کرده‌اید واقعاً درک شده‌اید.

در زندگی مدرن، بسیار شنیده‌ایم که باید به حرف دلمان، به صداهاى درونمان و به غریزه‌مان گوش کنیم، اما به ندرت به گوشمان خورده که باید مشتاقانه و با دقت به حرف دیگران گوش کنیم. در عوض، همیشه در حال گفت‌وگو با کسانی هستیم که انگار ناشنوايند، و خیلی اوقات در مهمانی‌ها، جلسات کاری و حتی سرِ شام‌های خانوادگی می‌پریم توی حرف هم، چون یاد گرفته‌ایم به جای دنبال کردنِ گفت‌وگوها آن‌ها را هدایت کنیم. عموماً هدفمان از گفت‌وگو -چه آنلاین باشد چه حضوری- متمایز کردنِ خود، شکل دادن به روایت و اصرار بر دیدگاه‌هایمان است. ما چیزهایی را ارزشمند می‌دانیم که بیان می‌کنیم، نه چیزهایی را که دریافت می‌کنیم.

ولی می‌شود به یقین گفت که گوش کردن از حرف زدن ارزشمندتر است. چه جنگ‌هایی که به خاطر گوش نکردن به پا نشده، چه ثروت‌هایی که به باد نرفته و چه دوستی‌هایی که خراب نشده! کلین کولج^۱ جمله معروفی دارد: «تابه حال هیچ‌کس نبوده که با گوش کردن خودش را از کار بیکار کند!»^۲. فقط با گوش کردن است که می‌توانیم گفت‌وگویی ایجاد کنیم، درک کنیم، ارتباط برقرار کنیم، همدلی کنیم و انسانیت‌مان را ارتقا ببخشیم. گوش کردن اساس هر رابطه موفقیتی است، از جمله روابط شخصی، حرفه‌ای و سیاسی. اپیکتتوس^۳، فیلسوف یونان باستان، هم گفته است «طبیعت به انسان یک زبان و دو گوش داده تا بتوانیم دو برابر آنچه می‌گوییم بشنویم»^۴.

بنابراین عجیب است که دبیرستان‌ها و دانشگاه‌ها گروه‌های مناظره و کلاس‌های سخنوری و متقاعدسازی دارند، اما به ندرت، اگر نگوئیم هرگز، کلاس‌ها یا فعالیت‌هایی دارند که «بادقت گوش کردن» را آموزش بدهند. می‌شود دکتری رشته ارتباط گفتاری گرفت و به گروه‌هایی مثل نُست مَسْتِرز^۳ پیوست تا توانایی سخنرانی‌مان را بهتر و بهتر کنیم، ولی هیچ مدرک یا دوره آموزشی مشابهی نیست که به گوش کردن تأکید و تشویق کند. اصلاً تصویر امروزی موفقیت و قدرت در ذهن ما تصویر کسی است که میکروفون به دست روی صحنه‌ای قدم می‌زند یا پشت تریبونی نطق می‌کند. سخنرانی کردن در تِد^۴ یا در روز جشن دانش‌آموختگی رؤیای خیلی هاست.

رسانه‌های اجتماعی بلندگویی برای آدم‌ها فراهم کرده‌اند تا تمام افکارشان را بریزند بیرون، و راهی هم در اختیار آن‌ها گذاشته‌اند تا بتوانند تمام دیدگاه‌های مخالف را غربال و حذف کنند. آدم‌ها حالا دیگر تماس‌های تلفنی را ناخوشایند می‌دانند و به پیغام‌های صوتی همدیگر جواب نمی‌دهند. ترجیحشان پیامک یا ایموجی‌های بی‌زبان است! اگر به چیزی گوش کنند، احتمالاً از طریق هدفون یا هندزفری است، جایی که در این حباب‌های صوتی منتخب (موسیقی متن فیلم زندگی‌های محصورشان) امنیت دارند.

1. Calvin Coolidge

2. Epictetus

۳. Toastmasters: سازمانی غیرانتفاعی و بین‌المللی با هدف آموزش ارتباط، سخنرانی و رهبری [مترجم].

4. TED

نتیجه‌اش حس فزایندهٔ انزوای پوچی است که خودش باعث اسکروول کردن، ضربه زدن و کلیک کردن هرچه بیشتر می‌شود. حواس پرت کن‌های دیجیتال ذهن را مشغول نگه می‌دارند، اما کار چندان برای تغذیهٔ آن نمی‌کنند و، حتی بدتر، در جهت تعمیق احساس در فرد هم تقریباً به هیچ دردی نمی‌خورند، امری که نیازمند طنین صدای دیگری در تن و روحمان است. گوش کردن حقیقی یعنی انگیخته شدن فیزیکی، شیمیایی، عاطفی و ذهنی توسط روایت یک شخص دیگر.

این کتاب در ستایش گوش کردن، و در سوگ ازدست دادن جادوی گوش کردن در فرهنگمان است. من روزنامه نگارم و مصاحبه‌های بی شماری با افراد مختلف داشته‌ام، از برندگان جایزه نوبل گرفته تا کودکان نوپای بی خانمان. خودم را شنونده‌ای حرفه‌ای می‌دانم، اما با وجود این من هم گاهی انتظارات را برآورده نمی‌کنم. و به همین دلیل است که این کتاب راهنمایی برای بهبود مهارت‌های گوش کردن هم هست.

برای نوشتن این کتاب، حدود دو سال را صرف کاویدن پژوهش‌های دانشگاهی دربارهٔ گوش کردن کرده‌ام (فرایندهای زیست مکانیکی و عصب شناختی و همچنین آثار عاطفی و روان شناختی آن‌ها). روی میزم چراغ کوچک هارد اکسترنالی چشمک می‌زند که پر از صداها ساعت مصاحبه با افرادی از بویزی^۱ تا پکن است، افرادی که در مورد جنبه‌ای از گوش کردن پژوهش می‌کنند یا شغلشان مثل من گوش کردن متمرکز است، از جمله جاسوس‌ها، کشیش‌ها، روان درمانگرها، کافه دارها، طرف‌های مذاکره در گروهان‌گیری‌ها، آرایشگرها، کنترلرهای ترافیک هوایی، تهیه‌کننده‌های برنامه‌های رادیو و مجری‌های گروه‌های کانونی^۲. از طرفی، به بعضی از حاذق‌ترین و باهوش‌ترین کسانی هم مراجعه کرده‌ام که قبلاً درباره‌شان شرح حال نوشته یا با آن‌ها مصاحبه کرده بودم (طنزپردازان، مدیرعاملان، سیاستمداران، دانشمندان، اقتصاددانان، طراحان لباس، ورزشکاران حرفه‌ای، کارآفرینان، سرآشپزان، هنرمندان، نویسندگان و رهبران مذهبی) تا از آن‌ها بپرسم گوش کردن برایشان چه ارزشی دارد و وقتی کسی به آن‌ها گوش نمی‌کند، چه حسی پیدا می‌کنند. و کسانی هم بودند که به طور اتفاقی در هواپیما، اتوبوس یا قطار کنارم می‌نشستند، یا کسانی که شاید

۱. Boise: مرکز ایالت آیداهو در غرب آمریکا [مترجم].

۲. کسانی که یک مباحثه گروهی را هدایت می‌کنند [مترجم].

در رستوران، مهمانی، بازی بیسبال، خواربارفروشی یا موقع پیاده‌روی با آن‌ها برخورد و گفت‌وگو داشته‌ام. بعضی از ارزشمندترین ایده‌هایم درباره گوش کردن را از راه گوش کردن به همین آدم‌ها به دست آوردم.

در این کتاب، شما هم مثل من خواهید دید که گوش کردن امری است ورای صرفاً شنیدن حرف‌های دیگران؛ گوش کردن شامل توجه کردن به طرز بیان و کاری که طرفمان موقع حرف زدن می‌کند، موقعیت آن حرف و چگونگی تأثیر آن روی ماست. گوش کردن فقط این نیست که تحمل کنید تا طرف مقابل پُرگویی‌اش را تمام کند؛ کاملاً برعکس! بخش زیادی از گوش کردن به واکنش شما مربوط است، یعنی مرحله‌ای که منظور دقیق طرف مقابل را استنباط می‌کنید و، طی آن، افکار خودتان را شکل می‌دهید. گوش کردن اگر به درستی و آگاهانه انجام شود، می‌تواند درک شما از آدم‌ها و جهان اطرافتان را دگرگون کند که قطعاً باعث غنا و تعالی تجربه و زندگی شما می‌شود. و همین موجب رشد خرد و ایجاد روابط ارزشمند می‌شود.

گوش کردن کاری است که هر روز انجامش می‌دهیم - البته شاید هم نه. هر چند ممکن است به آن توجهی نکنیم، اما خوب یا بد گوش کردن، به چه کسی گوش کردن، و تحت چه شرایطی گوش کردن باعث می‌شود مسیر زندگی مان - خوب یا بد - شکل بگیرد و در سطح وسیع‌تر هم گوش کردن جمعی، یا فقدان آن، تأثیر سیاسی، اجتماعی و فرهنگی زیادی روی ما می‌گذارد. هر کدام از ما محصول همه چیزهایی هستیم که در زندگی به آن‌ها توجه می‌کنیم. صدای آرامش‌بخش مادر، زمزمه معشوق، راهنمایی معلم، سرزنش ناظر، ندای یک رهبر، طعنه‌های رقیب: این‌هاست که رویمان اثر می‌گذارد و ما را شکل می‌دهد. و خوب گوش نکردن، گوش کردن به صورت گزینشی، یا اصلاً گوش نکردن برابر است با محدود کردن درکمان از جهان، و محروم کردن خود از تبدیل شدن به بهترین خود ممکن.

هنر گمشده گوش کردن

کفِ کم‌دیواری اتاق خوابم نشسته بودم و با الیور ساکس^۱ مصاحبه می‌کردم. ساخت و سازِ روبه‌روی آپارتمانم باعث شده بود این کم‌دیواری ساکت‌ترین جای ممکن در خانه‌ام باشد. بنابراین چهارزانو و در تاریکی آنجا نشسته بودم و مدام لباس‌های آویزان و پاچه‌های شلوار را از میکروفون هدستم کنار می‌زدم و با این نویسنده و عصب‌شناس کاربلد صحبت می‌کردم. او به خاطر کتاب خاطراتش - بیداری‌ها^۲ - معروف است، کتابی که بر اساس آن فیلمی با بازی رابین ویلیامز^۳ و رابرت دنیرو^۴ ساخته شده است.

هدف از این مصاحبه حرف‌زدن درباره کتاب‌ها و فیلم‌های مورد علاقه ساکس برای نوشتنِ ستونِ کوتاهی^۱ در بخش گزارشِ یکشنبه روزنامه نیویورک تایمز بود. ما بحث درباره بودلر^۵ را پشت سر گذاشتیم و با کله وارد بحثِ توهمات، رؤیا در بیداری و دیگر پدیده‌هایی شدیم که - به تعبیر شاعرانه ساکس - بر «جو ذهن» اثر می‌گذارند. سگم داشت به درِ کم‌دیواری می‌کشید که ساکس جو ذهن خودش را توصیف کرد، جوی که گاهی ناتوانی در

1. Oliver Sacks

2. *Awakenings*

3. Robin Williams

4. Robert De Niro

5. Baudelaire

تشخیص چهره‌ها - از جمله تصویر چهره خودش - آن را ابری می‌کرد. آن موقع هیچ حس جهت‌یابی‌ای هم نداشت، و این باعث می‌شد پیدا کردن خانه‌اش حتی بعد از پیاده‌روی‌های کوتاه سخت شود.

آن روز سرِ هردویمان خیلی شلوغ بود. غیر از این ستون برای روزنامه، باید گزارش دیگری هم برای مجلهٔ تایمز می‌فرستادم، و ساکس هم مصاحبه با من را به سختی بین ویزیت بیماران و تدریس و سخنرانی‌هایش جا داده بود. ولی ما در گفت‌وگویمان غرق شدیم، تا جایی که از استعاره‌های آب و هوایی زیادی برای حالت‌های ذهن استفاده کردیم: دیدگاه آفتابی، درک مه‌آلود، برق الهام، خشکی خلاقیت، سیل هوس. درست است که در کم‌دی تاریک نشسته بودم، اما با گوش کردن به او نور بینش، شناخت، خلاقیت، شوخ‌طبعی و همدلی را احساس کردم. ساکس در سال ۲۰۱۵ - یعنی چند سال بعد از گفت‌وگوی ما - از دنیا رفت، اما گفت‌وگویمان هنوز هم در حافظه‌ام زنده است.

به خاطر مقاله‌های متعددی که برای تایمز و گاهی برای روزنامه‌های دیگر نوشته‌ام، این فرصت را داشته‌ام که به اندیشمندان ممتازی مثل الیور ساکس و دیگر متفکران کمتر شناخته شده اما همان قدر بصیر - از خیاط‌ها گرفته تا کارگرهای ساختمانی - گوش کنم. همه‌شان بدون استثنا جهان‌بینی‌ام را گسترش و درکم را افزایش داده‌اند. خیلی‌هایشان عمیقاً روی من تأثیر گذاشته‌اند. بعضی‌هایشان مرا از آن آدم‌هایی می‌دانند که می‌تواند با هرکسی حرف بزند، اما درواقع موضوع این است که من می‌توانم به هرکسی گوش کنم. این کار در خبرنگاری برایم مفید بوده است. بهترین ایده‌های خبری‌ام را معمولاً از گفت‌وگوهای اتفاقی پیدا می‌کنم، مثلاً گفت‌وگو با کسی که مشغول نصب کابل‌های فیبر نوری زیر خیابان است، یا بهداشت کار دهان و دندان مطب دندان‌پزشکم، یا متخصص امور مالی‌ای که به گاو‌داری روی آورده بود و در یک سوشی‌فروشی با او آشنا شدم.

خیلی از مقاله‌هایی که برای تایمز نوشته‌ام در فهرست بالاترین اشتراک‌گذاری و پرخواننده‌ترین‌ها قرار گرفته‌اند، و علتش هم این بوده که فرد قدرتمندی را پایین کشیده یا از رسوایی بزرگی پرده برداشته باشم؛ دلیلش این بوده که به حرف آدم‌ها دربارهٔ چیزهایی که خوشحالشان می‌کرد، غمگینشان می‌کرد، مجذوبشان می‌کرد، آزارشان می‌داد، نگران یا

گیجشان می‌کرد گوش می‌کردم و بعد تمام تلاشم را می‌کردم تا به چیزی که گفته‌اند پردازم و به حرفشان چیزی اضافه کنم، دقیقاً مثل کارهایی که باید انجام بدهیم تا محصول موفقی طراحی شود، خدمت درجه‌یکی فراهم شود، بهترین کارمندان استخدام و حفظ شوند، یا چیزی به فروش برسد. مثل همان کارهایی که باید انجام بدهیم تا دوست خوب، شریک خوب برای زندگی، یا پدر و مادر خوبی باشیم. همه‌اش به گوش کردن مربوط است.

در هرکدام از صدها مقاله‌ای که نوشته‌ام شاید چهار یا پنج نقل قول ببینید. احتمالاً با ده یا بیست نفر برای تأیید، دریافت اطلاعات زمینه‌ای یا صحت‌سنجی صحبت کرده‌ام. اما، همان‌طور که گفت و گویم در کمد با الیور ساکس نشان می‌دهد، مهم‌ترین و ارزشمندترین مصاحبه‌ها برایم آن‌هایی نبودند که صرفاً حامل یک خبر بودند، بلکه مصاحبه‌هایی بودند که از موضوع خارج شده و وارد امور شخصی می‌شدند (مثلاً درباره‌ی یک رابطه، یک اعتقاد قلبی، هراس یا اتفاق تعیین‌کننده‌ای در زندگی)، یعنی همان وقت‌هایی که فردی می‌گفت «هیچ وقت این را به کسی نگفتم» یا «تا همین الان که این را گفتم نمی‌دانستم چنین حسی داشتم».

گاهی این رازها به حدی شخصی بودند که من تنها کسی بودم که از آن‌ها خبر داشتم، و شاید هنوز هم همین‌طور باشد. طرف مقابل هم انگار از چیزی که بینمان بوقرار شده بود به اندازه‌ی من متعجب بود. هیچ‌کدامان نمی‌دانستیم چطور به آن لحظه رسیده بودیم، اما برایمان مهم، مقدس و ناب بود، تجلی‌ای مشترک در لفافه‌ای از حس اعتمادی مشترک که هر دو نفرمان را متأثر کرده و تغییر داده بود. گوش کردن این فرصت را ایجاد کرده و به عنوان کاتالیزور وارد عمل شده بود.

زندگی مدرن این لحظات را کمیاب و کمیاب‌تر می‌کند. پیش‌تر، در ایوان یا دور آتش می‌نشستیم و به حرف هم گوش می‌کردیم، اما حالا پر مشغله‌تر یا حواس‌پرت‌تر از آنیم که عمق افکار و احساسات یکدیگر را بکاویم. چارلز ریگن و لیسین^۱ - استاد بازنشسته رشته تاریخ با تمرکز روی تاریخ جنوب، در دانشگاه می‌سی‌سی‌پی - تعریف می‌کرد که یک بار از

1. Charles Reagan Wilson

یودورا ولتی^۱ -رمان نویس و نویسنده داستان‌های کوتاه- پرسیده چطور جنوب این همه نویسنده بزرگ تربیت کرده است. ولتی گفته بود «آن وقت‌ها ما کاری نداشتیم جز اینکه روی ایوان بنشینیم و حرف بزنی عزیز، و خب بعضی‌هایمان هم این حرف‌ها را می‌نوشتیم». بیشتر خانه‌های امروزی، به جای ایوان، گاراژی رو به خیابان دارند که آخر یک روز شلوغ و پرکار ماشین اهل خانه را در خود می‌بلعد. مردم در آپارتمان‌ها و مجتمع‌هایشان کاملاً جدا از هم زندگی می‌کنند و حتی در آسانسور هم به یکدیگر توجهی نمی‌کنند. این روزها در بیشتر محله‌های مسکونی که راه بروید، احتمالاً هیچ‌کس نیست که از پشت پرچین سروکله‌اش پیدا شود و صدایتان کند تا با هم گپی بزنید. تنها علامت حیات درخشش آبی‌رنگ صفحه‌های تلویزیون یا کامپیوتر از پنجره طبقات بالاتر است.

قدیم‌ها، یکی‌یکی و حضوری به دوستان و اعضای خانواده‌مان سر می‌زدیم، اما حالا احتمالاً پیامک یا توییت یا پستی در رسانه‌های اجتماعی می‌فرستیم. این روزها می‌توانیم هم‌زمان به ده‌ها، صدها، هزاران و حتی میلیون‌ها نفر پیام بفرستیم، اما چقدر پیش می‌آید که وقت یا تمایلش را داشته باشیم که حتی با یکی از آن‌ها وارد گفت‌وگویی عمیق، طولانی و رودررو شویم؟

در موقعیت‌های اجتماعی، به جای اینکه آنچه دیده یا تجربه کرده‌ایم را توصیف کنیم، گوشی‌هایمان را دست‌به‌دست می‌کنیم و به یک مشت عکس زل می‌زنیم؛ به جای اینکه دنبال شوخی‌های مشترک در گفت‌وگوها باشیم، میم‌های اینترنتی یا ویدئوهای یوتیوب را به هم نشان می‌دهیم. و اگر اختلاف‌نظری بینمان پیش بیاید، گوگل آن‌وسط داوری می‌کند! اگر کسی ماجرای تعریف کند که بیش از سی ثانیه طول بکشد، سرها پایین می‌افتند، اما نه برای تأمل بلکه برای خواندن پیامک، دنبال کردن نتایج مسابقات ورزشی یا خبردار شدن از ترندهای اینترنت. توانایی گوش کردن به هرکسی جایش را داده به توانایی بی‌توجهی به همه، به خصوص بی‌توجهی به کسانی که با ما مخالف‌اند یا فوری اصل حرفشان را نمی‌گویند.

وقتی با دیگران مصاحبه می‌کنم -چه رهگذری در خیابان باشد، چه یک مدیرعامل، چه هنرپیشه‌ای مشهور- معمولاً حس می‌کنم عادت ندارند کسی به حرفشان گوش کند. وقتی به حرف‌هایشان با علاقه حقیقی واکنش نشان می‌دهم و تشویقشان می‌کنم

1. Eudora Welty

به حرف زدن ادامه دهند، انگار غافل‌گیر می‌شوند؛ انگار برایشان تجربه جدیدی است. این طوری مطمئن می‌شوند قرار نیست هولشان کنم، حرفشان را قطع کنم یا مدام گوشی‌ام را چک کنم، و آن وقت است که به وضوح خیالشان راحت می‌شود و دقیق‌تر و جامع‌تر جواب می‌دهند. فکر می‌کنم به همین خاطر باشد که خیلی‌هایشان آخر سر چیزهای حساسی را با من در میان می‌گذارند (چیزهایی که من نپرسیده‌ام و به گزارشی هم که می‌نویسم هیچ ربطی ندارند). آن‌ها در من کسی را می‌یابند که بالاخره، بعد از مدت‌ها، به حرفشان گوش می‌کند. آدم‌ها به خاطر شنیده‌نشدن احساس تنهایی می‌کنند. پژوهشگران روان‌شناسی و جامعه‌شناسی نسبت به همه‌گیری تنهایی در آمریکا هشدار می‌دهند. متخصصان آن را بحرانی در بهداشت عمومی می‌نامند، چراکه احساس انزوا و عدم ارتباط هم، به اندازه مجموع تأثیر چاقی و اعتیاد به الکل، خطر مرگ زود هنگام را افزایش می‌دهد. اثر منفی آن بر سلامت بیشتر از اثر مصرف روزانه چهارده سیگار است. در واقع، پژوهش‌های همه‌گیرشناختی به این نتیجه رسیده‌اند که میان تنهایی و بیماری‌های قلبی، سکنه مغزی، زوال عقل و عملکرد ضعیف سیستم ایمنی ارتباط وجود دارد.

شاید آژیر خطر بالای تنهایی جهان امروز شخص‌شناسی باشد که در سال ۲۰۰۴، درست زمانی که انقلاب اینترنت داشت جای‌پایش را محکم می‌کرد، در اتاق گفت‌وگوی آنلاین کمترشناخته‌ای پست گذاشت: «من تنهام. کسی هست باهام حرف بزنه؟». این فریاد پراحساس همه جا پیچید و شمار عظیمی پاسخ و توجه رسانه‌ای جلب کرد، چراکه این پیام باعث شد موضوعات مشابهی ایجاد شوند که هنوز هم در انجمن‌های اینترنتی متعددی جریان دارند. با خواندن آن پست‌ها متوجه می‌شوید که خیلی‌ها احساس تنهایی می‌کنند، اما نه به این دلیل که تنها هستند. یک نفر نوشته بود «هر روز آدم‌های زیادی اطرافم هستند، اما احساس جدایی عجیبی نسبت به آن‌ها دارم». آدم‌های تنها کسی را ندارند که افکار و احساساتشان را با او در میان بگذارند، و کسی را هم ندارند که افکار و احساساتش را با آن‌ها در میان بگذارد. توجه کردید که آن پست اول کسی را می‌خواست که با او صحبت کند؟ او کسی را نمی‌خواست که حرفش را بشنود، بلکه دلش می‌خواست به حرف‌های کسی گوش کند. ارتباط خیابانی دوطرفه است که باید هر یک از طرفین گفت‌وگو به حرف دیگری گوش کند و آن را درک کند.

تعداد آن‌هایی که احساس انزوا و تنهایی می‌کنند از زمان آن پست، در سال ۲۰۰۴، تا به امروز خیلی بیشتر شده است. در سال ۲۰۱۸، در نظرسنجی از ۲۰ هزار آمریکایی، تقریباً نصفشان گفتند به صورت روزانه هیچ تعامل اجتماعی حضوری و بامعنایی - مثلاً گفت‌وگویی طولانی با یک دوست - ندارند. تقریباً همین تعداد از افراد گفتند بیشتر اوقات احساس تنهایی و فراموش شدن می‌کنند، حتی وقتی کسی یا کسانی کنارشان هستند. حالا این آمار را با دهه ۱۹۸۰ مقایسه کنید که در پژوهش‌هایی مشابه این پژوهش فقط ۲۰ درصد افراد چنین احساسی را گزارش کرده بودند. میزان خودکشی در آمریکا امروزه در بالاترین حد خود طی سی سال گذشته است^۷، و از سال ۱۹۹۹، ۳۰ درصد افزایش داشته است. امروزه امید به زندگی در آمریکا رو به نزول است^۸ و دلیل این امر خودکشی، اعتیاد به مواد مخدر، اعتیاد به الکل و بیماری‌های موسوم به افسردگی مربوط به تنهایی^۹ است.

و فقط هم آمریکا نیست؛ تنهایی پدیده‌ای جهانی است. سازمان بهداشت جهانی گزارش کرده که، در چهل و پنج سال اخیر، میزان خودکشی در جهان ۶۰ درصد افزایش پیدا کرده است^{۱۰}. در سال ۲۰۱۸، دولت بریتانیا مجبور شد وزیر جدیدی به نام «وزیر تنهایی»^{۱۱} منصوب کند، آن هم برای کمک به ۹ میلیون شهروندی که، بر اساس گزارشی که به دستور دولت در سال ۲۰۱۷ انجام شده بود^{۱۲}، معمولاً یا همیشه احساس تنهایی می‌کردند. و در ژاپن هم شرکت‌های متعددی، مثل فمیلی رومنس^۱، شکل گرفته‌اند و کارشان استخدام بازیگرانی است که وانمود می‌کنند دوست، یکی از اعضای خانواده یا همسر افراد تنها هستند^{۱۳}. در این توافق، هیچ امر جنسی‌ای در کار نیست؛ مشتری‌ها برای توجه است که پول می‌دهند. مثلاً مادری که پسر واقعی‌اش او را طرد کرده این طوری می‌تواند برای خودش پسری کرایه کند که گاهی به او سر بزند. یا مثلاً مرد مجردی که می‌خواهد همسری کرایه کند تا وقتی از سر کار به خانه می‌آید حالش را بپرسد.

تنهایی تفاوتی بین افراد قائل نیست^{۱۴}. آخرین پژوهش‌ها نشان می‌دهند، در احساس تنهایی، تفاوت‌چندانی بین مردها و زن‌ها یا نژادهای مختلف نیست. البته این پژوهش‌ها

نشان می دهند که نسل زد [Z]، یعنی اولین نسلی که با دستگاه‌های دیجیتال بزرگ شد، بیشترین احتمال احساس تنهایی را دارند و خودشان می گویند نسبت به دیگر نسل‌ها - حتی نسبت به سالمندان - وضعیت سلامتی نابسامان‌تری دارند. تعداد کودکان سنین مدرسه و نوجوانانی که به خاطر افکار مستعد خودکشی یا اقدام به خودکشی بستری شده‌اند از سال ۲۰۰۸ تاکنون بیش از دو برابر شده است.^{۱۵}

تاکنون، مطالب زیادی نوشته شده که نشان می دهد نوجوانان امروزه کمتر با دوستانشان وقت می گذرانند، کمتر به گواهینامه داشتن اهمیت می دهند یا حتی بدون پدر و مادرشان از خانه بیرون می روند.^{۱۶} آن‌ها بیشتر وقتشان را تنها هستند، و تحت تأثیر نور آبی و درخشان دستگاه‌هایشان. پژوهش‌ها نشان داده که هرچه مدت زمان نگاه کردن به صفحه‌های نمایش بیشتر باشد، نگرانی هم بیشتر می شود. دانش آموزان کلاس هشتمی که از رسانه‌های اجتماعی استفاده زیادی می کنند خطر ابتلای خود به افسردگی بالینی را ۲۷ درصد افزایش می دهند و احتمال اینکه بگویند ناراحت‌اند در آن‌ها ۵۶ درصد بیشتر از هم‌سالانی است که وقت کمتری را در فیسبوک، اسنپ‌چت و اینستاگرام می گذرانند. به همین صورت، فراتحلیل پژوهش‌ها درباره جوانانی که مرتباً بازی‌های ویدئویی می کنند نشان داد که احتمال ابتلا به اضطراب و افسردگی در آن‌ها بیشتر است.^{۱۷}

معمولاً برای مبارزه با تنهایی به آدم‌ها می گویند «بزن بیرون!»، عضو یک باشگاه شو، یک رشته ورزشی را شروع کن، کارهای اجتماعی داوطلبانه کن، مهمانی بگیر، در کلیسا فعالیت کن، یا مثلاً فیسبوک را کنار بگذار و با آدم‌ها «چشم‌توچشم» شو. اما، همان‌طور که قبلاً گفته شد، آدم‌ها معمولاً در حضور دیگران هم احساس تنهایی می کنند. وقتی «زدیم بیرون» و با مردم «چشم‌توچشم» شدیم، چطور با آن‌ها ارتباط برقرار کنیم؟ باید به آن‌ها گوش کنیم، اما به همین سادگی‌ها هم نیست. گوش کردن صمیمانه به دیگران مهارتی است که خیلی‌هایمان انگار فراموشش کرده‌ایم یا شاید اصلاً هیچ‌وقت آن را یاد نگرفته‌ایم.

شنونده‌های بد لزوماً آدم‌های بدی نیستند. احتمالاً دوست عزیز، برادر یا همسری داشته باشید که اصلاً شنونده خوبی نباشد. شاید خود شما هم شنونده چندان خوبی نباشید.

البته، می‌توان شما را بخشید چون، از راه‌های مختلف، عادت کرده‌اید که گوش نکنید. به دوران بچگی‌تان برگردید. اگر پدر یا مادرتان می‌گفت «گوش کن!» - مثلاً درحالی‌که محکم شانه‌هایتان را گرفته بود- به احتمال زیاد حرفی که بعدش گفته شده حرف چندان خوشایندی نبوده است. وقتی معلمتان، مربی تیم ورزشی‌تان، یا مشاور اردوی تابستانی‌تان صدا می‌زد «همگی گوش کنین!»، معمولاً حرف‌های بعدش یک مشت قانون و دستورالعمل و محدودیت‌هایی در خوش‌گذرانی‌تان بوده است.

و رسانه‌ها و فرهنگ عامه هم که قطعاً فضایل گوش‌کردن را تقویت نمی‌کنند. اخبار و برنامه‌های روزهای تعطیل معمولاً رقابت بین فریادزدن هرچه بیشتر و تمرین «مُچ‌اندازی» است، نه گفت‌وگوهایی احترام‌آمیز برای کاوش در دیدگاه‌های متفاوت. اصل برنامه‌های گفت‌وگوی آخر شب‌ها بیشتر تک‌گویی‌ها و لطیفه‌هایشان است تا گوش‌کردن به حرفی که مهمان‌ها برای گفتن دارند و تشویق به فراترفتن از حرف‌های تکراری و سطحی. مصاحبه‌های برنامه‌های صبحگاهی و طول روز را هم مدیران تبلیغات و مشاوران روابط عمومی معمولاً طوری مدیریت و طراحی می‌کنند که میزبان و مهمان اساساً دارند گفت‌وگویی از پیش تعیین شده را انجام می‌دهند، نه تعاملی حقیقی.

نمایش دراماتیک گفت‌وگو در تلویزیون و فیلم‌های سینمایی هم بیشتر اوقات سخنرانی و تک‌گویی است، نه بده‌بستان روان و روبه‌گسترشی که گوش‌کردن ممکن می‌کند. مثلاً ارن سورکن^۱ فیلم‌نامه‌نویس را استاد دیالوگ‌نویسی می‌دانند. به حاضر جوابی‌ها و شمشیربازی‌های کلامی شخصیت‌هایش در «بال غربی»^۲، «چند مرد خوب»^۳ و «شبکه اجتماعی»^۴ فکر کنید. صحنه‌های حرف‌زدن حین راه‌رفتن و رویارویی‌های حماسی‌اش - که کلیپ‌هایش تا دلتان بخواهد در یوتیوب پیدا می‌شود^۵ - جذاب‌اند و دیالوگ‌های معرکه‌ای دارند: «طاقت شنیدن حقیقت رو نداری!»^۵. با وجود این، این موارد به ما یاد نمی‌دهند چطور گوش کنیم تا بتوانیم گفت‌وگویی متقابلاً تأثیرپذیر و رضایت‌بخش داشته باشیم.

-
1. Aaron Sorkin
 2. The West Wing
 3. A Few Good Men
 4. The Social Network

۵. دیالوگ جک نیکلسون در «چند مرد خوب» [مترجم].

بی شک، این‌ها دنباله سنت خودنمایی در گفت‌وگوهاست که به میزگرد آگونکوین^۱ برمی‌گردد: گروهی از نویسندگان، منتقدان و بازیگران که در دهه ۱۹۲۰ هر روز ظهر، در هتل آگونکوین منهن، دور هم جمع می‌شدند و کنایه و شوخی بار یکدیگر می‌کردند و با کلمات بازی می‌کردند. این حاضرجویی‌های زیرکانه و رقابتی، که در روزنامه‌های مهم آن زمان هم چاپ می‌شد، کل کشور را مجذوب کرد و می‌توان گفت هنوز هم نمونه گفت‌وگوی هوشمندانه در تصور عموم است.

ولی خیلی از اعضای دائم میزگرد آدم‌هایی بسیار تنها و افسرده بودند^۲، با اینکه عضوی از گروهی سرزنده و شاداب بودند که هر روز یکدیگر را می‌دیدند. مثلاً دورثی پارکر^۳ نویسنده سه بار اقدام به خودکشی کرد^۴، و الکساندر وولکات^۵، منتقد تئاتر، چنان درگیر بیزاری از خود بود^۶ که، مدت کوتاهی قبل از مرگش بر اثر حمله قلبی، گفت «من هیچ‌وقت حرفی برای گفتن نداشتم». ولی خب، این‌ها آدم‌هایی نبودند که به یکدیگر گوش کنند؛ قصد نداشتند با بقیه افراد دور میز به معنای واقعی ارتباط برقرار کنند. فقط منتظر یک فرصت بودند؛ منتظر بودند یک نفر یک لحظه دهانش را ببندد تا آن‌ها هم بتوانند چهار کلمه جالبی را که به ذهنشان رسیده پرت کنند سمت دیگران!

دورثی پارکر بعدها، در سال‌هایی که پخته‌تر شده بود، گفت «توی اون میزگرد فقط یه مشت آدم بود که جُک می‌گفتن و به همدیگه ثابت می‌کردن چقدر کارشون درسته. فقط یه مشت لاف‌زن که خودنمایی می‌کردن و جُک‌هاشون رو چند روز نگه می‌داشتن تا فرصتی برای گفتنشون پیدا کنن ... هیچ حقیقتی توی حرف‌هاشون نبود. دورانِ دورانِ مزخرف‌نیش‌وکنایه بود ... و برای همین اصلاً به حقیقت نیازی نبود»^۷.

رهبران سیاسی‌مان هم شنونده‌های چندان خوبی نیستند. مثلاً حال‌وهوای جلسات استماع کنگره ایالات متحده را در نظر بگیرید که اصلاً شامل چیزی به اسم شنیدن نیست، بلکه فقط فرصت‌هایی است برای سناتورها و نماینده‌ها که برای هر بخت برگشته‌ای که

1. Algonquin Round Table

2. Dorothy Parker

3. Alexander Woolcott

جلویشان ظاهر شده اظهار فضل کنند، خودشیرینی کنند، محکوم یا سرزنشش کنند، یا حداقل اینکه بپرند وسط حرفش. رایج‌ترین مشخصهٔ رونوشت‌های جلسات کنگره عبارت «صحبتِ هم‌زمان» است که یعنی همه دارند هم‌زمان حرف می‌زنند و رونوشت بردار یا کسی که مناظره را ضبط می‌کند عمراً بتواند بفهمد چی به چی است!

به همین ترتیب، جلسهٔ پرسش از نخست‌وزیر، یعنی جلسهٔ هفتگی سؤال از نخست‌وزیر بریتانیا توسط اعضای پارلمان، هم بیشتر یک تئاتر کابوکی^۱ است، و چیزی به اسم گوش کردن در آن دیده نمی‌شود. این خودنمایی تا جایی پیش رفته که خیلی از اعضا دیگر در آن شرکت نمی‌کنند. جان برکو،^۲ در طی ریاستش در مجلس عوام^۳، به بی‌بی‌سی گفت «به نظر من، این یه مشکل واقعیه. تعدادی از اعضای باتجربهٔ پارلمان که اصلاً هم کم‌رو و نازک طبع نیستن می‌گن 'این جلسه اون قدر بده که من توش شرکت نمی‌کنم، نمی‌خوام اونجا باشم، اصلاً باعث خجالت زدگی م می‌شه'».

هم در آمریکا و هم در سایر کشورها، گزافه‌گویی و تفاخر تا حدی علت آشفتگی و تفرقهٔ سیاسی مداوم است، چراکه مردم بیشتر و بیشتر احساس می‌کنند که با مقامات دولتی ارتباط ندارند و این مقامات حرفِ آن‌ها را نمی‌شنوند. این احساس موجه به نظر می‌رسد، چون رهبران سیاسی، رسانه‌های غالب و طبقاتِ بالایی جامعه حیران‌نارضایتی‌هایی شدند که با نتایج انتخابات خودش را نشان داد، به خصوص پیروزی دونالد ترامپ در انتخابات ۲۰۱۶ و رأی مردم بریتانیا به خروج از اتحادیهٔ اروپا در همان سال. رأی‌دهندگان انگار نارنجکی انتخاباتی انداختند تا توجه رهبرانشان را جلب کنند. البته عدهٔ معدودی آن را پیش‌بینی می‌کردند.

معلوم شد نظرسنجی جایگزین خوبی برای گوش کردن به مردم در جوامع و درک واقعیت‌های زندگی‌شان و ارزش‌هایی که تصمیماتشان را هدایت می‌کند نیست. اگر پیش‌بینی‌کنندگان امور سیاسی با دقت، نکته‌سنجی و جامعیت بیشتری گوش می‌کردند، نتایج انتخابات برایشان آن قدر تعجب‌آور نمی‌بود. داده‌های به دست آمده از نمونه‌های آماری غیرمعرّف (مثل افرادی که به تماس شماره‌های ناشناس نظرسنجی جواب داده بودند^۴) و افرادی که صادقانه به سؤالات نظرسنجی جواب داده بودند) گمراه‌کننده بود،

۱. تئاتر سنتی ژاپنی همراه بارقص [مترجم].

و همین‌طور پوشش رسانه‌ای‌ای که برای سنجش افکار عمومی به شدت به شبکه‌های اجتماعی تکیه داشت.

ولی باین‌حال، نظرسنجی و فعالیت‌ها در رسانه‌های اجتماعی همچنان به‌عنوان نماینده‌ای دربارهٔ تفکر «مردم واقعی» به کار گرفته می‌شوند. این راحتی و دسترسی ظاهراً خیلی وسوسه‌انگیز بوده، و حالا بسیار رایج شده که خبرنگاران مطبوعات و تلویزیون، به جای اینکه بیرون بروند و نقل‌قول‌هایی از خود افراد جمع کنند، از توییتر و فیسبوک نقل‌قول می‌کنند. دنبال کردن ترندها در رسانه‌های و انجام پیمایش‌های آنلاین، که کارآمد و داده‌محور تلقی می‌شود، بخش اعظمی از نحوهٔ گوش کردن توسط مطبوعات، سیاست‌مداران، لابیگران، فعالان و تاجران در قرن بیست و یکم است.

اما این سؤال پیش می‌آید که آیا فعالیت‌ها در رسانه‌های اجتماعی بازتابی کلی از جامعه است یا نه؟ بررسی‌های فراوانی نشان داده‌اند که حساب‌های کاربری جعلی یا ربات‌های اینترنتی تولیدکنندهٔ بخش زیادی از این محتوا هستند.^۱ تخمین می‌زنند که ۱۵ تا ۶۰ درصد حساب‌ها در رسانه‌های اجتماعی متعلق به افراد حقیقی نیستند.^۲ یک پژوهش نشان داد که ۲۰ درصد توییت‌های مربوط به انتخابات سال ۲۰۱۶ آمریکا توسط ربات‌ها فرستاده شده بود.^۳ بررسی حساب‌های توییتر هنرمندان عرصهٔ موسیقی، از جمله تیلر سوئیفت^۴، ریانا^۵، جاستین بیبر^۶ و کیتی پری^۷، نشان داد که اکثریت ده‌ها میلیون دنبال‌کننده‌شان ربات‌اند!^۸

در رسانه‌های اجتماعی، «دیدن‌ها»^۹ حتی پرتعدادترند. دیدن‌ها کسانی‌اند که حساب‌های کاربری درست می‌کنند تا سر از کار دیگران در بیاورند، اما خودشان به‌ندرت فعالیت می‌کنند، یا حتی هیچ فعالیتی ندارند. قانون ۱ درصد^{۱۰}، یا قانون ۹-۱، در فرهنگ اینترنت می‌گوید ۹۰ درصد کاربران هر بستر آنلاین - رسانه‌های اجتماعی، وبلاگ‌ها، ویکی‌ها، سایت‌های خبری و ... فقط و فقط مشاهده‌گرند، ۹ درصد هرازگاهی نظر می‌دهند و مشارکت می‌کنند، و ۱ درصد کوچک باقی مانده بیشتر محتوا را تولید می‌کنند. هر چند تعداد کاربران

1. Taylor Swift

3. Justin Bieber

2. Rihanna

4. Katy Perry

۵. اصطلاح منفی دیدن [turker] را شرکت‌های اینترنتی برای اشاره به کاربران غیردرآمدزا ایجاد کردند. بسترهای آنلاین معمولاً برای کسب درآمد داده‌هایی را که کاربران داوطلبانه به آن‌ها می‌دهند جمع‌آوری کرده و به شرکت‌های تبلیغاتی می‌فروشند [نویسنده].