

การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรรณพรณ เอื้ออาภรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



การฟัง! แค่ฟังให้เป็น..ก็เปลี่ยนชีวิตให้ดีขึ้นได้

หลายคนอาจจะสงสัยว่า ทำไม เราต้องมาศึกษาเรื่องของการฟังอย่างจริงจัง ทั้งที่เราเองก็ฟังเป็นมาตั้งแต่เด็ก เรียนหนังสือเราก็ต้องฟังอยู่แล้ว ทำไมวันนี้ยังจะต้องบอกให้เราฟังอีก

การเป็นโค้ช..สิ่งที่สำคัญ คือ การฟัง
การเป็นผู้บริหารระดับสูง คือ การฟัง
การเป็นพ่อแม่ที่ดี คือ การฟัง
การเป็นนักการเมืองที่ดี คือ การฟัง

บอกได้ว่า ทุกอาชีพต้องอาศัยการฟัง เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจ แต่ทว่าหลาย ๆ คนนิยมพูดมากกว่าฟัง และที่สำคัญกลับไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของการฟังเลย

เควิน จอห์นสัน ซีอีโอคนใหม่ล่าสุดของร้านกาแฟแบรนด์ดังอย่างสตาร์บัคส์ ได้กล่าวว่า “การเป็นซีอีโอที่ดี..ต้องเริ่มจากการฟังมากกว่าพูด เพราะการฟังนี้จะทำให้เรามองเห็นโอกาสมากกว่าเห็นปัญหา จะทำให้เราเข้าใจว่า จะต้องดำเนินการอะไรต่อไปข้างหน้าได้บ้าง”

สตีฟ จ๊อบส์ ได้กล่าวกับ ทีมดุก คนสนิทเอาไว้ว่า...การฟังคนอื่นในบางมุม จะทำให้เรากว้างขึ้นอีกหลายมุม

ยังมีตัวอย่างอีกมากมายในการเรียนรู้เรื่องของการฟัง หลายคนถามว่า การฟัง เป็นหนึ่งในเรื่องของการสื่อสารหรือไม่ตอบได้ทันทีว่า เป็นหนึ่งในหัวข้อที่สำคัญของเรื่องของการสื่อสารเลยทีเดียว

การสื่อสาร เป็นหัวใจของมนุษย์ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ และที่สำคัญ หัวใจของการสื่อสารอยู่ที่ทั้งการฟัง และการพูดเพื่อส่งสารต่อไปด้วย

เคยได้มีโอกาสโค้ชผู้บริหารระดับสูงขององค์กรท่านหนึ่งในเรื่องของการสื่อสาร เมื่อได้ฟังผู้บริหารแล้วสนทนาแลกเปลี่ยนกัน จึงทำให้เห็นในมุมหนึ่งที่น่าจะเป็นต้นเหตุของการทำงานนั้นก็คือเรื่องของการฟัง

เมื่อโค้ชไปสักระยะ ผู้บริหารท่านนั้นก็สามารถตระหนักได้เองว่า เขาบกพร่องในเรื่องของการฟัง เพราะพอใครจะเสนอแนะอะไรหรือแสดงวิสัยทัศน์อะไรก็มักจะพูดว่า “รู้แล้วๆ” และห้ามไม่ให้เขาพูดต่อ

คนจึงไม่กล้านำเสนออะไร แลกเปลี่ยนอะไรด้วย ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงไม่กล้าที่จะพูดคุยกอะไรด้วยอีกต่อไป

ต่อมาเมื่อเขาได้เข้าใจเรื่องของการฟัง จึงสรุปได้เองเลยว่า การฟังผู้อื่นนั้นทำให้เกิดประโยชน์มากมาย



โค้ชโกโก้เองจึงได้ข้อสรุปแบบพอสังเขปว่า

การฟังนั้น..ทำให้เขาได้เห็น

1. ความคิดของเขาผู้นั้น
2. ความรู้สึกของเขาผู้นั้น
3. ความต้องการของเขาผู้นั้น
4. ความเป็นตัวตนของเขาผู้นั้น

อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เราไม่ฟังผู้อื่น

1. เราเลือกฟังแต่สิ่งที่ถูกใจเรา
2. เรามีอคติกับเรื่อง หรือกับคนที่มาสื่อสารกับเรา
3. เรามีอิโก้ว่าเราเป็นผู้อาวุโสกว่าหรือมีตำแหน่งสูงกว่า
4. เรามีตัวกรองการฟังมากเกินไป อาทิ การตัดสินล่วงหน้า อคติ

ไม่สนใจ การเหมารวม การสมมติ การสันนิษฐาน การสรุปรวม ทักษะการฟังที่ไม่ดี ความคิดที่ยึดติด ความคิดที่เกิดขึ้นก่อนที่จะได้รู้จักสิ่งนั้นจริงๆ เป็นต้น

ถ้าเราลดภาวะสิ่งต่างๆ เหล่านั้นลงไปได้ ก็จะทำให้การฟังของเราดีขึ้น และชีวิตของเราก็จะดีขึ้น และที่สำคัญได้มองเห็นอะไรได้มากขึ้น กว้างขึ้น ในเรื่องของ การสื่อสาร ไม่ว่าจะเรื่องนั้นจะเป็นเรื่องงาน เรื่องความสัมพันธ์ พวกเราลองกลับหันมาเรียนรู้เรื่องการสื่อสาร โดยมาเน้นศึกษาในเรื่องของการฟัง แล้วเราจะเข้าใจชีวิตมากขึ้นว่าการฟังนั้นมีความสำคัญมากเพียงไหน

บทความการฟัง...เปลี่ยนชีวิตนี้... จะนำมุมมองของเรื่องการฟัง และการสื่อสาร นำเอามาเล่าพร้อมเทคนิคที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อให้เข้าใจในสิ่งที่เรียกว่า การเปลี่ยนชีวิต ด้วยเทคนิคของฟัง และการสื่อสาร แบบครบถ้วนทุกแง่มุม

บ๊อบ..แต่ไม่ได้ยิน

ในอดีตพวกเขาเคยแค่ได้ยินสุภาวศิตที่ว่า “ฟังไม่ได้ศัพท์ แล้วจับมากระเดียด” ที่หมายถึงการฟังที่ผิดพลาด การฟังที่อาจนำมาซึ่งความเข้าใจผิด การทะเลาะเบาะแว้งไม่ลงรอยระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นทั้งในชีวิตการทำงานหรือชีวิตครอบครัว

การฟังเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญประการแรกๆ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทักษะการสื่อสารด้านอื่นๆ เช่น ทักษะการพูด อ่าน เขียน ฯลฯ แต่ทักษะการฟัง เป็นทักษะที่คนเราส่วนใหญ่ชอบมองข้ามหรือ



หลงลืมไป...เพราะคิดว่าการฟังเป็นทักษะที่มีมาแต่กำเนิดตามธรรมชาติ และสามารถพัฒนาได้เองตามธรรมชาติ จึงไม่ต้องดิ้นรนฝึกฝนเรียนรู้พัฒนามากมายเหมือนทักษะการสื่อสารด้านอื่นๆ เช่น การเขียน การพูด

แต่ในความเป็นจริงแล้ว ทักษะการฟังสำคัญ...และสำคัญมากมายอย่างแน่นอน จึงเป็นทักษะที่จำเป็นต้องเรียนรู้ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทักษะการสื่อสารด้านอื่นๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เพราะทักษะการฟังที่ดีนำมาซึ่งความสำเร็จในชีวิต เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญของการฟังที่เข้ามาซึ่งสังคม ลดความเข้าใจผิด ลดความขัดแย้งในการมีปฏิสัมพันธ์กับคน นอกจากนี้การพัฒนาทักษะการฟังส่งผลต่อการพัฒนาในด้านสติปัญญา ในแง่ของการฝึกใช้ความคิด การจับประเด็น ฝึกความจำ ฝึกฝนสติ และสมาธิ ความอดทนให้จดจ่อกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ต้องการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเปลี่ยนชีวิตเราได้ จากงานวิจัยพบว่า

“มีเพียง 10% เท่านั้นที่มีทักษะการฟังที่ดี โดยคนส่วนใหญ่ที่เหลือ 90% ไม่มีผู้ใดทราบว่าการฟังอย่างมีไหวพริบ การฟังอย่างเป็นระบบหรือการฟังอย่างตรงประเด็นเป็นอย่างไร”

การได้ยิน เหมือนหรือแตกต่างกับการได้ฟัง?

ตอบได้เลยว่า การได้ยินแตกต่างกับการได้ฟังอย่างแน่นอน เพราะการได้ยิน เป็นทักษะที่ติดตัวเรามาแต่เกิด เช่น ตั้งแต่เกิด เราก็ได้ยินเสียงแม่ เสียงพ่อที่อบอุ่น ที่กล่อมเรา ปลอบโยนเรา

ส่วนการได้ฟัง เป็นทักษะอันหนึ่งที่เราต้องฝึกฝน และพัฒนาการฟัง ฟังอย่างไรที่เป็นการฟังเชิงลึก ให้เข้าใจเชิงลึก ฟังอย่างไรคือ การฟังด้วยหัวใจ

การฟังด้วยหัวใจ คือ การฟังด้วยใจ – เห็นอกเห็นใจ

ฟังด้วยปาก – พูดสะท้อนและพูดทวน

ฟังด้วยตา – สบสายตาท่าอย่างเหมาะสม

ฟังด้วยมือ – จดบันทึกหลังการฟัง



เพื่อให้เข้าใจทั้งความรู้สึก และความต้องการ รวมถึงสิ่งที่ไม่ได้พูดออกมาด้วย