

# การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรรณพร เอื้ออาภรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



## การฟัง! แค่ฟังให้เป็น..ก็เปลี่ยนชีวิตให้ดีขึ้นได้

**ขอ** ยกตัวอย่างสุดฮิต เรื่องการได้มาซึ่งผลการสอบที่ดีก็แล้วกัน  
**จิต:** อยากได้คะแนนสอบดีๆ จัง จะได้เกรด A  
อย่างนี้ต้องลอกข้อสอบเพื่อนที่เรียนเก่งๆ ละแล้ว

**ซูเปอร์อีโก้:** การลอกข้อสอบไม่ดีหรอก สังคมไทยไม่ยอมรับ  
การทุจริตแบบนี้ ยิ่งถ้าถูกจับได้ ได้อายกันทั้งโรงเรียน

**อีโก้:** ตั้งใจอ่านหนังสือสอบดีกว่า ตรงไหนที่ไม่เข้าใจก็ขอให้  
เพื่อนที่เก่งๆ สอนก็ได้ ถ้าตั้งใจจริงเราทำได้อยู่แล้ว

หรืออีกตัวอย่างหนึ่ง เรื่องการอยากได้การเลื่อนตำแหน่ง  
เลื่อนขั้น...

**จิต:** อยากได้เลื่อนตำแหน่งจัง อย่างนี้ต้องแก๊งแก๊งหลังคน  
อื่นที่เก่งกว่าเรา ละแล้ว

**ซูเปอร์อีโก้:** การแก๊งแก๊งหลังเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ไม่ดี  
หรอก สังคมไทยไม่ยอมรับการลอบแก๊งหลังแบบนี้ ยิ่งถ้าถูกจับได้  
หรือใครรู้ เสียประวัติ เสียชื่อเสียง

**อีโก้:** ตั้งใจพัฒนาตนเอง ทำงานให้ดีขึ้น เต็มที่ของเราดีกว่า ถ้า  
หัวหน้าเห็นความพยายาม ความตั้งใจจริงของเรา ก็เลื่อนตำแหน่ง  
เลื่อนขั้นให้เราเอง โดยที่เราไม่ต้องไปแก๊งแก๊ง หรือแก๊งเพื่อนร่วมงาน  
คนอื่น

คนมีอีโก้..จึงฟังแต่ไม่ได้ยินคนอื่น..อีกทั้งอาจจะมีทั้ง จิต  
อีโก้ และซูเปอร์อีโก้ รวมอยู่พร้อมกันเลยทีเดียว

บทที่ 2

การฟังที่ดี คืออะไร?

การฟังที่ดีประการแรกเลย คือ ไม่ตัดสิน (No Judgment) เพราะการฟัง... ทำให้เรารู้เพิ่มขึ้น แต่ถ้าเราไม่ฟัง มัวแต่พูด  
เราก็จะรู้เท่าเดิมหรือยิ่งกว่าเดิม

การฟังทำให้เราเข้าใจผู้อื่นเพิ่มขึ้น ถ้าเราฟังด้วยใจเป็นกลาง  
ไม่ตัดสิน ฟังคนอื่นให้จบ ให้มากขึ้น เราจะเข้าใจคนอื่น เข้าใจโลก  
เพิ่มมากขึ้นด้วยกล่าวคือ ฟังให้ลึก (Deep Listening) ฟังให้มากขึ้น  
แล้วก็จะเข้าใจความต้องการ และความรู้สึกของคนอื่นมากขึ้นด้วย

ยกตัวอย่างไคซุที่เกิดในครอบครัวคนจีนที่ค้าขาย จากที่เป็น  
คนได้ยินหูซ้ายทะลุหูขวา 'ไม่ค่อยฟังใคร ไม่ค่อยสังเกตตั้งแต่เด็ก  
เพราะไคซุเป็นคนบุคลิกรวดเร็ว ตัดสินใจเร็ว ไม่ลงรายละเอียด  
ถ้าตามประเภทบุคลิกภาพ คือ เป็นทั้งกระตือรือร้น (Dominant) รวมกับ  
นกอินทรี (Influence) เลยทีเดียวในช่วงตอนเด็กๆ วัยรุ่นจะทำอะไร  
รวดเร็วฉับไว แต่ก่อนเป็นคนมีบุคลิกภาพเป็นกระตือรือร้น พร้อมลุย  
ทั้งการเรียนการทำงานแล้วก็ประสบความสำเร็จ ได้ไปโรมทเป็น  
ผู้ช่วยรองประธาน (AVP) ตั้งแต่อายุ 30 ต้นๆ แต่พอลาออกมา

เรียนปริญญาเอกที่คณะนิเทศศาสตร์ แล้วต้องเรียนศาสตร์ทางด้านจิตวิทยามากมาย รวมทั้งก็มาเรียนโค้ชเพิ่มเติม ทำให้เข้าใจศาสตร์ทางด้านจิตวิทยา และการสื่อสาร รวมทั้งการโค้ชด้วย ทำให้เริ่มตระหนักรู้ว่าศาสตร์ทางการฟังสำคัญมาก และน่าสนใจที่สุด จึงได้พยายามฝึกฝน และพัฒนาทักษะการฟังมากขึ้น ซึ่งสามารถนำการฟังมาประยุกต์เข้ากับทุกองค์ความรู้ได้ ทั้งการบริหาร การตลาด การขาย เป็นต้น เช่น เซลล์ขายของ เพราะปัจจุบันคนซื้อไม่ได้ซื้อของตามคำโฆษณาที่ประกาศไว้ ที่โชว์ไว้เท่านั้น แต่คนซื้อส่วนใหญ่ซื้อของก็ซื้อตัวตนของคนขายมากกว่า ที่สะท้อน DNA ของสินค้าที่แตกต่างกว่า... ดีกว่า... บนพื้นฐานเดิม

**ประการที่สองของการฟังที่ดี** คือ ต้องพยายามตัดตัวกรองการฟังออกให้หมด จากที่กล่าวไว้ประการแรกแล้วว่า ไม่ตัดสิน (No judgment) ซึ่งตัวกรองการฟังมีมากมาย อาทิ การตัดสินล่วงหน้า อคติ ไม่สนใจ การเหมารวม การสมมติ การสันนิษฐาน การสรุปรวม ทักษะการฟังที่ไม่ดี ความคิดที่ยึดติด ความคิดที่เกิดขึ้นก่อนที่จะได้รู้จักสิ่งนั้นจริงๆ เป็นต้น

พวกเราเคยใช้ตัวกรองเหล่านี้ในการฟังของตนเองบ้างไหมคะ แต่โค้ชบอกเลยคะ ว่าเคยมากมาย เช่น เคยมีลูกน้องที่ทำงานตามเวลางานแป๊ะๆ เลิกงานรีบกลับเลยไม่เคยช่วยงานกิจกรรมพิเศษต่างๆ ของแผนก ของออฟฟิศเลย เลยไปสันนิษฐานว่าลูกน้องคนนี้ต้องไม่มีน้ำใจหรือช่วยเหลือคนอื่นแน่เลย แต่พอได้คุยได้ฟังจริงๆ แล้ว คือลูกน้องคนนี้กำลังเรียนปริญญาโทด้วยเงินของตนเอง เพราะฐานะทางบ้านก็ไม่ค่อยดี ต้องเลี้ยงตนเอง จึงต้องรีบไปเรียนพร้อมทำรายงานกับเพื่อนๆ ที่มหาวิทยาลัยเพื่อรีบเรียนให้จบปริญญาโท จะได้มีรายได้เพิ่มขึ้นเพื่อค่าจูนพ่อแม่ และครอบครัว

หรืออีกตัวอย่างจากลูกศิษย์ที่เป็นเซลล์ขายรถเลย เล่าว่า เมื่อปีที่แล้ว น้องรถลูกค้าเดินเข้ามาดูรถที่โชว์รูมรถ ถึงคิวลูกค้าตนเองที่เดินเข้ามาเป็นผู้ขายแก่ๆ แต่งตัวแป๊ะๆ ใส่กางเกงขาสั้นธรรมดา



รองเท้าแตะ เข้ามาดูรถ แล้วพอเข้าไปคุย ลูกค้าก็ถามแต่ราคาของรถแต่ละคันก็ฟังแล้วตีความว่าลูกค้าไม่มีเงินแน่เลย ถามแต่ราคารถทำให้ไม่ค่อยอยากขาย ไม่อยากเดินตามดูแล เสียเวลา เลยยกคิวให้เซลล์ใหม่ที่เพิ่งเข้ามาเลย ด้วยการเดินไปบอกว่า น้องๆ ดูแลต่อให้หน่อย เอาไปเลยนะ น้องเซลล์คนใหม่ก็เลยดูแลลูกค้าคนนั้นต่อด้วยการพาไปดูรถต่ออีก 2-3 คัน ไปๆ มาๆ แค่ 15 นาที ลูกค้าก็ซื้อรถกระบะอย่างง่ายดาย ทันทีด้วยเงินสด ทำให้สัมผัสต่อเซลล์ใหม่คนนั้นเลย ลูกศิษย์คนนี้ก็เสียตาย เพราะยกคิวขายตนเองให้เซลล์ใหม่เอง ดังนั้นการสรุปรวม เหมารวมของตนเองว่าลูกค้าคนนี้แต่งตัวไม่ดี ต้องไม่มีเงินซื้อรถแน่ๆ เลย

**พลาดเอง แห้วเอง เพราะตัวกรองการฟังจากการเหมารวมเอง คิดเอง**

อ่านต่อฉบับหน้า

