

# การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรรณพรณ อื้ออาครณ

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



## บทที่ 3 ความหมายและหลักการฟังที่ควรรู้

**การ** ฟัง หมายถึง กระบวนการของการได้ยินเสียงโดยผู้ฟังจะต้องรับรู้สนใจ และตั้งใจฟังเสียงที่ได้ยินนั้น แล้วใช้สมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจ การรับรู้ความหมายจากเสียงที่ได้ยิน เป็นการรับรู้สารทางหู และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเสียงนั้นได้ ทั้งที่ฟังจากบุคคลโดยตรง และฟังจากจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพราะข่าวสาร ความรู้ และศิลปะวิทยาการต่างๆ ที่มีมนุษย์ถ่ายทอดกันตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงปัจจุบันยังใช้วิธีการพูดอธิบายให้ฟัง แม้จะมีหนังสือบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้วก็ตาม ซึ่งการฟังก็ยังยังคงเป็นเทคนิคที่สำคัญ และจำเป็นที่สุดในการสื่อสาร เพราะคนเราจะเกิดการเข้าใจในการสื่อสารตรงกันหรือทะเลาะกัน ก็เพราะการฟัง นี้แหละ

การฟัง เป็นการสื่อสารที่ใช้มาก และสำคัญที่สุดในชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยประสาทหูรับเสียงต่างๆ โดยเฉพาะเสียง

พูดของมนุษย์ การฟังนับเป็นทักษะขั้นพื้นฐานของชีวิตที่จะโยงใยถึงทักษะการสื่อสารอื่นๆ อีก 3 ทักษะ คือ การพูด การอ่าน และการเขียน

การฟัง เป็นทักษะทางภาษาที่ต้องใช้มากกว่าทักษะอื่นๆ ในแต่ละวัน เป็นทักษะที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะคนเราเริ่มใช้ภาษาโดยการฟังก่อน การฟังจึงเป็นพื้นฐานให้เกิดทักษะพูด อ่าน และเขียนตามมา เป็นบ่อเกิดสำคัญของความรู้ การฟังจึงเป็นองค์ประกอบประการแรกของความเป็นนักปราชญ์ ซึ่งมี 4 อย่างคือ ฟัง คิด ถาม และเขียน หรือที่เรียกว่าหัวใจนักปราชญ์ สุ จิ ปุ ลิ นั่นเอง

### หลักการฟังที่ดี

การฟังที่ดีมีหลักสำคัญคือ

1. ฟังอย่างมีมรรยาท คือ แสดงความสนใจต่อผู้พูด ไม่แสดงอาการเฉยเมยหรือขัดจังหวะ คอยซักถามเมื่อผู้พูดให้โอกาส ฟังด้วยความอดทน และมีใจกว้าง ถ้าเป็นการฟังในที่ประชุมควรให้เกียรติผู้พูดด้วยการปรบมือ
2. ฟังอย่างมีวิจารณ์ญาณ คือ เอาใจจดจ่อต่อการฟัง คอยติดตามเรื่องที่ฟัง และแยกแยะส่วนที่เป็นเหตุผลที่แท้จริง และความคิดเห็นส่วนตัวของผู้พูด
3. ฟังให้ได้สาระประโยชน์ คือ จับสาระสำคัญให้ได้ก่อน รายละเอียดหรือผลความ อาจจดบันทึกหัวข้อความรู้สำคัญเพื่อทวนเวลา และช่วยความจำพร้อมกันไปด้วย
4. ฟังให้ได้คุณค่าทางจิตใจ โดยทำใจให้คล้อยไปตามเรื่องที่ฟัง เพื่อให้เกิดอารมณ์สนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น การฟังบทละคร บทโทรทัศน์ ปาฐกถาธรรม บทเพลง เป็นต้น

## CONVERSATION CLUB



## มารยาทในการฟัง

1. เมื่อฟังอยู่เฉพาะหน้าผู้ใหญ่ ควรฟังโดยสำรวมกิริยา มารยาท ฟังด้วยความสุภาพเรียบร้อย และตั้งใจฟัง
2. การฟังในที่ประชุม ควรเข้าไปนั่งก่อนผู้พูดเริ่มพูด โดยนั่งที่ด้านหน้าให้เต็มก่อน และควรตั้งใจฟังจนจบเรื่อง
3. จดบันทึกข้อความที่สนใจหรือข้อความที่สำคัญ หากมีข้อสงสัยเก็บไว้ถามเมื่อมีโอกาส และถามด้วยกิริยาสุภาพ
4. มองสบตาผู้พูด ไม่มองออกนอกห้องหรือมองไปที่อื่น อันเป็นการแสดงว่าไม่สนใจเรื่องที่พูด และไม่เอาหนังสือไปอ่านขณะที่ฟังหรือนำอาหารเครื่องดื่มเข้าไปรับประทานระหว่างฟัง
5. ฟังด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้พูด แสดงสีหน้าพอใจในการพูด ไม่มีแสดงกิริยาก้าวร้าว เบื่อ
6. ฟังด้วยความสุขุม ไม่ควรก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ควรรักษามารยาท และสำรวมกิริยา ไม่หัวเราะเสียงดัง
7. ฟังด้วยความอดทน แม้จะมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้พูด ก็ควรมีใจกว้างรับฟังอย่างสงบ
8. ไม่พูดสอดแทรกขณะที่ฟัง ควรฟังเรื่องให้จบก่อนแล้วค่อยซักถามหรือแสดงความคิดเห็น
9. ควรให้เกียรติผู้พูดหรือถ้าฟังวิทยากร ควรให้เกียรติด้วยการปรบมือ เมื่อมีการแนะนำตัวผู้พูด ภายหลังการแนะนำ และเมื่อวิทยากรพูดจบ โดยทั่วไปแล้วหลักการฟังมีความมุ่งหมายหลัก 3 ประการ

**หลักการฟังที่ดี กล่าวคือ การฟังต้องมีประกอบด้วยจุดมุ่งหมายหลัก 6 ประการ คือ**

1. ฟังให้ตรงตามความมุ่งหมาย
  - 1.1 ฟังเพื่อสุนทรียภาพ และความเพลิดเพลิน คือ การฟังเรื่องราวที่สนุกสนานเพลิดเพลิน ชาบซึ่งในคุณค่าทางวรรณคดี ดนตรีและคดีธรรมทั้งหลายทั้งปวง
  - 1.2 ฟังเพื่อความรู้ ได้แก่ การฟังเรื่องราวทางวิชาการ ข่าวสาร และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้
  - 1.3 ฟังเพื่อเสริมสร้างสติปัญญา จินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ คือ การฟังเรื่องที่ทำให้เกิดแนวคิด และสติปัญญา คิดหรือความจรรโลงใจ เป็นการฟังที่ต้องใช้วิจารณญาณ เหตุผล ความนึกคิด ประกอบ และความคิดริเริ่ม
  - 1.4 ฟังเพื่อการสนทนา และได้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ฟังโดยมีความพร้อม ความพร้อมในที่นี้ หมายถึง ความพร้อมทั้งร่างกาย และจิตใจ ความพร้อมทางร่างกาย หมายถึง การมีสุขภาพทางร่างกายเป็นปกติ ไม่ง่วงทำอะไรอยู่ หรือง่วงหงาว หาว เพลีย เพราะถ้าแฟน ลูกหรือลูกน้องมาคุยกับเราตอนง่วงอยู่ เราอาจจะพลาดเนื้อหา และความรู้ที่สำคัญไป และอาจทำให้รู้สึกว่าเขาไม่ให้ความสำคัญต่อพวกเขา ทำให้ครั้งต่อไปเขาก็ไม่มาคุย และ

ปรึกษากับเราต่อไป

ความพร้อมทางจิตใจ หมายถึง การมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ

3. ฟังโดยมีสมาธิ หมายถึง ฟังด้วยความตั้งใจมั่นจดจ่ออยู่กับเรื่องที่ฟัง มีความอดทน มีสมาธิ ไม่วอกแวกไปกับสิ่งเร้าอื่นๆ ทั้งภายนอก เช่น เสียงดัง มีสิ่งน่าสนใจอื่นข้างๆ และภายใน เช่น เราจดจ่อ คิดกับเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องอื่นอยู่
4. ฟังด้วยความกระตือรือร้น มีพลังงาน และความสนใจในสิ่งที่ฟัง ถึงบางเรื่องจะน่าเบื่อก็ตาม
5. ฟังโดยไม่มีอคติกับผู้พูด ด้วยการพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วน ไม่โทษผู้อื่น มีจิตใจที่เมตตา และเป็นกลาง รวมทั้งพยายามตัดตัวกรองการฟังออกให้หมด จากที่กล่าวไว้ประการแรกแล้วว่าไม่ตัดสิน (No Judgment) ซึ่งตัวกรองการฟังมีมากมาย อาทิ การตัดสินล่วงหน้า อคติไม่สนใจ การเหมารวม การสมมติ การสันนิษฐาน การสรุปรวม ทักชะการฟังที่ไม่ดี ความคิดที่ยึดติด ความคิดที่เกิดขึ้นก่อนที่จะได้รู้จักสิ่งนั้นจริงๆ เป็นต้น
6. ฟังเพื่อจับใจความสำคัญของสาระ และใจความรอง รวมทั้งการฟังเพื่อจับใจความอย่างละเอียดให้เข้าใจเรื่องราวตั้งแต่นั้นจนปลาย เพื่อย้ำความเชื่อหรือหาเหตุผลขัดแย้ง

## ลักษณะบอขุมบับกัถ

1. สนใจฟังเรื่องด้วยความตั้งใจ และติดตามอย่างมีเหตุผล
2. สนใจฟังเฉพาะเรื่อง ไม่ใช่เอาใจใส่ฟังทุกเสียงที่ได้ยิน
3. ฟังอย่างพินิจพิจารณา เพื่อให้รู้รายละเอียดหรือจุดสำคัญของเรื่อง รวมทั้งสำนวน ภาษา ศัพท์ และโวหารของผู้พูด
4. วางตัวเป็นกลาง ทำจิตใจให้เบิกบาน ไปด้วยเรื่องกับผู้พูด และไม่มีอคติใดๆ ต่อผู้พูด
5. ขณะที่ฟัง ควรมีการจดบันทึกข้อความไว้อย่างมีระเบียบ เพื่อช่วยความจำ
6. ผู้ฟัง จะต้องรู้จุดมุ่งหมายของการฟังในครั้งนั้นๆ ว่า ฟังเพื่อให้เกิดความรู้ หรือความเพลิดเพลินหรือเพื่อจับใจความสำคัญหรือฟังเพื่อหาเหตุผลโต้แย้ง
7. ขณะที่ฟัง ไม่ควรพูดคุยหรือซุบซิบกับคนที่นั่งข้างเคียง ไม่ทำเสียงเอะอะหรือแสดงกิริยาที่เป็นการไม่ให้เกียรติผู้พูด
8. ถ้ามีตอนใดที่ฟังแล้วไม่เข้าใจ ควรซักถามผู้พูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย การถามนั้น ควรถามเมื่อผู้พูดพูดจบความแล้ว
9. เมื่อฟังแล้ว ควรจะคิดทบทวนว่า เรื่องที่ได้ฟังนั้นเป็นความจริงหรือไม่ มีเหตุผลน่าเชื่อถือเพียงใด ถ้านำไปปฏิบัติแล้วจะเกิดประโยชน์หรือไม่