

การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วราพรรณ เอื้ออากรณ์

ต่อ อาควบที่แล้ว



บทที่ 3 ความหมายและหลักการฟังที่ควรรู้

ทักษะการฟังที่ดี

● ผิดฝนความอดทนในการเป็นผู้ฟังที่ดี ผู้ฟังจำนวนมาก อาจเกิดอาการ “ใจลอย” เนื่องจากเบื่อหน่ายกับสิ่งที่ฟังและมีสิ่งอื่นที่น่าสนใจให้ชวนคิดมากกว่า หรือ “พูดแทรก” เนื่องจากรู้สึกว่าคุณพูดนั้นพูดซ้ำไม่ทันใจโดยอาจใช้วิธี “ด่วนสรุป” จากความคิดของตนเอง แทนการฟังอย่างตั้งใจจนจบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีผิดพลาด เข้าใจผิด อันเนื่องมาจากการฟังที่ขาดประสิทธิภาพ

● ผิดฝนการมีมารยาทของผู้ฟังที่ดี เป็นหลักการสำคัญในการเรียนรู้ที่จะให้เกิดประโยชน์ ไม่ใช่คนที่เยอหยิ่งหรือเอาตนเองเป็นศูนย์กลาง คิดว่าความคิดของตนดีกว่าจนไม่ยอมรับฟังผู้ใด จนเป็นเหตุให้เราปิดกั้นการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ ไปอย่างน่าเสียดาย

● ผิดฝนการฟังอย่างกระตือรือร้น ไม่เพียงแต่มีมารยาทในการเป็นผู้ฟังที่ดีด้วยท่าทีตั้งใจฟังอย่างจดจ่อ แต่การเป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีลักษณะแห่งความกระตือรือร้นอยู่ด้วย

● ผิดฝนการจับประเด็นด้วยการตั้งคำถาม ความสามารถในการจับประเด็น เป็นตัวชี้ว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้ส่งสารสามารถบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารที่ต้องการไปยังผู้รับสารหรือไม่ เช่น ในรูปแบบของ ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร เวลาใด และเราจะทำอะไรต่อไป เป็นต้น รวมทั้งสามารถตั้งคำถามปลายเปิดต่างๆ เพื่อการคิดต่อยอด อันก่อให้เกิดประโยชน์ในการฝึกฝนทักษะการคิดให้กับตนเองได้ในอีกทาง

● ผิดฝนทักษะการฟังในสถานการณ์ที่ยากลำบาก โดยใช้สถานการณ์จริงต่างๆ ที่ทำให้การฟังเป็นไปอย่างยากลำบาก

ลักษณะการฟังที่มีประสิทธิภาพ

ในทางวิชาการแล้วลักษณะการฟังที่มีประสิทธิภาพมี ดังนี้

- ฟังด้วยความสนใจ ไม่ว่าเรื่องที่ฟังจะเป็นเรื่องยาก สลับซับซ้อนอย่างไรก็ตาม
- ฟังผู้พูดทุกคน โดยไม่เลือกว่าผู้พูดคนนั้นเป็นคนพูดดีหรือพูดเก่ง ให้เข้าใจความหมายที่ผู้พูดสื่อสารออกมา
- ฟังโดยจับใจความ เรื่องที่ฟัง รู้ความหมายของคำพูด และความหมายที่ผู้พูดแสดงออกมาทางอากัปภิกขัย ท่าทาง สีหน้าหรือนัยนัยตา
- ฟังด้วยความอดทน
- ฟังโดยสังเกตอย่างถี่ถ้วน
- ฟังโดยไม่คิดตอบโต้ในขณะที่ฟัง ผู้ฟังต้องฟังอย่างมีสมาธิ



- ฟังโดยไม่ถือการสนทนาเป็นใหญ่
- ฟังโดยไม่ขัดคอ
- ฟังเพื่อพยายามหาข้อตกลงร่วมกับผู้พูด
- ฟังโดยทำความเข้าใจให้ตรงกันกับผู้พูด ฟังด้วยจิตว่าง

ปราศจากอคติต่อผู้พูด ฟังอย่างเข้าใจซึ่งถึงจิตผู้พูด และพยายามเข้าใจสารของผู้พูดอย่างชัดเจน

กระบวนการฟัง

การฟังที่ดีต้องมีกระบวนการฟังซึ่งแบ่งได้เป็น 2 กระบวนการคือ

1. **กระบวนการฟังเพื่อวิเคราะห์** นั่นคือ การฟังอย่างละเอียด ตั้งแต่ต้นจนจบ แยกข้อเท็จจริงกับข้อคิดเห็นออกจากกัน ใช้ความรู้และประสบการณ์แยกแยะส่วนที่ดี และส่วนที่บกพร่องอย่างมีเหตุผล เมื่อฟังจบต้องบอกได้ว่าเรื่องที่ฟังมีคุณค่าอย่างไร

2. **กระบวนการฟังเพื่อวิจารณ์** นั่นคือ การแยกแยะข้อเท็จจริง และข้อคิดเห็นจากเรื่องที่ฟัง ประเมินค่า ความเชื่อถือได้ของข้อมูลว่าเป็นความจริง แสดงปฏิกิริยาต่อเรื่องที่ฟัง เช่น ความประทับใจต่อเรื่องที่ฟัง การนำไปใช้ เช่น นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้หรือพัฒนา

การพัฒนาทักษะการฟังให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ฟังต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการฟังเพราะจะทำให้เข้าใจลักษณะทั่วไปของการฟัง ซึ่งจะเป็นพื้นฐานความเข้าใจอันจะช่วยให้การพัฒนาทักษะการฟังรวดเร็ว และมีคุณภาพขึ้น การเรียนรู้พื้นฐานของการฟัง จึงเป็นขั้นตอนแรกของการพัฒนาทักษะการฟัง

ความหมายของการฟัง

การฟังเป็นทักษะทางภาษาที่มนุษย์ใช้มากที่สุด บางครั้งอาจมีผู้เข้าใจว่า การฟังมีความหมายเหมือนการได้ยิน แต่ในความเป็น



จริงแล้วการฟังกับการได้ยินมีความหมายแตกต่างกัน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, หน้า 811) ให้ความหมายของคำว่า “ฟัง” ไว้ว่า “ตั้งใจสดับ คอยรับเสียงด้วยหู” ส่วนการได้ยิน (2546, หน้า 419) หมายถึง “รับรู้เสียงด้วยหู” จากทั้งสองความหมายนี้เป็นที่น่าสังเกตว่า การฟังมีความเกี่ยวข้องกับการตั้งใจฟัง ต่างจากการได้ยินซึ่งเป็นเพียงการรับรู้เสียงด้วยหูเท่านั้น

ปรีชา ช้างขวัญยืน กล่าวว่าการฟัง คือ พฤติกรรมการใช้ภาษาที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลของบุคคลหนึ่งหลังจากได้ยินเสียงพูดหรือเสียงอ่าน ซึ่งเป็นพฤติกรรมการใช้ภาษาภายนอกตัวบุคคลจากอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อเสียงนั้นมากระทบโสตประสาทของผู้รับ คือ ผู้ฟังแล้ว ผู้ฟังก็จะนำเสียงพูดเหล่านั้น เข้าสู่กระบวนการทางสมอง คือ การคิด ด้วยการแปลความ ตีความจนเกิดความเข้าใจ ทั้งนี้ถ้าเสียงดังกล่าวเป็นเสียงในภาษาเดียวกันของทั้งผู้พูด และผู้ฟัง การฟังก็จะเกิดผลได้ง่าย ถูกต้อง และชัดเจน (ปรีชา ช้างขวัญยืน, 2525, หน้า 4-5)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการฟังได้ว่าการฟัง หมายถึง พฤติกรรมการรับสารผ่านโสตประสาทอย่างตั้งใจ ใส่ใจ เชื่อมโยงกับกระบวนการคิดในสมอง โดยสมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจ และมีปฏิกิริยาตอบสนอง การฟังจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล

อ่านต่อฉบับหน้า