

การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรรณพรณ เอื้ออาภรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



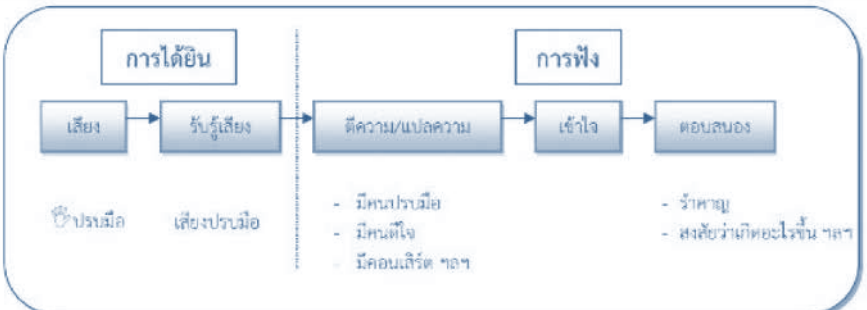
บทที่ 3 ความหมายและหลักการฟังที่ควรรู้

การฟังกับการได้ยิน

การฟังนั้นต่างจากการได้ยิน เนื่องจากการฟังต้องอาศัย โสตประสาทที่อยู่ในหูเป็นเครื่องมือรับเสียง จากนั้นเมื่อเสียงผ่านโสตประสาทแล้วจะเข้าสู่กระบวนการทำงานของสมอง ส่วนการได้ยิน เป็นกลไกอัตโนมัติของโสตประสาทในการรับเสียงแต่ไม่ได้เชื่อมโยงกับกระบวนการทางสมองเพื่อตีความในการทำความเข้าใจเสียงนั้น แผนภูมิต่อไปนี้แสดงให้เห็นกระบวนการการฟัง ซึ่งจะทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างการฟังกับการได้ยิน แบ่งตามลำดับได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ความสำคัญของการฟัง

การฟังมีความสำคัญมากต่อการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ ในชีวิตประจำวัน ดังจะเห็นว่ามนุษย์ใช้เวลาไปกับการฟังมากที่สุด หากเปรียบเทียบกับการพูด การอ่าน และการเขียน จอห์น ดับบลิว-เคลย์ทเนอร์ พบว่า ผู้ที่สื่อสารนั้น มีอัตราส่วนของการใช้ทักษะทางภาษา คือ ใช้เวลาในการฟัง 42% การพูด 32% การอ่าน 15% และการเขียน 11% ซึ่งทำให้เห็นว่า การฟังมีความสำคัญในการกำหนดความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการสื่อสารอย่างมากที่สุด



แผนภูมิแสดงอัตราส่วนการใช้ทักษะทางภาษา

จากแผนภูมิจะเห็นว่า กระบวนการฟังเป็นขั้นตอนที่ต่อจากการได้ยิน การได้ยินจะสิ้นสุดเพียงระดับการรับรู้เสียงแต่การฟังนั้นเมื่อผู้ฟังเกิดการรับรู้เสียงแล้วจะต้องใช้กระบวนการทางสมองในการตีความ และแปลความเสียงที่ได้ยินนั้นออกมา ทำให้เกิดความเข้าใจ และตอบสนองสารที่ได้ฟัง เช่น เกิดความเข้าใจ เกิดอารมณ์ ความรู้สึก เป็นต้น เป็นที่น่าสังเกตว่า ลักษณะการฟังนั้นจะต้องเริ่มมาจากการตั้งใจหรือตั้งใจที่จะฟัง ส่วนการได้ยินจะไม่ได้เริ่มจากการตั้งใจฟัง

ความสำคัญของการฟัง สรุปได้ดังนี้

1. การฟังทำให้ได้รับความรู้ เพราะการฟังเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ เช่น การฟังบรรยายของอาจารย์ในชั้นเรียน ฟังวิธีทำขนมไทย ฟังวิธีปลูกไม้ดอก เป็นต้น
2. การฟังทำให้รู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม ทำให้รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของคน และสังคม

3. การฟังเป็นกระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ ทั้งที่เกิดจากการฟังจากบุคคลโดยตรงหรือฟังผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. การฟังช่วยยกระดับจิตใจ ทำให้เข้าใจความเป็นมนุษย์หรือการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ เช่น การฟังธรรมชาติ การฟังโอวาท เป็นต้น
5. การฟังทำให้ได้รับความบันเทิง ช่วยผ่อนคลายความเครียด
6. การฟังช่วยพัฒนาทักษะการพูดให้มีประสิทธิภาพได้ กล่าวคือ การฟังช่วยให้ผู้ฟังได้เรียนรู้วิธีการพูด เนื้อหาสาระของสารวิธีการนำเสนอสาร บุคลิกภาพ ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับวิธีการพูดของตน ทำให้เกิดความมั่นใจขณะพูด และทำให้การพูดของตนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
7. การฟังอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม
8. การฟังเป็นเครื่องมือช่วยสืบทอดความงามทางวรรณศิลป์ และอันลักษณ์ของไทย เช่น การอ่านบทร้อยกรอง บทกวี บทสวดมนต์ เพลงไทยเดิม เป็นต้น

ระดับของการฟัง

การฟังสามารถจำแนกได้หลายระดับ โดยระดับของการฟังที่มักใช้ในชีวิตประจำวัน สรุปได้เป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. **ระดับการได้ยิน** การได้ยินเป็นกระบวนการขั้นแรกของการฟัง เป็นการรับรู้โดยใช้ อวัยวะในการรับรู้หรือการได้ยินคือ หู และอวัยวะภายในหู เมื่อหูรับคลื่นเสียงแล้วก็จะส่งไปยังสมอง สมองจะรับรู้เรื่องราวที่ได้ยินนั้นคืออะไร โดยไม่มีการแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง
2. **ระดับการฟังตามปกติ** เป็นระดับการได้ยินที่สูงขึ้นต่อจากการได้ยิน ผู้ฟังต้องใช้สมรรถภาพทางสมองเชื่อมโยงเสียงที่ได้ยินกับประสบการณ์ และความรู้เกี่ยวกับความหมายของเสียง เพื่อให้เกิดการแปลความ และตีความเสียงนั้น จนเข้าใจสารที่ฟัง และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองสารนั้นอย่างถูกต้อง และเหมาะสม
3. **ระดับการฟังอย่างมีวิจารณญาณ** เป็นระดับการฟังที่สูงขึ้นอีกต้องอาศัยสมรรถภาพทางด้านการคิดวิเคราะห์ การประเมินค่า



การวินิจฉัย และการนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ การฟังระดับนี้ต้องอาศัยการฝึกฝน และพัฒนาอย่างต่อเนื่องหากสามารถพัฒนาจนเกิดทักษะแล้ว ผู้ฟังจะได้ประโยชน์สูงสุดจากการฟังสารนั้นๆ

แผนผังแสดงระดับของการฟัง

จากแผนภูมิข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า การฟังทั้ง 3 ระดับนี้ มีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นลำดับเป็นการพัฒนาจากระดับของการได้ยินจากอวัยวะรับเสียง จากนั้นเข้าสู่การฟังตามปกติคือผ่านกระบวนการตีความ และแปลความทางสมอง แล้วจึงเข้าสู่ระดับการฟังอย่างมีวิจารณญาณที่เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ การใคร่ครวญ การวินิจฉัย การประเมินค่า และการใช้ประโยชน์

ลักษณะการฟังแบบต่างๆ

การฟังสามารถแบ่งได้หลากหลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

1. **การฟังอย่างเข้าใจ** เป็นการฟังขั้นพื้นฐานที่ใช้ได้ทุกสถานการณ์ เช่น ฟังเพื่อให้สามารถรับรู้เข้าใจเรื่องราว เข้าใจความคิดของบุคคล เข้าใจความหมายของสารแล้ว สามารถนำสิ่งที่ได้ฟังไปปฏิบัติได้ ฯลฯ การฟังลักษณะนี้ผู้ฟังควรฟังโดยตลอด ใช้ความคิดพิจารณาด้วยใจที่เป็นกลาง และยอมรับความรู้ความคิดหรือมุมมองต่างๆ ของผู้ส่งสาร อาจมีการจดบันทึกประเด็นสำคัญๆ ไปด้วยก็ได้
2. **การฟังอย่างมีจุดมุ่งหมาย** เป็นการฟังที่ผู้ฟังตั้งวัตถุประสงค์ไว้ล่วงหน้า เช่น ต้องการฟังเพื่อความรู้ เพื่อความบันเทิง เพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น การฟังอย่างไม่ได้ตั้งจุดมุ่งหมายจัดว่าเป็นการฟังแบบผ่านๆ ผู้ฟังจะไม่ได้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้ฟัง การฟังอย่างมีจุดมุ่งหมายจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
3. **การฟังอย่างมีวิจารณญาณ** จัดเป็นการฟังที่ต้องใช้ความคิดวิเคราะห์สารที่ได้ฟัง มักดำเนินควบคู่ไปกับการวิเคราะห์สาร จัดเป็นการฟังขั้นสูง ผู้ฟังต้องจับประเด็นว่าจุดมุ่งหมายของผู้พูดคืออะไร และแยกแยะว่าส่วนใดที่เป็นข้อเท็จจริง และเป็นข้อคิดเห็น โดยใช้กระบวนการคิดใคร่ครวญด้วยเหตุผล จนนำไปสู่การตอบสนองที่ถูกต้องเหมาะสม การฟังอย่างมีวิจารณญาณจะทำให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์ และได้ข้อมูลที่แท้จริง
4. **การฟังอย่างประเมินคุณค่า** เป็นการฟังในระดับสูงต่อมากจากการฟังอย่างมีวิจารณญาณ เป็นการฟังที่ผู้ฟังต้องประเมินหรือตัดสินคุณค่าของสารที่ฟังว่าดีหรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่ เหมาะแก่การนำไปปฏิบัติหรือไม่ ผู้ฟังควรฟังอย่างตั้งใจ และสามารถวิพากษ์วิจารณ์สิ่งที่ฟังได้อย่างมีเหตุผลน่าเชื่อถือ การฟังอย่างประเมินคุณค่าทำให้ผู้ฟังตระหนักได้ว่าข้อมูลนั้นน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด