

การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรรณ ธีระอักษรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

บทที่ 4 สัญญาณอันตราย ที่เตือนว่า เราต้องพัฒนาทักษะการฟัง



แต่...ข่าวดีก็คือ พวกเรายังมีโอกาสที่จะปรับปรุงทักษะการฟัง และวิธีการสื่อสารกับ “ผู้อื่น”

7 สัญญาณอันตราย ที่เตือนว่า เราต้องพัฒนาทักษะการฟัง ด่วน!

1. คุณมักขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น ก่อนที่พวกเขาจะพูดหรือแสดงความคิดเห็นของพวกเขาจนจบ เพราะการขัดจังหวะเป็นการจำกัดการแสดงออกที่สมบูรณ์ทางความคิด อาจทำให้คุณไม่เข้าใจในประเด็นเนื้อหา และความรู้สึกที่ผู้พูดต้องการสื่อออกมา จากกรณีจริงที่ได้ขี้มาปรึกษาว่า หัวหน้าไม่เคยฟังเธอจนจบ เพราะชอบขัดจังหวะก่อนที่ลูกน้องหรือคนอื่นจะพูดจบ

จาก ที่เคยเกริ่นแล้วว่า คนส่วนใหญ่มองข้ามทักษะการฟัง พวกเราลองมาสำรวจถึงสัญญาณอันตรายเหล่านี้ ซึ่งถ้าพวกเรามีสัญญาณเหล่านี้

ข่าวร้ายก็คือ เรามีทักษะการฟังที่แย่มาก และเราก็ต้องปรับปรุงทักษะการฟัง และคงต้องปรับปรุงด่วน!



2. **คุณมักจะพูดว่า “ฉันรู้แล้ว หรือฉันได้ยินมาหมดแล้ว”** เพื่อตัดบทหรือแสดงความเห็นอย่างฉับพลัน ซึ่งนั่นทำให้คุณพลาดในการหาข้อมูล ความรู้จากผู้อื่น

3. **คุณมักจะพูดว่า “คุณทำได้ดีกว่านี้ไหม?”** เพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณเก่งกว่า ดีกว่า เหนือกว่าผู้อื่น

4. **คุณมักจะพูดว่า “หยุดพูดแล้วฟังนะ”** เพราะมันแสดงถึงการปฏิเสธที่จะฟังอย่างสิ้นเชิง ซึ่งนำไปสู่ความหายนะอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะการสนทนาทางเดียว ไม่เรียกว่า “การสื่อสาร” โค้ชเคยมีเพื่อนแบบนี้คะ เวลาพบกัน เธอก็จะเล่าว่า เรื่องของตนเอง แต่เพียงผู้เดียว พอใครจะพูดบ้าง จะเล่าบ้าง เธอก็จะรีบขัดว่า หยุดพูด ฟังๆ ฉันก่อน แล้วก็ให้ทุกคนฟังแต่เธอ สุดท้ายนานๆ ไป เพื่อนๆ ก็เริ่มหายไปจากการนัดหมายทีละ 1 คน 2 คน รวมทั้งโค้ชด้วย หุหุ

5. **คุณมักคิดเอง สรุปเอง เข้าใจเอง** โดยไม่ได้สะท้อนกลับให้กระจ่างหรือทวนให้ความเข้าใจตรงกับผู้พูด การคิดเองหรือสรุปเองตามการตีความหรือการเข้าใจของตนเอง อาจทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะแต่ละคนมีกรอบการสื่อสารตามประสบการณ์ของตนเอง เช่น โค้ชเคยเล่าถึงรุ่นพี่เตรียมอุดมที่เป็น M.D. บริษัทมหาชนใหญ่แห่งหนึ่งให้ลูกน้องหลายคนฟัง ทุกคนเข้าใจหมดว่า ตำแหน่ง M.D. คือตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีแต่ลูกน้องคนหนึ่งฟังจบบอกว่าไม่รู้ตำแหน่ง M.D. คือตำแหน่งอะไร ดังนั้น ระหว่างการพูดคุย เราอาจทวนประโยคหรือถามให้กระจ่าง หรือให้ความหมายสั้นๆ ไปเลย เช่น รุ่นพี่คนนี้เป็นกรรมการผู้จัดการหรือ M.D. แล้วก็เล่าเรื่องต่อไปเลย หรือถามให้ชัดเจนเลยว่า น้องเข้าใจใหม่ว่า ตำแหน่ง M.D. คือตำแหน่งอะไร รวมทั้งเวลาเห็นลูกน้องเศร้าเสียบ ก็อย่าไปคิดเองว่า น้องเขาอารมณ์ไม่ดีต้องทะเลาะกับแฟนมาแน่เลย อาจจะเข้าไปทักทาย แล้วอาจจะถามเลยว่า วันนี้เสียบๆ ไปนะ เป็นอะไรหรือเปล่า เพราะน้องเขาอาจจะไม่ได้อารมณ์ไม่ดี แต่ไม่สบาย ปวดท้องหรือปวดหัว ก็เป็นได้... เพราะในการโค้ช 1-on-1 โค้ชจะไม่คิดเอง สรุปเองหรือเข้าใจเอง แต่จะใช้การฟัง เพื่อถามสะท้อนกลับ ให้ผู้พูดที่เป็นโค้ชที่คิดเองเช่น มีโค้ชที่ทำงานหนึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง และมาปรึกษาเรื่องการควบคุมอารมณ์ไม่



ได้ โดยเฉพาะกับคนใกล้ชิด โค้ชจึงถามกลับไปว่า แล้วหลังจากที่คุณระเบิดอารมณ์ไปแล้วกับคนใกล้ชิดเหล่านั้น คุณรู้สึกอย่างไร โค้ชที่เป็นผู้บริหารก็ตอบว่า รู้สึกเสียใจที่แสดงอาการหรือพูดไม่ดีเหล่านั้น ออกไป แล้วโค้ชถามต่อว่า แล้วคุณรู้สึกไม่ดี แล้วคุณต้องการทำอย่างไรต่อไป เป็นต้น หรืออาจจะใช้การพูดทวนประโยคที่โค้ชพูดเลยก็ได้ เพื่อผู้พูดกับผู้ฟังจะได้เข้าใจตรงกัน ไม่มีผิดพลาด

6. **คุณมีอาการ “หลบซ่อน” แทนที่จะ “ฟังผู้อื่น” อย่างตั้งใจ** การซ่อนนั่งฟังอยู่หลังโต๊ะทำงานของคุณ การฝากโน้ตไว้ที่โต๊ะทำงานหรือฝากเสียงไว้ในเครื่องโทรศัพท์อัตโนมัติ หรือแม้แต่การหลบซ่อนอยู่ด้านหลังหนังสือพิมพ์หรือโทรทัศน์ที่บ้าน ล้วนจำกัดโอกาสที่จะได้ “ฟัง เข้าใจ และเรียนรู้” จากผู้อื่นทั้งสิ้น

7. **คุณฟังแต่ตัวคุณเอง และเอาแต่ความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่** **คุณเพิ่งจะพูดออกไป** และหวังว่าตัวคุณอาจจะเกิดความคิดที่ฉลาดขึ้นมา นั่นทำให้คุณพลาดสิ่งที่ผู้อื่นกำลังพยายามที่จะ “บอก” คุณ

พฤติกรรมทั้ง 7 นี้ เป็นพฤติกรรมที่มุ่งลวนไปแต่สิ่งที่เรา “ต้องการพูด” แทนที่จะมุ่งไปสิ่งที่ผู้อื่น “กำลังพูด” มากกว่า

ถ้าคุณมีสัญญาณอันตรายอันใดอันหนึ่ง เราควรจะยินดีที่เราได้ตระหนักรู้ถึงทักษะการฟังตนเอง และถึงเวลาหรือยัง? ที่เราต้องพัฒนาทักษะการฟัง

เพราะถ้าพวกเรามีโอกาสในการปรับปรุง และพัฒนาทักษะการฟัง อาจทำให้ “ผู้อื่น” แบ่งปันความคิด และความรู้สึกที่ลึกซึ้ง และมีคุณค่าให้กับคุณอย่างยินดี และเต็มใจ ถ้าพวกเราเต็มใจที่จะฟังพวกเขาอย่างแท้จริง และนั่นจะทำให้คุณกลายเป็นผู้ฟังที่ดี และมีประสิทธิภาพ

หัวใจของการฟัง คือ “การพูดให้น้อยลง และฟังให้มากขึ้น”