

การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรรณพรณ เอื้ออากรณ์

๓๐ จากฉบับที่แล้ว

บทที่ 8 แสงจูดร่วม... สงวนจูดต่าง... ด้วยการฟัง



พวก เราสงสัยไหมคะว่า การฟัง เปลี่ยนชีวิต... จริงหรือ
และได้อย่างไร?

การฟัง เปลี่ยนชีวิต... ได้จริงคะ แต่จะได้อย่างไรนั้น ขึ้นกับผู้อ่านแต่ละคนที่จะไปประยุกต์ใช้ เพราะการฟังเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ ที่ทุกคนต้องไปออกแบบ และประยุกต์ เพื่อการนำมาใช้ให้เหมาะกับชีวิตของแต่ละคนเอง เพราะโค้ชหรือใครๆ ไปออกแบบให้ไม่ได้ เพราะก็ไม่ใช่ชีวิตของโค้ชหรือที่ปรึกษาของคณนั้นๆ **แล้วสิ่งที่คนอื่นออกแบบให้... จะไปเหมาะกับชีวิตคุณได้อย่างไร?**

ชีวิตเรา... เราก็ต้องออกแบบของเราเอง ด้วยการเริ่มต้นจากการฟังกันก่อนนะคะ

ยกตัวอย่างโค้ชที่ท่านหนึ่ง ทำงานเป็นวิศวกรตำแหน่งใหญ่โต ในบริษัทน้ำมันแห่งหนึ่ง ในการโค้ชก็ได้เล่าให้ฟังว่า กับภรรยาที่แต่งงานกันมากกว่า 25 ปี ปัจจุบันในแต่ละวันไม่ได้คุยกันเลย ถึงแม้จะอยู่บ้านเดียวกัน ไม่ได้กินข้าวเย็นหรือทำอะไรร่วมกันเลย เพราะวิศวกรท่านนี้จะชอบแต่พูดๆๆ และจะชอบแต่ถามว่า “ทำไม” เพราะคิดว่า “การพูด” เยอะๆ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีในครอบครัว แต่พอภรรยาพูด หรือเล่าให้ฟังว่าทำอะไร รู้สึกอย่างไร ก็จะไม่ค่อยฟัง ก็จะมีคำถามกลับแต่ว่า ทำไมๆๆ เช่น ทำไมถึงทำแบบนั้น ทำไมรู้สึกอย่างนั้น แล้วก็มีแต่ ทำไมทำไม ทำไม แค่นั้นเอง ถามกลับเพราะเป็นคำติดปากมากกว่า ว่า ทำไม มากกว่าจะสนใจใคร่รู้ จริงๆ

จนสุดท้ายภรรยา ก็เลยไม่ค่อยคุยด้วย จนเจียบไปเลยเป็นเจกเช่นทุกวันนี้ คือ ต่างคนต่างอยู่ ต่างคนต่างทำกิจกรรมของตนเอง ไปกินข้าว ซอปปิง ดูหนังวันหยุดเอง โค้ชเลยถามว่า งั้นคราวนี้ลองกลับกัน คุณลองพูดให้น้อยลงเหลือเพียง 10-20% เพิ่มการฟัง การถามให้มากขึ้น แต่ไม่ให้ถามว่า ทำไม (Why) ให้ถาม 4W (what, when, where, who), 1H (how) กล่าวคือให้ถามว่า อะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร และอย่างไรแทนคำว่า “ทำไม” เมื่อวิศวกรท่านนี้น่ากลับไปใช้ 2 อาทิตย์ ก็กลับมาเล่าว่า ภรรยาดีขึ้น พูดคุย และเริ่มมีการ



ทำอะไรร่วมกันมากขึ้น เช่น พุดคุยในแต่ละวันกันมากขึ้น ไปซื้อของซูเปอร์ด้วยกันครั้งแรก ในรอบหลายปีที่ผ่านมา

เพราะอะไรหรือคะ ? เพราะคนเราจะพุดคุยเมื่อเรารู้สึกว่าคู่สนทนาสนใจเรา ไม่ใช่สนใจแต่ตัวเอง เพราะหลายสิบปีที่ผ่านมามีวิศวกรทำงานนี้เอาแต่ตัวเองเป็นศูนย์กลาง เล่าแต่เรื่องตนเอง ชีวิตตนเอง โดยไม่ได้สนใจฟังคู่สนทนา รวมทั้งวิธีการถาม ที่ถามแต่ว่าทำไม ทำไม... ในกระบวนการสมอง คำว่า ทำไมก็จะทำให้คู่สนทนาหลีกเลี่ยงด้วย เพราะคำถามว่า ทำไม ทำให้รู้สึกเหมือนโดนคุกคาม สมองก็จะสั่งการให้ปกป้องตนเอง หรือหลีกเลี่ยง พาลไม่ยอมตอบ ไม่อยากคุยด้วย เพราะชี้แจงหาเหตุผลมาตอบ แล้วเมื่อโดนคำถามว่าทำไม บ่อยๆ ตลอดเวลากว่ายี่สิบปี เลยไม่ต้องคุย ไม่ต้องเสวนา จะดีกว่า เหนื่อย ชี้แจงทะเลาะ ระบายกัน ซึ่งเมื่อโค้ชอธิบายถึงการฟัง การถาม โค้ชชี้ท่านนี้ ถึงกับบังอ้อเลย เข้าใจในปฏิกิริยา และเหตุผลตอนแรกของการบรรยาย ที่เลือกการเงียบ ไม่คุย ต่างคนต่างอยู่ แทนการที่เธอต้องมานั่งฟังโค้ชชี้ท่านนี้พูดๆ แต่เรื่องตนเอง แล้วถึงจะมีปฏิกิริยาในการสนทนา ก็เพียงแต่การถามว่า “ทำไม” ยิ่งทำให้สมองสั่งเธอให้หลีกเลี่ยงการสนทนากับสามี แต่พอโค้ชชี้ท่านนี้ เปลี่ยนไปเป็นการฟัง และการถามด้วย 4W 1H (What, When, Where, Who, How: อะไรเมื่อไร ที่ไหน ใคร และอย่างไร) ที่แสดงถึงความสนใจในความรู้สึกของผู้เล่ามากกว่า

ซึ่งการโค้ชในแต่ละครั้งต่อมา โค้ชชี้ก็ได้เล่าถึงการพุดคุยความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ดีขึ้น จากการฟัง เพราะโค้ชชี้ท่านนี้ได้หันมาฟังภรรยาและผู้อื่นมากขึ้น ทำให้มีผู้คนอยากพุดคุยด้วยมากขึ้น ทั้งในที่ทำงาน และที่บ้าน สัมพันธภาพในบ้านก็ดีขึ้น จนตอนนี้ได้ออกมาทานข้าวนอกบ้านกับภรรยาทุกเดือน จากที่ไม่เคยในรอบหลายปี ซึ่งโค้ชชี้ท่านนี้ก็มีความสุขมากขึ้นจากการฟัง... เห็นหรือยังคะว่าการฟัง เปลี่ยนชีวิตได้จริงๆ

หรือตัวอย่างจริงอีกกรณีหนึ่ง คือ โค้ชชี้ คนนี้ได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดของแผนกเลย จากการฟัง เมื่อกลางปี 61 ปีที่แล้ว เพื่อนสนิทสมัยเด็กๆ ก็ได้โทรมาปรึกษาว่าจะขอเข้ารับการโค้ช 1-on-1 เพราะมีความท้าทายเรื่องการได้โปรโมทตำแหน่งหัวหน้าสูงสุดของแผนกนี้ ตอนต้นปี 62 เพื่อเตรียมตัวและพัฒนาตนเองให้พร้อม ที่จะเข้าเป็นแคนดิเดตสำหรับตำแหน่งสำคัญนี้ของบริษัทฯ ซึ่งโค้ชก็ได้ทำการโค้ชจุดแข็ง (strengths coaching) และการโค้ชแบบ brain-based coaching ทุกเดือน รวมทั้งแนะนำเรื่องการฟัง ให้ฟังผู้อื่นมากขึ้น เพราะผู้ที่เก่ง และประสบความสำเร็จมักจะไม่ค่อยฟังใคร และเชื่อแต่ตนเอง ซึ่งโค้ชก็ได้ปฏิบัติตาม ด้วยการเพิ่มการฟังในการพุดคุยกับแต่ละคนในแต่ละวันมากขึ้น ทำให้เข้าใจในเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง รวมทั้งลูกที่บ้านมากขึ้น รวมทั้งโค้ชได้แนะนำให้เข้าอบรมคอร์สการฟัง รวมทั้งอ่านหนังสือเพื่อพัฒนาตนเองทางด้านการฟัง เพื่อสามารถนำการฟังมาใช้ และปฏิบัติได้จริงทั้งในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ซึ่งโค้ชชี้ท่านนี้ก็ได้นำหลักการฟังมาปรับประยุกต์ให้เหมาะสมกับตนเอง ทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งโค้ชก็บอกว่าทำให้การทำงานได้ประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งชีวิตส่วนตัวก็มีความสุขมากขึ้นด้วย จากการฟังทำให้การทำงานมีความสมดุลมากขึ้น (work-life balance) และในที่สุดประธานกรรมการก็ได้เห็นการพัฒนาที่เพิ่มขึ้นในทุกๆ ด้านของโค้ชชี้ท่านนี้ที่เริ่มต้นพัฒนามากจากการฟัง จนในที่สุดเมื่อต้นปี 62 นี้ โค้ชชี้ท่านนี้ ก็ได้รับการโปรโมทขึ้นตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดของแผนกสมประสงค์ ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งใจไว้ จากการพัฒนาตนเองที่เริ่มจากการพัฒนาการฟัง... มาโดยตลอดปลายปีที่แล้ว

เห็นไหมคะ ว่าเราได้อะไรมากมายจากการฟัง ทั้งเข้าใจตนเอง และผู้อื่นมากขึ้นทั้งความคิด ความรู้สึก เหตุผล รวมทั้งความสัมพันธ์กับคนอื่นที่ดีขึ้น ทั้งในชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว

ชีวิตเปลี่ยนเพราะการฟัง...

อ่านต่อฉบับหน้า

