การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรพรรณ เอื้ออาภรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

บทที่ 6 พฤติกรรมการเป็นผู้ฟังที่ดี

เมื่อเราตระหนักรู้สัญญาณอันตรายทั้ง 7 ที่แสดงให้เรารู้ว่าเราต้องพัฒนาทักษะการฟัง รวมทั้งวิธีการในการพัฒนาทักษะการฟังต่อไป เพื่อให้มี 8 พฤติกรรมในการเป็นผู้ฟังที่ดี (Communicating with 2 Ears & 1 Mouth) ดังต่อไปนี้

1. **ฟังด้วยความเมตตา กรุณา และความหวังดีอย่างจริงใจ** เพราะถ้าเราฟังด้วยความอิจฉา หรือไม่ชอบผู้พูด เราอาจจะพยายามปกปิดความรู้สึกนั้นได้บ้าง แต่ในบางครั้งเราก็อาจจะเผลอแสดงสีหน้า ท่าทางหรือแม้แต่คำพูดออกไปในเชิงประชดประชันได้ เช่น เหรอ... แล้วทั้งสีหน้า น้ำเสียงออกหรือสมควร สมน้ำหน้าแล้วที่เธอได้รับอย่างนั้น เป็นต้น ดังนั้น เราควรจะฟังด้วยความเมตตาที่ต้องการให้เขามีความสุข กรุณาที่ต้องการช่วยให้เขาพ้นทุกข์ และหวังดีต่อคู่สนทนาจริงๆ

2. **ฟังอย่างตั้งใจ และกระตือรือร้น** เพราะเมื่อเราแสดงการตั้งใจฟัง ผู้พูดก็เต็มใจที่จะแสดงความต้องการและความรู้สึกออกมาพวกเราเคยไหม ถ้าไปคุยกับหัวหน้า แล้วหัวหน้าทำงานไปเซ็นเอกสารไป รับโทรศัพท์ไป ระหว่างที่เราคุยอยู่ เราก็จะรู้สึกว่าผู้ฟังไม่มีสมาธิ ไม่ตั้งใจฟังเรา เราก็ไม่อยากพูดหรือปรึกษาต่อไป รวมทั้งกระทบต่อนัดหมายในครั้งหน้า ซึ่งถ้ามีเรื่องหรือปัญหาใด เราก็จะไม่ค่อยอยากจะเข้ามาปรึกษาหัวหน้าคนนี้อีกต่อไป แต่ในทางกลับกัน ถ้าหัวหน้าตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้ฟีดแบ็ค หรือสนใจเรื่องที่เราพูดคุย ด้วยการสะท้อนกลับ ก็จะทำให้การสื่อสาร พูดคุยครั้งนั้นมีประสิทธิภาพ เกิดความรู้สึกดีๆ ต่อกันว่าหัวหน้าสนใจในสิ่งที่เราพูด สิ่งที่เราต้องการ รวมทั้ง ความรู้สึกที่แสดงออกมาระหว่างที่พูดคุยกันด้วย

3. **ไม่พูดสอด / แทรก** คือ ผู้ฟังควรจะฝึกความอดทน ความใจเย็น ด้วยการฟังผู้พูดให้พูดจบก่อน แล้วถ้าสงสัยหรือมีคำถามประการใด ค่อยถามเมื่อผู้พูดจบ เพราะถ้าเราพูดแทรก รีบตัดบทสนทนา อาจจะทำให้ผู้พูดหยุดพูด ทำให้ผู้ฟังพลาดเนื้อหารวมทั้งบริบทที่ถูกต้องอีกด้วย

4. **ตอบสนองผู้พูด** คือ ควรมีปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างการสนทนา อาทิ ค่ะ ครับ การพยักหน้า เพื่อแสดงให้ผู้พูดรู้สึกว่าผู้ฟังสนใจฟังอยู่ ทำให้อยากเล่า อยากพูดต่อไป ซึ่งในทางหลักจิตวิทยาถ้าเราให้ผู้พูด พูดคนเดียวต่อไปเกิน 15 นาที โดยเราอาจจะถามคำถามปลายเปิดสั้นๆ ให้ผู้พูดเล่าเพิ่มเติม จะมีความจริงปรากฏขึ้นมาในคำพูด ให้พวกเราลองสังเกตดูดีๆ ว่าอาจจะมีเนื้อหารายละเอียด และความรู้สึกที่ผู้พูดต้องการเล่าจริงๆ

5. **อย่าตัดสินผู้อื่นด้วยความคิดเห็นส่วนตัว** ถ้าเราฟังเรื่องของผู้อื่น เราต้องเป็นแก้วน้ำที่ว่างเปล่า อย่าตัดสิน (No Judg-

ment) อย่าคิดแทนเขา อย่าคิดจากมุมมองของเรา แต่ต้องลองคิดจากมุมมองของผู้พูดหรือจากมุมมองของบุคคลที่ 3 ที่มองเข้ามา อย่าใช้ตัวกรองการสื่อสารของเรา ทั้งการตัดสินล่วงหน้า อคติ ความไม่สนใจ การเหมารวม การสมมติ การสันนิษฐาน การสรุปรวม ทักษะการฟังที่ไม่ดี ความคิดที่ยึดติด ความคิดที่เกิดขึ้นก่อนที่จะได้รู้จักสิ่งนั้นจริงๆ อย่างเช่น เราเหมารวมว่า คนอินเดียชอบต่อรองราคามาก พอเจอลูกค้าอินเดียต่อรองราคา เราก็เกิดการเหมารวมว่าคนอินเดียโคตรต่อราคาเลย ทั้งๆ ที่จริงๆ คนอินเดียก็อาจจะต่อราคาพอๆ กับคนจีน คนญี่ปุ่น แต่เพราะเราเหมารวม คิดเชื่อไปอย่างนั้นแล้ว เลยพาลไม่อยากขายของให้กับลูกค้าอินเดีย ทั้งๆ ที่บางทีก็ขายได้ราคาขายพอๆ กับที่ชาติอื่นๆ ซื้อ

6. **ตีความอย่างมีเหตุผล** เวลาตีความเราต้องตีความด้วยเหตุผล ความจริง ดังนั้นเวลาฟัง เราต้องฟังพร้อมแยกให้ออกระหว่างความจริง และความรู้สึกให้ชัดเจน อย่าใช้แต่ความรู้สึก เพราะบางครั้งเราใช้แต่ความรู้สึกที่สงสาร เห็นใจ อาจทำให้การตีความผิดพลาดได้

7. **รับฟังมุมมองที่แตกต่าง** คนส่วนใหญ่เวลาฟังเรื่องที่แตกต่างหรือขัดกับความคิด ความเชื่อของตนเอง อาจจะเกิดอาการไม่เชื่อ ด้วยการพูดหรือถามว่า จริงหรือ ผมว่าไม่นะ ไม่ใช่อย่างที่คุณคิดหรอก หรือการแสดงสีหน้า อาการไม่เชื่อ เป็นต้น ซึ่งการแสดงอาการเหล่านี้ อาจทำให้ผู้พูดไม่อยากพูดหรือเล่าต่อไป ซึ่งอาจทำให้เราพลาดข้อมูลที่สำคัญบางอย่างไปได้ ดังนั้น ถึงเรามีความเชื่อหรือมุมมองด้านใด แต่เมื่อเราได้ฟังเรื่องที่แตกต่างไป เราก็ควรจะเปิดใจรับฟังเขาก่อนที่จะรีบด่วนปักใจเชื่อ ตามความคิดเดิมของตนเอง

ตัวอย่างเช่น บริษัทของรุ่นพี่ที่นับถือคนหนึ่งเชื่อใจผู้จัดการบัญชีที่ทำงานมา 10 กว่าปีแล้ว พนักงานก็เคยบอกรุ่นพี่คนนี้ว่า เขาไปเบิกค่ารักษาจากประกันสังคมแต่เบิกไม่ได้ เนื่องจากประกันสังคมแจ้งว่าทางบริษัทไม่ได้จ่ายเงินสมทบมาหลายปีแล้ว ทั้งๆ ที่บริษัทก็หักประกันสังคมจากพนักงานเพื่อนำจ่ายด้วย ทางรุ่นพี่ที่เป็นเจ้าของบริษัทฯ ก็ไม่เชื่อ แสดงอาการทั้งท่าทาง และคำพูด ว่าไม่จริงมั้ง แล้วก็ปล่อยผ่านไปอีกเป็นปี จนเรื่องแดงขึ้นในที่สุด เลยสืบค้นพบได้ว่า

ทางผู้จัดการบัญชียักยอกเงินที่นำส่งประกันสังคมของพนักงานไว้ รวมทั้งเงินส่วนอื่นๆ ของลูกค้าที่ผู้จัดการบัญชีคนนี้ได้ยักยอกไว้ ซึ่งบานปลายเป็นเงินก้อนใหญ่มาก ทำให้บริษัทของรุ่นพี่ท่านนี้ต้องปิดกิจการเลยทีเดียว

ดังนั้น เราควรเปิดหู เปิดตา เปิดใจ รับฟังเรื่องราวก่อนแล้วค่อยใช้วิจารณญาณตัดสินจากทักษะการฟังที่ดีข้อที่ 7 ที่จะกล่าวต่อไป

8. **หาข้อมูลเพิ่มเติม** เราต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ไม่ใช่ฟังใครแล้วหูเบาเชื่อเรื่องที่เล่ามาแต่เพียงฝ่ายเดียว ควรซักถาม และหาข้อมูลประกอบจากผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อความถูกต้องและชัดเจนในข้อมูลก่อนที่จะตัดสินใจทำสิ่งใดไป อย่างเช่น กรณีรุ่นพี่เจ้าของบริษัท ถ้าฟังเรื่องที่ลูกน้องอีกคนมาบอกเรื่องผู้จัดการฝ่ายบัญชี แล้วไปตรวจสอบหาข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งจากการโอนเงินให้สำนักประกันสังคม หรือขอตรวจสอบใบเสร็จ หรือโทรไปขอตรวจสอบกับสำนักงานประกันสังคม ว่าทางบริษัทได้ดำเนินการจ่ายถูกต้อง ตรงทุกเดือนไหม ทางเจ้าของก็จะสามารถทราบความจริงและแก้ไขได้ทันท่วงที ไม่ถึงกับต้องปิดกิจการ

อ่านต่อฉบับหน้า