

การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วราพรรณ เอื้ออากรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

บทที่ 7 เลือกใช้ระดับการฟังให้เหมาะกับคน



เคย สังเกตตนเองไหมว่า ตัวเราเองก็ใช้การฟังหลายระดับ กับหลายๆ คน กับหลายๆ สถานการณ์ ทำไมไม่กับแฟน กับลูก กับลูกน้อง หรือกับหัวหน้าคนนี้ เราต้องตั้งใจฟังอย่างดี หรือกับบางคน บางการเฝ้าที่ถึงละคร ถึงเรื่องเบาๆ เราฟังแค่ตื้นๆ แค่นี้ก็พอแล้ว

กับบางสถานการณ์ กับบางคน เราได้ใช้ระดับการฟังที่แตกต่างกัน ดังนี้

ระดับที่ 1 ฟังเพื่อรอสวนกลับ ฟังเพื่อประลองคารม ชื่นเชิงเพื่อพิสูจน์ตนเอง เช่น ในการโต้ว่าที่ ในการชิงดีชิงเด่น แข่งขันกัน หรือระหว่างคนที่ไม่ชอบขี้หน้ากันอยู่แล้ว ถ้าพูดอะไรมา ชื่นจะสวนกลับไปที่ไหนที่เลย ว่า ชื่นเหนือกว่า เป็นต้น

ระดับที่ 2 ฟังเพื่อรอแลกเปลี่ยน เรื่องของชั้นบ้าง เช่น ในการพูดคุย เฝ้าที่ระหว่างเพื่อน เธอเฝ้าที่เรื่องเธอไปเที่ยวเสร็จ ชั้นจะได้เฝ้าที่เรื่องไปเที่ยวของชั้นบ้าง

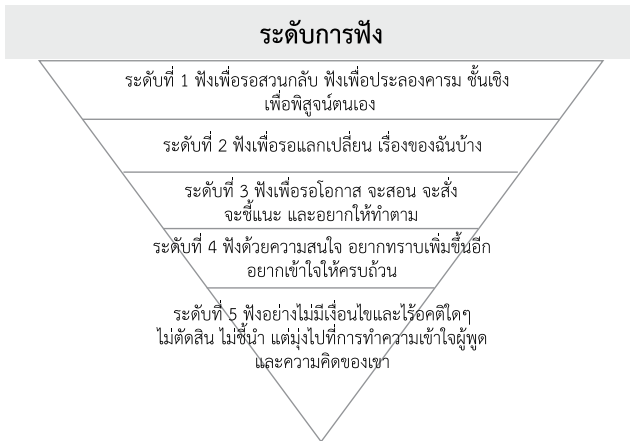
ระดับที่ 3 ฟังเพื่อรอโอกาส จะสอนจะสั่ง จะชี้แนะ และอยากให้ทำตาม เช่น ในการสนทนาของพ่อ แม่ ลูก หรือพี่สอนน้อง ที่ฟังว่าลูกไปเล่นเกมคอมพิวเตอร์ตอนเย็นกับเพื่อนที่มาบุญครองทุกวัน พอลูกเล่าว่าไปกับใคร เล่นอะไร ทำอะไรบ้างเสร็จเรียบร้อย พ่อแม่ก็รอ



โอกาสที่จะสอนจะสั่งเลยว่า ใช้เงินไปเท่าไร สนุกมากมายแค่ไหนหรือแล้วคุ้มไหมกับที่เสียเงิน สอนๆ...

ระดับที่ 4 ฟังด้วยความสนใจ อยากทราบเพิ่มขึ้นอีก เพื่ออยากเข้าใจให้ครบถ้วน เช่น เนื้อหาตรงกับเรื่องที่เราสนใจ อย่างเช่น ตอนนี้โค้ชเริ่มสนใจวิ่งมาราธอน เพราะลงสมัครไว้ต้องไปวิ่งกับเพื่อนๆ ถ้ามีใครมาเล่าเรื่องวิธีการวิ่งให้ได้ระยะไกลๆ โดยเหนื่อยน้อย กล้ามเนื้อเมื่อยน้อย โค้ชก็จะสนใจฟัง รวมทั้งนักเรียน นักศึกษาที่ต้องฟังครู อาจารย์ที่สอนแต่ละวิชาด้วยความสนใจ ให้เข้าใจให้ครบถ้วน เพื่อการสอบให้ผ่าน ให้ได้คะแนนดีๆ ไม่ต้องมาซ่อมเกรดอีก

ระดับที่ 5 ฟังอย่างไม่มีเจตนา และไร้อคติใดๆ ไม่ตัดสินไม่ชี้นำ แต่มุ่งไปที่การทำความเข้าใจผู้พูด และแนวคิดของเขา คือการฟังแบบโค้ชที่เราเน้นที่การเข้าใจแนวคิด ความรู้สึกของผู้พูด



แล้วคุณละ ใช้ระดับการฟังระดับไหนในที่ทำงาน หรือที่บ้านกันบ้าง ตอนโค้ชเรียนจนถึงทำงานเป็นระดับผู้บริหาร ขอสารภาพตามตรงเลยว่า ได้ใช้การฟังระดับที่ 5 ที่ฟังอย่างไม่มีเงื่อนไข และไร้อคติใดๆ ไม่ตัดสิน ไม่ชี้นำ แต่มุ่งไปที่การทำ ความเข้าใจผู้พูด และแนวคิดของเขาน้อยมาก เพราะถ้าตอนเรียนอยู่ ก็ต้องใช้ระดับที่ 4 อย่างมากๆ เพื่อการเข้าใจบทเรียนให้ครบถ้วน ให้ถูกต้อง แต่ในหมู่เพื่อนๆ ที่แย่งกันคุย แย่งกันเม้าท์ ก็ใช้แต่ระดับที่ 1 และที่ 2 เยอะมาก

แต่เมื่อเริ่มอายุเพิ่มขึ้น เป็นอาจารย์ เป็นโค้ช ก็ได้ใช้การฟังระดับที่ 5 เยอะขึ้น จากการฟังเยอะขึ้น พุดลดลง เพราะเข้าใจในสัจธรรมเลยว่า ถ้าเรามัวแต่พูด เราก็เข้าใจคนอื่นน้อยลง รวมทั้งไม่รู้อะไร หรือโง่เพิ่มขึ้นด้วยซ้ำ เพราะเราก็จะรู้เท่าเดิม แต่ถ้าเราฟังเยอะขึ้น เราก็เข้าใจทั้งความคิด และความรู้สึกของคนอื่นเยอะขึ้น รวมทั้งฉลาดขึ้น ด้วยการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วย ตามที่เกริ่นไว้ตั้งแต่บทที่ 1 ว่า

ถ้าเราคิดว่าเรารู้ทุกเรื่องแล้ว ต่อไปเราจะไม่รู้อะไรเลย...
ถ้าเราคิดว่าฉลาดที่สุดแล้ว ต่อไปเราจะโง่อย่างไม่เคยเป็นมาก่อนเช่นกัน...

จากทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ที่อธิบายถึงการสังเกตคนให้ลึกลงไป จากแค่พฤติกรรมที่แสดงออกมา เราก็จะเข้าใจแค่พื้นๆ ได้แค่พฤติกรรม และผลลัพธ์ที่เห็นเท่านั้น แต่ไม่เข้าใจถึงภายใต้ภูเขาน้ำแข็งของเขาที่ไม่ได้แสดงออกมาทั้ง ความคิด คุณค่า ความรู้สึกของเขา ซึ่งนอกจากการสังเกตด้วยตาแล้ว ก็ยังต้องใช้การฟังประกอบด้วย เพราะเมื่อแรกพบกัน นอกจากฟังถึงบริบท เนื้อหาที่ผู้พูดได้พูดออกมาแล้ว ก็ต้องใช้สัญชาตญาณหรือวิจารณญาณเพื่อเข้าใจถึงสมมติฐานที่ซ่อนไว้ รวมถึงคุณค่า และความเชื่อของผู้พูดอีกด้วย เพื่อเป็นการเข้าใจอย่างถูกต้องจากการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

รวมทั้งการฟังให้ครบทุกมิติ ทั้งฟังจากคำพูด น้ำเสียง ท่าทาง ภาษากาย อารมณ์ความรู้สึก รูปแบบการสนทนา พลังงานที่เปลี่ยนไปมาในระหว่างการสนทนา รวมทั้งสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้พูดออกมา

อ่าน ต่อฉบับหน้า

