

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

การฟัง.. เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรพรรณ เอื้ออากรณ์
(โค้ช ดร.โกโก้)

บทที่ 12 หรือไม่..คุณสื่อสารตลอดเวลา
You cannot not communicate!

คุณเคยมีคำถามในใจเกิดขึ้นไหม? ว่าทำไมเราต้องมาพัฒนาการฟัง และการสื่อสาร ทั้งๆ ที่เราก็ฟัง ก็พูด ก็สื่อสารได้มาตั้งแต่เด็กอยู่แล้ว แต่ที่เราต้องพัฒนาการฟัง และสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารของเรามีประสิทธิภาพ จากที่ได้กล่าวตั้งแต่ข้างต้นแล้วว่า “การฟัง” เป็นทักษะที่สำคัญในการสื่อสาร ซึ่งทุกวันนี้ คุณใช้ทักษะอะไรในการสื่อสารกันบ้างคะ?

นอกจากการฟังแล้ว ก็มีภาษาพูด หรือวจนภาษา (Verbal Language) นอกจากนี้แล้วคุณก็ยังได้ใช้วจนภาษาหรือภาษาท่าทาง (Nonverbal Language) ตลอดเวลาด้วยนะ โดยที่บางครั้งเราก็อาจไม่รู้ตัวด้วยซ้ำ เช่น การนั่งหน้านิ่ง คิ้วขมวด หรือการอัมเพลงเบาๆ หรือส่งเสียงถอนหายใจ เฮ้อ!!! หรือสีหน้า น้ำเสียงทุกอย่างที่คุณทำหรือสื่อสารออกไป มีผลกระทบต่อคนอื่นเสมอ ดังที่ได้เน้นมาตั้งแต่ต้นบทนี้แล้วว่า

You cannot not communicate!

คุณไม่สามารถ ไม่สื่อสาร

บางคนอาจจะคิดว่าจริงหรือ??? ฉันทอยู่
เงียบๆ เฉยๆ จะสื่อสาร ส่งสารอะไรได้?

จริงค่ะ ที่ว่าคนเราสื่อสารอยู่ตลอดเวลา และทุกการกระทำที่เราทำ ย่อมสื่อสารออกไปเสมอ แม้ว่าจะด้วยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และย่อมมีผลกระทบต่อผู้อื่นเสมอ แม้แต่เมื่อคุณอยู่เฉยๆ เงียบๆ ท่าทาง สายตา สีหน้า อาจสื่อสารให้คนอื่นรู้ได้ รับรู้ว่า อยู่มาอยู่กับฉัน ตอนนี้นั้นฉันอยากอยู่เงียบๆ คนเดียว... ตอนนี้นั้นหรือแม้แต่ตอนเรานั่งฟังคนอื่นพูด

เฉยๆ สีหน้า ท่าทาง อากาณ กิริยา ก็สามารถสื่อสารให้คนอื่นมองเห็น เข้าใจได้ว่าคุณสนใจ เห็นด้วย เข้าใจ หรือไม่เข้าใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ภาษาพูด หรือวจนภาษา (Verbal Language) หมายถึง ภาษาพูด และภาษาเขียน

ภาษาท่าทาง (Non-verbal Language) หมายถึง สายตา ใบหน้า ผม รูปร่าง การวางท่า เสื้อผ้า การแต่งหน้า เสียง สัมผัส พฤติกรรม สภาพแวดล้อม ระยะเวลา บุคลิกลักษณะ การแต่งกาย/ เสื้อผ้า/ การแต่งหน้า/ ทรงผม ระยะเวลา ปฏิกริยา ท่าทางต่อเหตุการณ์ การส่งสายตา/ การเคลื่อนไหวของร่างกาย/ การวางมือ เป็นต้น

ถ้าต้องการเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารได้อย่างดี อย่างมี
ประสิทธิภาพ ต้องทำอย่างไร?

คุณสมบัติของนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย เปิดเผย จริงใจ และผ่อนคลาย ปรับตัว เข้าได้กับทุกสถานการณ์ เชื่อมมั่นในตนเอง มีทักษะ การสื่อสารสูง รู้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดแจ้ง และ แยกให้ออกระหว่างความจริง และความรู้สึก ลำดับความคิดได้อย่างมีเหตุผล มองผู้ร่วมงาน อย่างเป็นมิตร ยึดเป้าหมายองค์กรเป็นสำคัญ



ทักษะหลักของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ทักษะทัศนคติที่ดี (Positive Attitude) ได้แก่ การคิดบวก มองตนเอง และโลกในแง่ดี แต่ในแง่ของความเป็นจริงด้วย เพราะอยากให้ทุกคนคิดได้ว่า “ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นดีเสมอ” หรือทุกอย่างมีทางแก้ แต่ต้องค่อยๆ แก้ไขทีละเปลาะๆ ให้ค่อยๆ ดีขึ้น จนแก้ไขได้ในที่สุด อย่างเช่น บางคนอาจจะได้เงินให้ออกจากงานในช่วงเศรษฐกิจไม่ดี ก็อยากให้คิดว่า โชคดีที่ได้เงิน และได้เวลา จะได้พักผ่อน เรียนเพิ่มเติมหรือทำอะไรที่อยากทำ แล้วจะได้มีความรู้ทักษะ แแรง และกำลังใจ ในการทำอะไรใหม่ๆ กิจกรรมใหม่หรืองานใหม่ แต่ถ้าคุณมัวแต่สิ้นหวัง ท้อแท้ หมกมัวใจ คุณก็จะมีแต่ความทุกข์หลังจากออกจากงาน คุณคิดว่า คุณจะคิดอย่างไร ที่เป็นผลดีต่อตัวคุณแน่นอน! ต้องเป็นการคิดเชิงบวกอยู่แล้วไม่ใช่ไหมคะ

2. การสร้างความสัมพันธ์ (Build Rapport) ได้แก่ การทักทาย พูดคุย สร้างความรู้สึกดีๆ สร้างความสนิทสนมเพิ่มขึ้น

3. ความเชื่อใจ วางใจ (Trust) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจ ว่าเป็นพวกเดียวกัน เข้าใจเขา เวลาคู่สนทนาพูด ก็ฟังให้จบ แล้วอาจจะบอกว่าเข้าใจ หรือเคยเจอสถานการณ์เดียวกัน ไม่ใช่พูดขัดจังหวะขึ้น ในขณะที่เขายังพูดไม่จบหรือการพูดคำว่า ไม่.. ไม่..ไม่.. ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น โค้ชเคยเจอหัวหน้าเซลล์คนหนึ่ง จะชอบแต่พูด ไม่.. ไม่.. ไม่.. ฟังเขาก่อน ซึ่งทำให้คู่สนทนาไม่ค่อยอยากคุยด้วย หัวหน้าเซลล์คนนี้ก็จะมีปัญหาทะเลาะกับทีมงานหรือแม้แต่กับลูกค้าตลอดเวลา

4. การฟังเชิงลึก (Deep/Active Listening) ในการเริ่มแรกการสนทนาเราจะฟังแค่เนื้อหา และบริบทรอบข้างเท่านั้น ซึ่งเป็นการฟังระดับแรก แบบหยาบๆ เพราะฟังแต่คำพูด และเนื้อหาเท่านั้น ซึ่งการฟังเชิงลึก จะเป็นการฟังทั้งน้ำเสียง ท่าทาง ภาษากาย อารมณ์ความรู้สึก รูปแบบการสนทนา พลังงานที่เปลี่ยนไปมาในระหว่างการสนทนา และสิ่งที่ไม่ได้พูดออกมา ดังภาพข้างล่างที่คุณต้องฟัง และแยกให้ออกระหว่าง สิ่งที่คุณเห็น และสิ่งที่เป็น ยกตัวอย่างเช่น หัวหน้าถามลูกน้องว่าทำงานด่วนขึ้นนี้ให้เสร็จภายใน 3 วันได้ไหม ลูกน้องก็ตอบว่า โอเค ได้ครับ แต่น้ำเสียงหรือท่าทางไม่ได้เป็นเช่นนั้น เพราะน้ำเสียงบ่งบอกถึงความวิตกกังวล รวมทั้งท่าทางกอดอกแน่น เราก็ต้องถามต่อเพื่อให้เขาพูดออกมา ต่อด้วยการถามเพื่อเจาะลึกต่อไป เพื่อจะได้ทราบสิ่งที่เขากังวล และจะได้ช่วยเขาเพื่อให้เขาทำงานนี้ให้สำเร็จ เป็นต้น

เพราะระดับการฟังมี 5 ระดับด้วยกัน คุณอาจจะเคยเจอหรืออาจจะเคยทำด้วยซ้ำ อาทิ การฟังหูซ้ายทะลุหูขวา เพราะใจไม่ได้จดจ่ออยู่กับสิ่งที่คู่สนทนาพูด ลองเช็คกัน ว่าปกติคุณใช้ระดับการฟังที่ระดับไหนกันบ้าง ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

5. การถามทรงพลัง (Powerful Questioning) การถามไม่ใช่การซักแต่ถามพร่ำเพรื่อหรือไม่ถูกกาลเทศะ ซึ่งรูปแบบการถาม ควรใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) ด้วยการ ใช้ 4W 2H คือ Who (ใคร) What (อะไร) Where (ที่ไหน) When (เมื่อไร) How (อย่างไร) เท่าไร (How much) ส่วนคำว่าทำไม (Why) ไม่ควรใช้ พยายามหลีกเลี่ยงการถามคำว่า ทำไม (Why) เพราะการถามว่าทำไม จะก่อให้เกิดอาการตอบโต้หรือหลีกเลี่ยง เช่น การถามลูกน้องว่า ทำไมเดือนนี้เธอมาสายบ่อยจัง ลูกน้องอาจจะสับสนหน้าหนี่ หรือไม่พอใจ แต่ถ้าเปลี่ยนคำถามเพียงนิดหนึ่งด้วยการจับถูก หรือการถามเชิงบวก ด้วยการหาสิ่งที่เขาเคยทำสำเร็จในอดีต เช่น เมื่อเดือนที่แล้วพนักงานคนนี้มีมาตรงเวลาตลอด ก็เปลี่ยนมาใช้คำถามว่า เมื่อเดือนที่แล้ววันก่อนมาก่อนเวลาเข้างานตลอดเลย ทำอย่างไรจะ พนักงานคนนี้ก็จะได้คิดว่า เออ เมื่อเดือนที่แล้วเขาออกจากบ้านก่อนทุกวันนี้ครึ่งชั่วโมง หรือว่าขึ้นรถไฟฟ้ามา ทำให้มาทันเวลาเข้างาน เป็นต้น นอกจากนี้ ในการถามเราต้องคำนึงปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. มารยาท – ระวังคำถามที่กระทบกระเทือนผู้อื่น
2. บุคคล – ต้องพิจารณาสถานภาพของผู้ที่เราจะถาม เพื่อจะได้ใช้คำที่เหมาะสม
3. กาลเทศะ – การถามต้องดูกาลเทศะด้วยว่าคำถามนั้นสมควรเพียงใด
4. สาระ – คำถามควรมีสาระ และผู้ถามควรสนใจหรือมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นพอสมควร
5. ภาษา – คำถามต้องกะทัดรัดชัดเจน ไม่ถามพร้อมกันหลายประเด็น
6. การสะท้อนกลับ ประกอบด้วย การทำให้กระจ่าง (Clarifying) การทวนคำ ทวนประโยค การเป็นกระจก การตีกรอบใหม่ และการอุปมาอุปไมยหรือคำพังเพย ที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างชัดเจนขึ้น ง่ายขึ้น โดยที่ไม่ต้องอธิบายยืดเยื้อ เช่น สมมติ บัญชีของบริษัทเราไม่ค่อยรอบคอบ ละเอียด เราก็อาจจะเรียกมาเตือนบอกข้อบกพร่องต่างๆ ให้ละเอียดที่ต้องปรับปรุง โดยตอนจบการสนทนา เราก็อาจพูดว่า รีบแก้ไขนะ ไม่ใช่ วัวยาวล้อมคอก หมายถึงกันไว้ก่อนแก้ ไม่ใช่เสียหายแล้วจะค่อยมาระวังทีหลัง เป็นต้น ซึ่งวิธีการสะท้อนกลับมีหลากหลายวิธี เดียวมาเจาะลึกกันในตอนทีกล่าวถึงการสะท้อนกลับกันนะคะ