

การฟัง

* พ.ต.ท.ประสิทธิ์ สุขขวัณ

บทนำ

การฟังถือว่าเครื่องมือหรือวิธีการที่สำคัญในการดำเนินชีวิตที่จะทำให้ชีวิตมีความสุข ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการสร้างความสัมพันธ์อยู่ร่วมกันในสังคม ชุมชนชาติได้ กำหนดให้มนุษย์ฟังมากกว่าพูด แต่เป็นเรื่องที่แปลกมากที่มนุษย์ส่วนใหญ่ชอบพูดมากกว่าชอบฟัง บางครั้งการพูดชอบพูดชอบสร้างปัญหาให้กับผู้พูดอย่างมากมาย และที่แปลกไปกว่านั้น ได้มี สถาบันต่างๆ มากมายได้เปิดอบรมให้พูดเก่ง พูดเป็นบ้าง ในสถาบันการศึกษาได้กำหนดให้มีวิชา เกี่ยวกับการพูด แต่ไม่ยักเห็นมีการเปิดหลักสูตรการสอนฟังกันบ้างเลยด้วยเหตุนี้ จะเห็นได้ว่ามีคน ชอบพูดมากกว่าชอบฟัง ในงานเลี้ยงมงคลต่างๆ เมื่อมีการเชิญประธานหรือผู้หลักผู้ใหญ่ขึ้นไปพูด บนเวที จะเป็นลักษณะอย่างนี้ใหม่ครับ คนพูดบนเวทีที่พูดไป คนอยู่ข้างล่างตามโต๊ะต่างๆ ก็พูดไป เสียงดังเจียวจ้าวไปหมด แม้ในวงสนทนาทั่วไปก็จะมีคนพูดมากกว่าคนฟัง มีหน้าซำยังแย่งกันพูด อีก ตามวงสนทนาทั่วไปแม้กระทั่งคนที่ได้รับเชิญให้เป็นวิทยากรก็พูดเสียเกินเวลาก็มี จากตัวอย่าง ดังกล่าว ไม่รู้ว่าเป็นเพราะวัฒนธรรมหรือธรรมชาติของมนุษย์กันแน่

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคคลหนึ่งที่ยังมองว่าการฟังนั้นมิใช่ประโยชน์มากมายมหาศาล จึงได้บอกกล่าวว่าการฟังมีความสำคัญนะ ดั่งหัวใจของนักปราชญ์ที่ว่ามี 4 อย่าง คือ สุ จิ ปุ ลิ สุ นำหน้าแรกเพื่อน คือ สุตะ แปลว่า การฟัง จิ คือ จินตยปัญญา แปลว่า การคิดการจินตนาการ ปุ คือ ปุจฉา แปลว่า การถาม และ ลิ คือ ลิขิต แปลว่าการเขียนการบันทึก นั้นแสดงให้เห็นว่าจาก ความคิดของท่านนักปราชญ์ยังกำหนดว่าการฟังเป็นสิ่งสำคัญประการแรกของการแสวงหาความรู้ นอกจากนั้น ในมงคลชีวิต 38 ประการ พระพุทธเจ้ายังกล่าวว่า สุตะ คือ การฟัง เป็นมงคลของ ชีวิต

ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่าถึงเวลาแล้วที่ผู้คนทั้งหลายทั้งเด็กผู้ใหญ่ นิสิตนักศึกษา ข้าราชการ หรือผู้ทำงานทั่วไปได้มาให้ความสำคัญของการฟัง เพื่อจะได้ความรู้หรือทักษะในการฟัง ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานหรือการดำรงชีวิตในชีวิตประจำวัน

ความหมายของการฟัง

ผู้รู้กล่าวว่า การฟัง คือ การรับรู้ความหมายจากเสียงที่ได้ยิน เป็นการรับสารทางหูการ ได้ยินเป็นการเริ่มต้นของการฟังและเป็นเพียงการกระทบกันของเสียงกับประสาทตามปกติ จึงเป็น การใช้ความสามารถทางร่างกายโดยตรง ส่วนการฟังเป็นกระบวนการทำงานของสมองอีกหลาย

ขั้นตอนต่อเนื่องจากการได้ยินเป็นความสามารถที่จะได้รับรู้สิ่งที่ได้ยิน ตีความและจับความสิ่งที่รับรู้ นั้นเข้าใจและจดจำไว้ ซึ่งเป็นความสามารถทางสติปัญญา

ส่วนผู้รู้อีกท่านหนึ่งได้เสนอความหมายที่ใกล้เคียงกันว่า การฟัง คือ การรับรู้ ความหมายจากเสียงที่ได้ยิน เป็นการรับรู้สารทางหู ในชีวิตประจำวันของเรา เราใช้เวลาการฟัง ทั้งที่ ฟังจากบุคคลโดยตรง และฟังจากจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพราะข่าวสาร ความรู้และศิลปะ วิทยาการต่างๆ ที่มนุษย์ถ่ายทอดกันตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงปัจจุบัน ยังใช้วิธีการพูดอธิบายให้ฟังแม้ จะมีหนังสือบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม

จากการที่ผู้รู้ได้เสนอความหมายไว้ข้างต้น ผู้เขียนเห็นว่าเป็นความหมาย ที่ชัดเจน แล้ว และ กล่าวสรุปสั้นๆ ได้ว่าการฟัง คือการรับรู้เสียงต่างๆที่มากกระทบโดยใช้ประสาทสัมผัสทาง หู ซึ่งธรรมชาติกำหนดมาให้แล้วอย่างหน้าอัศจรรย์ เพียงแต่ว่าเจ้าของหูจะรับรู้และนำมาประยุกต์ให้ เกิดประโยชน์หรือไม่ เพราะการฟังมีประโยชน์หลายประการ เช่น การให้เกียรติผู้อื่น ในกรณีฟัง ผู้อื่นพูด การหัดฟังผู้อื่น การเคารพความคิดของผู้อื่น ฯลฯ

หลักการฟัง

การฟังที่ดีมีหลักสำคัญคือ

1. ฟังให้ตรงตามความมุ่งหมาย โดยทั่วไปแล้วหลักการฟังมีความมุ่งหมาย

หลัก 3 ประการ

1.1 ฟังเพื่อความเพลิดเพลิน ได้แก่ การฟังเรื่องราวที่สนุกสนาน

1.2 ฟังเพื่อความรู้ ได้แก่ การฟังเรื่องราวทางวิชาการ ข่าวสารและข้อเสนอแนะ

ต่าง ๆ

1.3 ฟังเพื่อให้ได้คติชีวิตหรือความจรรโลงใจ ได้แก่ การฟังที่ก่อให้เกิด

สติปัญญา ความสุขุมและวิจรรณญาณเพื่อเชิดชูจิตใจให้สูงขึ้น

2. ฟังโดยมีความพร้อม ความพร้อมในที่นี้ หมายถึง ความพร้อมทั้งร่างกายและ

จิตใจ และความพร้อมทางสติปัญญา

ความพร้อมทางร่างกาย หมายถึง การมีสุขภาพทางร่างกายเป็นปกติ ไม่เหนื่อย ไม่ อิดโรย

ความพร้อมทางจิตใจ หมายถึง การมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ

3. ฟังโดยมีสมาธิ หมายถึง ฟังด้วยความตั้งใจมั่น จดจ่ออยู่กับเรื่องที่ฟัง ไม่ปล่อยจิตใจ

ให้เลื่อนลอยไปที่อื่น

4. ฟังด้วยความกระตือรือร้น ผู้ที่ฟังด้วยความกระตือรือร้นมักจะเป็นผู้ฟังที่มองเห็น

ประโยชน์หรือเห็นคุณค่าจึงสนใจเรื่องที่ตนจะฟัง

5. ฟังโดยไม่อคติ ผู้ฟังโดยไม่อคติต้องพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วน ไม่เป็นโทษแก่ผู้อื่น

ระดับของการฟัง

นพ.วิธาน ฐานะวุฑฒิ กล่าวว่า ออโต ซาร์มเมอร์ เจ้าของทฤษฎีตัวผู้ได้แบ่งการฟังออกเป็น 4 ระดับ

การฟังระดับที่หนึ่ง

ในระดับที่หนึ่งคือ การฟังที่ใช้วิธีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เป็นการดาวน์โหลดชุดข้อมูลเก่า ที่เรามีอยู่ในสมองมาตอบโต้อย่างรวดเร็ว เช่น ถ้ามีคนพูดถึงคนที่เราเกลียดหรือไม่ชอบหรือมาด่ามาว่าเรา เราก็อาจจะแปลผลและโต้ตอบโดยการใช้ชุดข้อมูลเก่าๆ ที่เรามีอยู่ในทันทีทันใดที่เราไม่ได้เรียนรู้อะไรใหม่จากการฟังในระดับนี้ เราเพียงตอบสนองต่อสถานการณ์ที่อยู่ตรงหน้าเราเท่านั้น

การฟังระดับที่สอง

เป็นการฟังที่เราพยายามที่จะแก้ไขปัญหา เพราะเมื่อเราเริ่มรับรู้แล้วว่า การฟังของเรายังไม่ค่อยดี เรายังมีปัญหาเรื่องการรับฟังอยู่ เรายังไม่ค่อยได้ฟังลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของเรา เรายังไม่ได้ฟังลูก ไม่ได้ฟังสามีหรือภรรยาของเราอย่างดีมากเพียงพอ เราก็จะพยายามที่จะตั้งใจฟังมากขึ้น เราพยายามค้นหา เทคนิคต่างๆ ในการฟัง บางทีเราอาจจะพยายามไปหาหนังสือหาบทเกี่ยวกับการฟังมาอ่าน ก็เป็นการดีทั้งนั้น เราเริ่มเปิดความคิดของเรา

แต่อย่างไรก็ตาม การฟังในระดับที่สองนี้ยังเป็นการฟังเพื่อจับผิด เป็นการฟังเพื่อยืนยันว่า สิ่งที่เราคิดสิ่งที่เราเห็นนั้นถูกต้อง ของคนอื่นอาจจะยังไม่ถูกต้อง ยังเป็นการฟังเพื่อเปรียบเทียบว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี การฟังในระดับนี้ยังไม่พ้นการตัดสินเรื่องถูกหรือผิด

การฟังระดับที่สาม

ในระดับที่สามนี้ การฟังที่ต้องอาศัยการเปิดหัวใจ ซึ่งจะลึกซึ้งมากไปกว่าการเปิดความคิดในระดับที่สอง

การเปิดหัวใจ นี้ หมายความว่า เราเริ่มรู้สึกจริงๆ กับคนที่กำลังพูดคุยกับเรา เราเริ่มฟังผ่านมุมมองของคนที่อยู่ตรงหน้าเรา เราเริ่มด้วยการเปิดพื้นที่ ในตัวเราให้ว่างเพื่อให้ คำพูดของคนที่เราสนทนาด้วยไหลผ่านเข้ามาในตัวเราได้ เหมือนกับกิจกรรมการฟังเพลง การฟังในระดับนี้จะทำให้เรารู้สึกเหมือนกับที่คนพูดกำลังรู้สึก รับรู้อารมณ์ที่แท้จริงของเขาว่า เขากำลังสื่อสารอะไรอยู่ การฟังในระดับนี้ไม่ง่ายแต่ก็ไม่ยากถ้าตรงนี้เราจะทดลองฝึกการใช้ ความรู้สึกมากกว่าเหตุผล

การฟังระดับที่สี่

เป็นการฟังในระดับที่ลึกที่สุด ตามทฤษฎีแล้ว การฟังในระดับที่สี่นี้คือ การฟังที่อยู่ ณ ก้นตัวผู้ เป็นการฟังไปถึง ความหมายที่แท้จริง ที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ เป็นการฟังที่ไม่ใช่ฟังแต่เฉพาะคนที่อยู่ตรงหน้าเรา เราจะฟัง ตัวตน ของเขาทั้งหมด ตัวตนทั้งในอดีตและอนาคตของคนคนนี้ สิ่งที่คนคนนี้ต้องการจะสื่อสาร และในขณะที่เดียวกัน เราก็จะรับฟังได้ถึงบริบทรอบข้าง

ทั้งหมดของเขาและของสถานการณ์ทั้งหมดของเขาในขณะนั้น เป็นการฟังที่บางครั้งเราอาจจะได้ยิน คำพูดของเขาออกมาจากปากของเขา เป็นการฟังที่เราจะได้ ความสดใหม่ ของอะไรบางอย่างที่ปรากฏขึ้นมา ณ ขณะนั้น ณ เลี้ยววินาทีนั้น เป็นการฟังที่เราอาจจะได้ ความรู้ใหม่ ที่สังเคราะห์และกลั่นตัวผ่านตัวเราแล้วแวบออกมาในความคิดของเรา และอาจจะเป็นการฟังที่ทำให้เราได้ยินเสียงว่า ชีวิตต้องการให้เราทำอะไร

บทสรุป

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นตั้งแต่บทนำ ความหมาย หลักการฟัง และระดับการฟัง ทั้งสี่ ส่วนเป็นความรู้เกี่ยวกับการฟังที่น่าสนใจเป็นประโยชน์กับผู้อ่านทั้งสิ้น เพราะผู้รู้ทั้งหลายได้ศึกษาค้นคว้าและทดลองมาอย่างยาวนาน ผู้เขียนเห็นว่าการจะเป็นผู้ฟังที่ดีและได้ประโยชน์จากการฟังนั้น สิ่งสำคัญประการแรกคือการมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการฟัง มีความเห็นที่ถูกต้อง เห็นคุณค่าหรือประโยชน์ของการฟัง จากนั้นก็นำหลักการหรือวิธีการที่ผู้รู้ได้นำเสนอ มาฝึกฝนการฟังอย่างต่อเนื่องจริงๆและอดทน เชื่อว่าเมื่อถึงเวลาหนึ่งผู้อ่านจะเป็นนักฟังที่ดีที่มีประสิทธิภาพในการฟังและนำทักษะการฟังไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานหรือการดำรงชีวิตให้มีคุณภาพอย่างแน่นอน

บรรณานุกรม

วิธาน ฐานะวุฑฒิ	นพ.หนังสือพิมพ์ มติชนรายวัน , 2550
ประเวศ ะสี	การจัดการความรู้ กระบวนการปลดปล่อยมนุษย์สู่ศักยภาพ เสรีภาพ และ
ความสุข , 2550	