

Listening skill

การฟังมีหลายระดับ แต่จะอย่างไรให้การฟังให้เข้าใจ ไม่เพียงฟังแค่ได้ยิน

การฟัง ถือเป็นทักษะสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ เพราะการฟังจะช่วยให้เราเกิดความเข้าใจคนที่อยู่ตรงหน้าของเรามากขึ้น และได้ยินสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ความรู้สึกหรือความต้องการที่แท้จริงของเขา จึงอยากชวนทุกคนทำความรู้จักกับการฟังทั้ง 4 ระดับ

การฟังระดับที่ 1 I in Me

ในการฟังระดับแรกนี้เราจะฟังข้อมูลเพื่อเป็นการตอกย้ำสิ่งที่เรารู้อยู่แล้ว เหมือนเวลาเราอ่านข่าวผ่าน ๆ เพื่อยืนยันความเชื่อที่เรามี ซึ่งเป็นการฟังของเราในขั้นนี้เป็นการฟังที่เราคุ้นเคยอยู่แล้ว

การฟังระดับนี้จะไม่ค่อยได้ข้อมูลอะไรใหม่ๆ ไม่สามารถเห็นเรื่องต่าง ๆ ได้ทุกมุม โฟกัสเฉพาะเรื่องที่เราารู้อยู่แล้ว และเอาตนเองเป็นที่ตั้ง

ลักษณะการฟังในระดับนี้

- เป็นการฟังโดยใช้ตนเองเป็นตัวตั้ง
- ตัดสินด้วยชุดความคิดของตนเอง
- หยดให้ความสนใจ และกลับไปที่ความคิดตนเอง

การฟังระดับที่ 2 I in It

เป็นการฟังเพื่อตามหาสิ่งที่แตกต่างจากสิ่งที่เรารู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของเราเอง ต้องอาศัย Critical Thinking เป็นลักษณะการฟังที่ไม่มีเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นการฟังที่เราเริ่มเปิดใจ (Open mind) กับผู้พูดมากขึ้น

ลักษณะการฟังในระดับนี้

- ให้ความสำคัญกับเนื้อหา ข้อมูล และเหตุผลเป็นหลัก
- ผู้ฟังพยายามทำความเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้น เพราะอะไร ที่ไหน กับใคร เมื่อไหร่และเกิดขึ้นอย่างไร (5W1H)
- ไม่เปรียบเทียบสิ่งที่ได้ยินกับข้อมูลชุดความเชื่อเดิมๆ
- ส่วนมากพบในการสนทนาแบบอภิปราย (discussion) ที่จะใช้เพื่อหาข้อสรุปแนวทาง การตัดสินใจที่อาศัยข้อมูล หรือการพูดคุยเชิงวิชาการ

Listening skill

การฟังมีหลายระดับ แต่จะอย่างไรให้การฟังให้เข้าใจ ไม่เพียงฟังแค่ได้ยิน

การฟังระดับที่ 3 I In you

เราเริ่มสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการฟังในระดับนี้ เป็นการฟังอย่างเข้าใจผู้อื่น โดยไม่ตัดสินอีกฝ่าย เราเริ่มสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้อื่น และพยายามทำความเข้าใจอีกฝ่าย เป็นการฟังที่เอาใจเขามาใส่ใจเรา มองทุกอย่างจากมุมมองของเขา การฟังในลักษณะนี้นอกจากจะทำให้เรามองเห็นมุมมองสถานการณ์จากอีกฝ่ายแล้ว ยังทำให้อีกเขารู้สึกว่าได้รับความเข้าใจ ช่วยเพิ่มระดับความไว้วางใจและความมั่นใจในกันและกัน และทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้นในที่สุด เราเรียกการฟังระดับนี้ในอีกชื่อหนึ่งว่า **Empathetic listening**

ลักษณะการฟังในระดับนี้

- รับรู้อารมณ์ของผู้พูด
- มีการยอมรับและทำความเข้าใจ ไม่ตัดสิน
- มี Empathy

การฟังระดับที่ 4 I in Now

การฟังในระดับนี้ถือเป็นการฟังที่เป็นอุดมคติที่สุด นั่นคือมีลักษณะการฟังในระดับที่ 2-3 และระดับที่ 4 นั่นคือผู้ฟังสามารถตามความคิดของตัวเองทันและยังคงอยู่กับปัจจุบัน ไม่ล่องลอยคิดเรื่องอื่นในขณะที่ฟังผู้พูดอยู่

ลักษณะการฟังในระดับนี้

- สามารถรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในตนเองและวงสนทนา เช่น ความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้น สิ่งที่คนพูดต้องการสื่อ ความรู้สึกของคนพูด เป็นต้น
- ให้ความสำคัญใส่ใจกับสิ่งที่ปรากฏในปัจจุบันแต่ละขณะ
- อนุญาตให้สิ่งที่ไม่รู้ ไม่พอใจ สามารถปรากฏขึ้นมาได้และปล่อยผ่านไป

การฟังที่แนะนำคือระดับที่ 2 เป็นต้นไปนะ

Listening skill

การฟังมีหลายระดับ แต่จะอย่างไรให้การฟังให้เข้าใจ ไม่เพียงฟังแค่ได้ยิน

เลือกเป้าหมาย 1 คน สำหรับฝึกการฟังอย่างตั้งใจในอาทิตย์นี้

(สามารถเป็นทั้งคนที่เราทำงานด้วย หรือคนใกล้ตัวก็ได้นะ)

เมื่อได้ลองพูดคุยและตั้งใจฟังแล้ว มาลองเช็คสกิลการฟังกัน

- ฟังผู้พูดจนจบประโยคได้
- มีสมาธิอยู่กับผู้ฟังจนจบ
- มีการสบตา
- มีการพยักหน้า/หรือสื่อสารด้วยภาษากายว่าตั้งใจฟัง
- ในขณะที่ฟังฉันสามารถพูดว่า "ใช่" "ค่ะ/ครับ" หรืออื่น ๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้พูดเล่ามากขึ้นได้
- ใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตร
- สามารถอธิบายเรื่องราวของผู้เล่าได้ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ กับใคร และอย่างไร
- สามารถรับรู้อารมณ์ของผู้พูดได้
- สะท้อนความรู้สึกของผู้เล่าได้ สามารถฟังได้อย่างไม่ตัดสิน

หลังจากได้ตั้งใจฟัง ลองเขียนสิ่งที่ทำได้ดีกัน

แล้วสิ่งที่อยากพัฒนาเพิ่มขึ้น หลังจากฝึกฟังครั้งนี้ละ

TIPS

การฟังอย่างไม่ตัดสินนั้นสามารถแสดงออกได้หลายระดับ

1. ฟังและเกิดการตัดสิน แต่เก็บไว้ในใจ ไม่แสดงออกหรือพูดออกไป
2. ฟังและเกิดการตัดสิน แต่สามารถปล่อยวางไปได้
3. สามารถฟังได้อย่างไม่ตัดสินใด ๆ

การฟังอย่างไม่ตัดสินอาจฟังดูเป็นเรื่องยาก ที่เรายังทำไม่ได้ทันที แต่เราก็สามารถเริ่มต้นจากการจับความคตินั้นให้ทัน