

## อาหารสมอง



●ดร.ภรณ์ สามโกเศศ  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ท**านนายภา อานันท์ ปันยารชุน พูดอยู่บ่อยๆ ว่า คนบางคนนั้น “ฟังแต่ไม่ได้ยิน” ซึ่งเมื่อเรานึกถึงบางคนที่เรารู้จักแล้วมันจริงยิ่งกว่าจริงมากไปกว่านั้นก็คือบางคนอย่าว่าแต่ได้ยินเลยแม้แต่ฟังก็ยังไม่ฟัง

การไม่ได้ยินคำพูดของคู่สนทนาเป็นเรื่องใหญ่จนปัจจุบันมีการฝึกอบรมกันในต่างประเทศที่เรียกว่า “mindful listening” เพื่อพัฒนาความสามารถในการฟังเพื่อให้ได้ยินหนังสือพิมพ์ Wall Street Journal ฉบับเร็วๆ นี้ได้ยกเรื่องนี้ขึ้นมาเป็นหัวข้อสำคัญ งานวิจัยเมื่อปี 1987 พบว่าในการสนทนาสองต่อสองหากมีอะไรมาดึงความสนใจเพียงเล็กน้อยบุคคลจะนึกออกในภาพหลังเพียงร้อยละ 10 ของสิ่งที่สนทนากัน โนโลกปัจจุบันของดิจิทัลซึ่งเต็มไปด้วยสิ่งดึงดูดความสนใจไม่ว่าเสียงโทรศัพท์มือถือ ไอแพด สมาร์ทโฟน ฯลฯ เชื่อได้ว่าตัวเลขนี้จะลดลงไปอย่างมาก

สภาพการณ์ที่มีมนุษย์คิดได้เร็วกว่าพูดถึงกว่า 2 เท่าทำให้การคิดวิ่งล่องลอยไปข้างหน้าเร็วกว่าสิ่งที่ได้ฟังจนทำให้ไม่ได้ยิน และหากไม่ตรงกับสิ่งที่อยากได้ยินแล้วหูมันจะปิดทันที

อุปสรรคสำคัญที่ทำให้มนุษย์ขาดความสามารถในการฟังจนไม่ได้ยินก็คือทางโน้มน้ำที่จะกรองและตัดสินการพูดของคนอื่นโดยอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานที่มีมาก่อน ตลอดจนจินตนาการและความตั้งใจ เช่น มนุษย์จะมีข้อสมมุติว่าคนพูดเป็นคนตัวเล็กๆ จึงไม่มีความสำคัญ คาดหวังว่าคงไม่ได้เรื่องและไม่ตั้งใจว่าจะได้อะไรจากการพูดด้วย ดังนั้น เมื่อคนตัวเล็กพูด คำพูดจึงถูกกรองข้อเสนองานแต่ถูกกรองและตัดสินว่าไม่เป็นสับปะรด ดังนั้น ถึงฟังก็ไม่ได้ยินอยู่ดี

# ฟังแต่ไม่ได้ยิน



อุปสรรคอื่นๆ ของการได้ยินก็คือการคาดว่าผู้พูดจะพูดในสิ่งที่ตัวเองเชื่อว่าไม่เข้าทำ ซึ่งอาจมาจากความไม่ชอบผู้พูดด้วยบางเหตุผล หรือผู้พูดมักมีความคิดเห็นไม่ตรงกับตน หรือเชื่อว่าจะพูดสิ่งที่เคยพูดซ้ำๆ เมื่อผู้ฟังมีทัศนคติเช่นนี้โอกาสได้ยินสิ่งใหม่ๆ ความคิดดีๆ ใหม่ๆ จากผู้พูดจึงไม่ได้ยินเพราะหูมันถูกปิดตั้งแต่แรกเสียแล้ว

มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีอคติเป็นเจ้าเรือน หากมีลักษณะประจำตัวเช่นนี้หนักกว่าผู้อื่นก็จะได้ยินแต่สิ่งที่ตนเองชอบ ค้นเคย วนเวียนอยู่เช่นนี้ จะไม่มีโอกาสได้ยินสิ่งดีๆ ซึ่งออกมาจากปากของคนที่ดีเองไม่ชอบเป็นอันขาด

บ่อยครั้งในการฟังผู้พูดที่พูดซ้ำ จิตใจของผู้ฟังจะแข่งหน้าไปเรื่อยเรื่อย จน “ฟังข้าม” การพูดไป การได้ยินจึงไม่เกิดขึ้น ยิ่งหากเป็นกรณีที่ผู้พูด ตะกุกตะกักไม่รี้นหูถึงแม้จะพูดสิ่งที่น่าสนใจก็ตามที

อีกอุปสรรคหนึ่งของการได้ยินก็คือผู้ฟังหมกมุ่นอยู่กับภาระจะคิดตามคำถาม หรือคิดว่า จะพูดตอบได้อย่างไร จนคำพูดที่ออกมาจากปากผ่านสองหูไปโดยไม่ได้ยิน

เมื่อธรรมชาติของมนุษย์โดยทั่วไปเป็นเช่นนี้ และเราต้องอยู่ในโลกแห่งการดึงดูดความสนใจไปยังสิ่งอื่นๆ นอกเหนือจากสิ่งที่เราฟังอยู่ คำถามก็คือแล้วเราจะทำอย่างไรให้ “ได้ยิน” สิ่งๆ คู่สนทนาพูด

ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการฟัง (แล้วได้ยิน)

ให้คำแนะนำดังต่อไปนี้ (1) ตั้งใจพูดให้น้อยๆ และฟังมากๆ โดยตั้งสัดส่วนไว้ที่การฟัง 75% และการพูดตอบกลับ 25% (2) จดบันทึกไปด้วยขณะสนทนา หรือสบตาผู้พูด (หากผู้พูดหน้าตาดีอาจเป็นปัญหาหนักขึ้น) เพื่อให้จิตใจไม่ล่องลอยไปที่อื่นหรือแข่งหน้าคำพูด

(3) ระหว่างการสนทนาให้นึกถึงอักษร 4 ตัว คือ RASA กล่าวคือ R มาจาก receive (ให้ความสนใจแก่ผู้พูด) A มาจาก appreciate (ออกเสียงในลักษณะที่เห็นด้วยกับคำพูด) S มาจาก summarize (ย่อสิ่งที่เขาพูด) และ A มาจาก ask (ถามคำถามภายหลัง)

(4) มีทัศนคติในด้านบวกด้วยการนึกถึงผู้ที่จะสนทนาด้วยในแง่ดี การมีลักษณะจิตใจที่บวกเช่นนี้จะทำให้จิตใจเบิกกว้าง และผู้สนทนาเห็นความจริงใจของผู้ฟัง

(5) เมื่อเข้าใจธรรมชาติของตนเองในการฟังแต่ไม่ได้ยินดังกล่าวมาแล้ว หากเป็นผู้มีปัญหาที่ต้องการพัฒนาตนเองก็ต้องแก้ไขด้วยการตัดอคติออกไปให้มากที่สุด เปิดใจกว้าง ให้ความสนใจกับคำพูด และไม่ด่วนตัดสินใจสรุปไปก่อนได้ฟัง

การกล่าวทั้งหมดมานี้เพื่อแก้ไขปัญหาไม่ได้ยินนั้นง่าย แต่การปฏิบัตินั้นยากกว่ามาก การมุ่งมั่นฝึกหัดตัวเองเท่านั้นที่จะช่วยให้สูญหายหวนน้อยลง

ปัญหาการฟังแต่ไม่ได้ยินนั้นเริ่มที่มาจากเทคโนโลยีด้วย การสำรวจนักศึกษามหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาในปี 2006 พบว่าใช้เวลาที่ตนเองมีเพียงร้อยละ 24 ไปกับการฟัง การสนทนาแบบตัวเป็นๆ ซึ่งลดลงไปจากร้อยละ 53 ในปี 1980 ขนาดลดไปกว่าครึ่งระหว่าง 1980-2006 ก็น่าตกใจแล้ว ในปีปัจจุบันคือ 6 ปีหลังจากการสำรวจครั้งล่าสุด เราไม่รู้ว่าจะลดลงไปเหลือก็เปอร์เซ็นต์ ภาพที่เราเห็นบ่อยๆ ของชายหนุ่มหญิงสาวหนึ่งคู่หรือพ่อแม่ลูกสี่คนนั่งกินข้าวด้วยกัน แต่ต่างคนต่างนั่ง กดสมาร์ทโฟนคงพอจะบอกเราได้ว่าทักษะในการเป็นผู้ฟังที่ดีของมนุษย์นั้นน่าจะลดลงไปมากเพียงใด

# กรุงเทพธุรกิจ

Krungthep Turakij  
Circulation: 145,530  
Ad Rate: 1,500

Section: First Section/ทัศนะวิจารณ์

วันที่: อังคาร 29 กรกฎาคม 2557

ปีที่: 27 ฉบับที่: 9441

Col.Inch: 52.64 Ad Value: 78,960

คอลัมน์: อาหารสมอง: ฟังแต่ไม่ได้ยิน

หน้า: 10(กลาง)

PRValue (x3): 236,880

คลิป: สีสี่

ในการพัฒนาองค์กร การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานทุกคนของหัวหน้างานเพื่อนำมาปรับปรุงเป็นเรื่องสำคัญ แต่อุปสรรคของมันก็มีอยู่ดังที่ได้เรียนรู้จากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรและกระบวนการตัดสินใจของมนุษย์ขึ้นหนึ่งในปี 2011 ว่ายังคงมีบางคนที่มีอำนาจมากเพียงใด ยังมีทางโน้มที่จะตัดสินใจว่าความคิดเห็นเข้าหาหรือไม่ในทันที หรือโยนความคิดเห็นเหล่านั้นทิ้ง

ในโลกที่การฟังแต่ไม่ได้ยินของมนุษย์มีอยู่ดาษดื่น การแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฟังเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้เป็นหัวหน้าซึ่งมีทางโน้มที่จะไม่ได้ยินคนตัวเล็ก

มนุษย์ที่ฟังแต่ไม่ได้ยินเป็นครั้งๆ โดยขึ้นอยู่กับผู้พูดและสิ่งที่คาดว่าจะได้ยินไม่ต่างอะไรไปจากคนหูพิการที่ได้ยินเสียงเป็นพักๆ