

Deep Listening : Helper Who Assist Your Life.

Tanin Santawisuk*¹

tsantawisuk@gmail.com*

Abstract

Listening skills are an essential element of human communication that helps to understand each other. Especially when our lives must confront with problems or crises that not only affect the physical condition but also affect the mental health as well. This article aims to present an understanding of the meaning of deep listening skills that are listening at a level of deep feelings and needs. The listeners have the right to choose that they want to listen or not. They must be ready both physically and mentally. Contemplating on what perceived through stories and feelings that expressed through words, tone of voice, facial expressions, and body languages. This understanding comes from the knowledge of experts combined with the knowledges and work experiences in organizing and facilitating the learning process in deep listening of the authors for more than 10 years. Including, the interviews of 6 people in the different professions who have experience in applying deep listening to manage problems in their own lives in terms of the relationship of the couple, relationship with family, dealing with people at work, dealing with various states within one's mind and the inner growth. It also aims to present additional supporting factors both internal and external factors from the interviews as mentioned above to optimize the using of deep listening in various contexts of life.

Keyword: Deep listening Soft skills

¹Facilitator of Kwanpandin Institute

การรับฟังอย่างลึกซึ้ง : ตัวช่วยยามที่ต้องจัดการชีวิต

ศานินันท์ แสันทวิสุข*¹

tsantawisuk@gmail.com*

บทคัดย่อ

ทักษะการรับฟังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารของมนุษย์ที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ชีวิตต้องเผชิญกับปัญหาหรือวิกฤติที่นอกจากจะส่งผลต่อสภาวะทางกายแล้วยังส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจไม่แพ้กัน บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความเข้าใจความหมายของทักษะการรับฟังอย่างลึกซึ้งซึ่งเป็นการฟังในระดับความรู้สึกและความต้องการเบื้องต้นของผู้ฟังมีสิทธิ์เลือกที่จะฟังหรือไม่ฟัง ต้องมีความพร้อมทั้งกายและใจ มีการใคร่ครวญถึงสิ่งที่รับรู้หรือสัมผัสได้ผ่านเรื่องราวและความรู้สึกที่แสดงออกผ่านคำพูด น้ำเสียง สีหน้าท่าทาง และภาษากาย โดยสรุปความเข้าใจจากองค์ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญผสมผสานกับองค์ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการในเรื่องการรับฟังอย่างลึกซึ้งของผู้เขียนมากกว่า 10 ปี และบทสัมภาษณ์ของบุคคลจำนวน 6 คนในสายอาชีพที่แตกต่างกันที่มีประสบการณ์ในการนำการรับฟังไปใช้ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับชีวิตของตนเอง ในแง่ความสัมพันธ์ของคู่ชีวิต ความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว การรับมือกับคนในที่ทำงาน การจัดการกับสภาวะต่าง ๆ ภายในจิตใจตนเอง รวมไปถึงการเรียนรู้เติบโตภายใน นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอปัจจัยหนุนเสริม ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกจากจากบทสัมภาษณ์ของบุคคลผู้ประสบการณ์ตรงในการนำการรับฟังไปใช้ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับชีวิตของตนเอง ดังกล่าวข้างต้น ที่จะช่วยให้สามารถประยุกต์ใช้การรับฟังอย่างลึกซึ้งให้เกิดประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบทต่างๆ ของชีวิต

คำสำคัญ: การรับฟังอย่างลึกซึ้ง ทักษะมนุษย์

¹กระบวนกร สถาบันขวัญแผ่นดิน

บทนำ

“ในยามที่ชีวิตเกิดความไม่ปกติ หรือความไม่สงบสุขอย่างที่เราอยากให้เป็น คุณรับมือกับสถานการณ์นั้นอย่างไร” นี่เป็นคำถามที่เกิดขึ้นในใจของผมตอนที่เริ่มเขียนบทความนี้ โดยเฉพาะในช่วงเวลานี้ที่มนุษย์โลกต้องเผชิญกับการระบาดของโรคโควิด-19 ที่ได้สร้างผลกระทบมากมายทั้งชีวิต เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทำให้ผมยิ่งสงสัยว่าคนเราจัดการกับสภาวะที่ไม่ปกติเช่นนี้ได้อย่างไร รวมไปถึงสถานการณ์โดยรวมของชีวิตที่ผ่านมาและที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยความสนใจในทักษะการรับฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep listening) ที่ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการสะท้อนคิดใคร่ครวญ (THE POTENTIAL, 2018) เพราะการจะแก้ไขปัญหาใดๆ ได้นั้นต้องอาศัยการใคร่ครวญจนเข้าใจถึงรากที่มาของปัญหาแล้วจึงหาทางแก้ไขที่เหมาะสม ทำให้ผมอยากรวบรวมรูปแบบการนำทักษะการรับฟังอย่างลึกซึ้งไปใช้จัดการกับชีวิตในยามที่ถูกระทบ ไม่ว่าจะเป็นประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ เรื่องงาน การดูแลเยียวยาตัวเอง หรือการช่วยเหลือคนอื่น ๆ โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่ออธิบายให้เกิดความเข้าใจในความหมายและคุณลักษณะของการรับฟังอย่างลึกซึ้ง
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้การรับฟังอย่างลึกซึ้งจากบทสัมภาษณ์ของผู้มีประสบการณ์ตรง ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดกับการจัดการกับชีวิตตนเองในบริบทต่างๆ

จากประสบการณ์ที่ได้ศึกษาเรื่องการรับฟังอย่างลึกซึ้งและจัดกระบวนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ (Workshop) เกี่ยวกับเรื่องนี้ในนามของสถาบันขวัญแผ่นดิน (KPD) องค์การพัฒนาเอกชนที่ก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2550 เพื่อส่งเสริม พัฒนาและเผยแพร่กระบวนการเรียนรู้เชิงลึกในการสร้างความสุข ความเข้าใจและความเป็นผู้นำที่สร้างสรรค์ให้กับหน่วยงานทั้งในภาคประชาสังคม ภาครัฐ และเอกชน ทำให้เห็นว่า บันไดขั้นแรกสู่การแก้ไขปัญหาต่างๆ คือ การรับฟังที่เข้าไปถึงความต้องการเบื้องต้น ที่มักจะถูกลบเลือนด้วยการด่วนตัดสินใจหรือหักเหเอาเองโดยไม่เปิดโอกาสให้ตนเองและผู้อื่นได้ทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเพียงพอ อาจารย์ณัฐพล วังวิญญู ผู้ก่อตั้งสถาบันขวัญแผ่นดินได้กล่าวไว้ในบทสัมภาษณ์ของ The Potential (THE POTENTIAL, 2018) ว่า สิ่งสำคัญที่คนต้องการสื่อสารอาจไม่ได้อยู่ที่คำพูดและอาจอยู่ลึกในใจจนอธิบายได้ยากมาก เราจึงต้องฟังให้ลึกพอ ใส่ใจเต็มร้อย ไม่พยายามไปตัดสิน ปรับเปลี่ยนหรือวิเคราะห์ ให้เราใช้การสังเกต น้ำเสียง สีหน้า ท่าทางไปด้วย เมื่อเราดำรงอยู่เพื่ออีกฝ่ายอย่างแท้จริง เราจะช่วยดึงพลัง ดึงเรื่องราว ดึงคุณค่าความหมายทั้งหมดที่

คนเล่าต้องการจะสื่อสาร ให้ได้แสดงออกมาและได้รับการมองเห็น ทำให้เขาสัมผัสได้ถึงพลังและเกิดความสัมพันธ์ (Connection) ในเรื่องการรับฟังนี้ ด็อกเตอร์อ็อตโต ซาเมอร์ (Dr. C. Otto Scharmer) อาจารย์อาวุโสที่สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology: MIT) และผู้ก่อตั้งสถาบัน Presencing ได้อธิบายไว้ในเรื่อง The essentials of theory U โดยแบ่งการฟังออกเป็น 4 ระดับ ซึ่งสามารถสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้ (THE POTENTIAL, 2018)

ระดับแรก Downloading เป็นการฟังระดับตื้นที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ฟังมักด่วนตัดสินหรือสรุปความเอาเองจากประสบการณ์หรืออคติที่มีอยู่เดิม ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันหรือสื่อความผิดพลาดไปจากความจริง

ระดับที่สอง Factual เป็นการฟังที่มากกว่าระดับแรก แต่ยังอยู่ในขั้นของความถูกผิด ฟังเพื่อตอบโต้อธิบาย เข้าใจข้อมูลข้อเท็จจริงแต่ไม่ได้เข้าถึงความรู้สึก คุณค่า และความต้องการที่อยู่เบื้องหลัง

ระดับที่สาม Empathetic เป็นการเปิดรับระดับความรู้สึก ไม่ได้รับรู้แค่คำพูดหรือระดับปรากฏการณ์ เข้าใจว่าเขาน่าจะรู้สึกอะไร ยอมรับและให้คุณค่ากับทุกความรู้สึกที่เกิดขึ้น เพราะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่ามีคุณค่า ความต้องการที่สำคัญอยู่เบื้องหลัง

ระดับที่สี่ Generative ระดับลึกที่สุด เมื่อฟังจนรับรู้ถึงสิ่งสำคัญที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง จะรู้สึกราวกับว่าเราเป็นเขา สัมผัสได้ถึงพลัง ความคล่องตัว มองเห็นถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆ ที่อาจเป็นทางออกหรือทางไปต่อ

เมื่อเทียบเคียงจากการรับฟังทั้งสี่ระดับนี้ การรับฟังอย่างลึกซึ้งจะหมายถึงการรับฟังในระดับ Empathic และ Generative คือรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความต้องการ จนสามารถมองเห็นความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ซึ่งต้องอาศัยการฝึกฝนหรือใช้งานบ่อยๆ จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่เอาออกมาใช้ได้อย่างทันท่วงที แต่อย่างไรก็ตามเมื่อคู่สนทนาต่างไป ในสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ต่างกัน ประกอบกับสภาพภายในจิตใจของเราที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน ก็ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการเป็นผู้รับฟังของเราทั้งสิ้น ดังนั้นถ้าเราสามารถเรียนรู้และมีประสบการณ์การเป็นผู้รับฟังในสภาพการณ์ที่แตกต่างกันออกไป เชื่อว่าจะช่วยให้เราสามารถประยุกต์ใช้การรับฟังอย่างลึกซึ้งได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในยามที่คนเราพยายามจะจัดการชีวิตให้กลับเข้าสู่ความสุข ความสงบนิ่ง ความปลอดภัย ความมั่นคง ความสบายกาย ความสบายใจหรือการยอมรับจากสภาวะความทุกข์ที่ทำให้รู้สึกเครียด วิตกกังวล ห่อเหี่ยว เบื่อหน่าย ไม่สบายกาย ไม่สบายใจ และความรู้สึกในทางลบอื่นๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีความต้องการ(need) บางอย่างที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งดร.มาแชล โรเซนเบิร์ก (Marshall Rosenberg: AD1934-2015) ผู้คิดค้น

เรื่อง Nonviolent communication หรือการสื่อสารอย่างสันติ ที่แพร่หลายกว่า 65 ประเทศทั่วโลก ได้อธิบายเกี่ยวกับเรื่องความรู้สึกและความต้องการนี้ไว้ ซึ่งสรุปเป็นใจความสำคัญได้ว่า (ไพริณทร์ โชติสกุลรัตน์, นริศ มณีขาว, 2559) ความต้องการ (Need) เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนมีเหมือนกัน เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิต เป็นพลังที่ขับเคลื่อนอยู่ภายในตัวเรา ทำให้มีชีวิตชีวา เราอาจไม่สามารถสัมผัสถึงความต้องการโดยตรงในรูปแบบที่เป็นรูปธรรม แต่เราสามารถรับรู้ผ่านความรู้สึกที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความรู้สึกเปรียบเสมือนประตูสู่ความต้องการ ความรู้สึกมีทั้งเชิงลบและเชิงบวก โดยเราจะรับรู้ความรู้สึกเชิงลบได้เมื่อความต้องการของเราไม่ได้รับการตอบสนอง เช่น ฉันทน์(ผู้เขียน) รู้สึกกลัวและกังวลใจ เมื่อได้รับรู้ข้อมูลว่ามีตัวเลขผู้ติดเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทย ณ วันที่ 11 สิงหาคม 2564 เพิ่มขึ้น 21,038 ราย (ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค, 2564) เพราะฉันทน์ต้องการความปลอดภัยและความมั่นใจว่าจะไม่ติดไวรัสชนิดนี้ สำหรับความรู้สึกเชิงบวกนั้นจะแสดงออกมาเมื่อความต้องการบางอย่างได้รับการตอบสนอง เช่น ฉันทน์(ผู้เขียน) รู้สึกโล่งใจเมื่อพ่อแม่ของฉันทน์ไม่มีอาการข้างเคียงรุนแรงถึงชีวิตหลังจากที่ได้รับการฉีดวัคซีนเสริมภูมิคุ้มกันโรคโควิด-19 เพราะฉันทน์ได้รับความชัดเจน ความสบายใจ และความมั่นใจ ว่าฉันทน์จะไม่สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจากเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงเช่นนี้

ในเรื่องการสื่อสารอย่างสันติกับการรับฟังอย่างลึกซึ้งต่างส่งเสริมกันและกัน กล่าวคือ ความต้องการคือสิ่งที่เป็นนามธรรมที่ซ่อนอยู่เบื้องลึกคอยขับเคลื่อนการกระทำและพฤติกรรมของมนุษย์ เราจะเข้าถึงความต้องการผ่านการรับฟังอย่างลึกซึ้งที่รับรู้ความรู้สึกแล้วค่อยๆ ค้นหาว่า ที่เรารู้สึกแบบนี้เป็นเพราะเราต้องการอะไร ซึ่งการที่เราสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของกันและกัน เราจะสามารถเชื่อมต่อกับความกรุณาของกันและกันได้ และเมื่อนั้นความสัมพันธ์ทั้งในใจเราและคนอื่นก็จะก่อเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพ สามารถแปรเปลี่ยนความรุนแรงไปเป็นความเข้าใจ และนำไปสู่การหาทางออกที่เป็นทางออกร่วมกันได้อย่างยั่งยืน (ไพริณทร์ โชติสกุลรัตน์, นริศ มณีขาว, 2559)

บทสัมภาษณ์ผู้ที่นำการรับฟังอย่างลึกซึ้งไปใช้จัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตของตนเอง

บทสัมภาษณ์ที่ 1 “ถึงก็อกน่าจะแตก แต่สติไม่แตกตามก็อก”

คุณต่าย อายุ 43 ปี อาชีพ อิสระ ได้ให้นิยามของการรับฟังอย่างลึกซึ้งว่า คือการใช้ใจฟังทั้งเหตุผลและความรู้สึก ไม่แทรกถามแนะนำ หรือรีบบอกทางแก้ เพราะเขาอาจจะแค่ต้องการการระบายได้พูดในสิ่งที่อัดอั้น ไม่ได้อยากให้ชี้แนะหรือแนะนำ

คุณต่ายเล่าว่า วันหนึ่งเกิดเหตุการณ์ก๊อกร้ำที่ระเบียงคอนโดแตก ด้วยความที่สามีเป็นคนใจร้อน และมีความเป็น perfectionist ก็เริ่มแสดงอารมณ์หงุดหงิดไม่พอใจ สังเกตได้จากอาการเดินไปเดินมา ด้วยความที่รู้จักนิสัยของเขาจึงพอจะเดาออกว่าเขาต้องการให้รองรับอารมณ์แน่ ๆ แล้วจะเป็นใครไปไม่ได้นอกจากเรา ในขณะนั้นเองเราก็เริ่มตั้งสติให้เท่าทันตัวเอง คิดว่าหากเราเป็นเหมือนแต่ก่อนที่เอาความรู้สึกไปแขวนไว้กับเขา เราก็จะมีท่าที่ตอบโต้สามีกลับด้วยกันสองแบบคือ ระเบิดด้วยคำพูดที่ไม่ดีได้และทำร้ายเขากลับไป หรือเก็บกดความรู้สึกต่าง ๆ ไว้จนต้องระเบิดขึ้นมาสักวัน เห็นดังนั้นจึงบอกตัวเองว่าคงไม่อยากจะเกิดเหตุการณ์แบบนั้นอีก สิ่งที่ทำต่อมาคือสังเกตร่างกายตัวเอง เพราะเป็นสิ่งที่รู้สึกได้ง่ายที่สุด รับรู้ได้ทันทีว่ามีอาการร้อนผ่าวที่อก ฝ้าดูต่อไปจนเห็นความรู้สึกภายในใจว่าความโกรธและความเศร้าเสียใจกำลังก่อตัวขึ้น เราจึงเฝ้ามองเฉย ๆ เพียงเท่านั้นความโกรธความเศร้านี้ก็หล่นลงแล้วก็ค่อย ๆ หดไปเมื่อเคลียร์ข้างในใจตัวเองเรียบร้อยแล้ว ช่วงเวลานี้แหละจึงคิดว่าเป็นช่วงที่เหมาะสมในการสื่อสารอะไรออกไป เราจึงพูดกับสามีว่า “ก็ไม่ว่า ก๊อกร้ำมันแตกไปด้วยเหตุปัจจัยอะไร แต่คนข้าง ๆ นี่ก็ไม่ได้ทำนะ” สามีหันมามองด้วยความแปลกใจ เหมือนความโกรธของเขาก็หยุดลงไปชั่วขณะ เราจึงพูดต่อว่า “ปัญหามันก็มีอยู่สองอย่าง คือแก้ไขได้กับแก้ไขไม่ได้ ก๊อกร้ำก็แก้ไขได้ด้วยการไปเรียกช่างมา นานหน่อยก็อาจจะหลายวัน เร็วที่สุดก็พรุ่งนี้ แล้วจะแบกความหงุดหงิดนี้ไปถึงเมื่อไหร่” โชคดีที่สามีเป็นคนเก๋หะอะไรเร็ว พอเขาเข้าใจสิ่งที่เราพูด (ความหงุดหงิด เท่ากับ ความทุกข์) เขาก็หัวเราะได้ในทันที สรุปเรื่องนี้คลี่คลายได้ภายในสิบนาที ไม่อย่างนั้นถ้าปล่อยไปแบบเดิมสิ่งที่จะเกิดขึ้นคือสามีเขาจะลงไปโวยวายว่านิติบุคคล ซึ่งใครก็เอาไม่อยู่

พอทำได้แบบนี้บ่อยๆ ขึ้น เราก็พบว่าชีวิตคู่แปปี้มาก แหบจะไม่ทะเลาะกันเลย หรือถ้ามีก็ไม่ใช่เรื่องใหญ่โตอะไร เราเย็นลงเยอะมาก ลดความคาดหวังที่มีต่อคนอื่น พอเราเปลี่ยน สามีก็เปลี่ยนเป็นคนใจเย็นลงตามไปด้วย พอหันไปมองคนรอบข้างเราก็พบว่า จากแต่ก่อนที่เราดูเป็นนางมารร้ายแผ่รังสีอำมหิตจนไม่มีใครอยากเข้าใกล้ แต่ตอนนี้กลายเป็นคนที่มีคนอยากเข้าใกล้และคุยด้วย แล้วเราก็รู้สึกยินดีที่มีคนได้รับประโยชน์จากบทเรียนในชีวิตของเรา

ปัจจัยหนุนเสริมที่ทำให้การรับฟังอย่างลึกซึ้งมีประสิทธิภาพ

1. ความเป็นกลาง ในขณะที่เกิดเหตุการณ์ขึ้นหรือขณะที่เป็นผู้รับฟัง เราต้องทิ้งความคิดที่จะเอาแต่ใจของตัวเอง แต่ต้องรับฟังทั้งตัวเราและคนอื่น มีความเมตตาให้ทั้งเราและเขา

2. ทำตัวเองให้เย็นก่อนด้วยการรับรู้ความรู้สึกของตัวเอง เห็นให้ชัดว่าตอนนั้นเรารู้สึกอย่างไร ต้องการอะไร เราพร้อมหรือไม่ที่จะรับฟังหรือช่วยเหลือเขา และเมื่อเรามั่นคงได้ คนอื่นก็จะรับรู้พลังงานนี้ส่งผลให้เขาสงบลงด้วยเช่นกัน

3. ฟังอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ยึดติดที่เครื่องมือหรือวิธีการ แต่ใช้การสังเกตทั้งเราและเขาในปัจจุบัน

4. ฝึกความเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขาให้เกิดขึ้นในใจ โดยมีความเป็นกลางที่จะเข้าไปดูแลเมตตา กรุณา มุทิตา นั้นให้พอเหมาะ ไม่มากหรือน้อยไปจนเกิดผลเสียตามมา

5. พิจารณาคำพูดหรือสิ่งที่มากระทบใจว่ามีความจริงอยู่ไหม ถ้ามีก็รับมาใคร่ครวญต่อ

6. พยายามเข้าใจสภาวะของคนตรงหน้า รวมถึงความรู้สึกและเจตนาที่อยู่เบื้องหลังคำพูดและการกระทำของเขา

7. มีความสงสัยใคร่รู้ ซึ่งจะนำเราไปสู่การเรียนรู้ที่จะทำให้เราเข้าใจอะไรมากขึ้น

8. เปลี่ยนตัวเราเองก่อน ด้วยการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและฝึกพัฒนาการรับฟังบ่อยๆ คนอื่นก็จะสัมผัสรับรู้ได้และเปิดใจ เมื่อนั้นผลกระทบเปลี่ยนแปลงจะปรากฏตามมา

บทสัมภาษณ์ที่ 2 “ถ้าเรารักเขาพอ การอภัยจะมาเองเลย”

คุณสายซิม อายุ 54 ปี อาชีพธุรกิจเพื่อสังคม ได้ให้สัมภาษณ์ของการรับฟังอย่างลึกซึ้งว่า ต้องฟังแบบไม่ตัดสินจริงๆ แยกอารมณ์กับเนื้อหาสาระ ไม่เอาตัวเองไปรับคำตำหนิที่เขาพูดกับเรา ฟังอย่างเดี๋ยวจนหาให้ได้ว่าเขาต้องการอะไร ที่เขาพูดเป็นการระบายอารมณ์ ต้องการเอาชนะ หรือต้องการเหตุผล และไม่ได้ฟังแต่หู ต้องมองอากัปกิริยาด้วย

คุณสายซิมเล่าว่า ได้เริ่มเรียนรู้เกี่ยวกับการรับฟังอย่างลึกซึ้งเมื่อสิบกว่าปีที่แล้ว จากการที่บริษัทให้ไปอบรมเรื่องนี้กับคุณณัฐพร วงษ์วิญญู ผู้ก่อตั้งสถาบันขวัญแผ่นดิน ในหลักสูตร Dialogue for Leadership ซึ่งก่อนหน้านี้ก็ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารอย่างสันติหรือ Nonviolent Communication กับคุณหลิ่ง (กัญญา ลิขินสุทธิ) ผู้เริ่มทำการอบรมเรื่องการสื่อสารอย่างสันติในประเทศไทย) ด้วยความรู้สึกที่ว่าเบื่อกับการทะเลาะเบาะแว้ง ไม่มีความสุข มันทำให้ทุกข์มาก ๆ ไม่ดีเลย มันไม่สนุกจึงได้นำทั้งสองเรื่องนี้มาฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะกับคู่ชีวิต จนถึงจุดที่สามารถนั่งฟังเขาได้โดยไม่รู้สึกเจ็บปวดอะไร เปลี่ยนความโกรธเป็นความสงสารและความเข้าใจ ในเหตุการณ์ครั้งหนึ่งที่คู่ชีวิตมาพ่นคำตำหนิ(คนอื่น)ใส่เรา(อีกแล้ว) ถ้าเป็นแต่ก่อนเขาด่ามาเราก็จะด่ากลับและซ้ำเติม จนเปลี่ยนจากการที่เขาทะเลาะกับคนอื่นมาเป็นทะเลาะกับเราแทน แต่ในครั้งนั้นเราตั้งใจฟังเขาจริง ๆ ฟังอย่างเดี๋ยวจนหาได้ว่าเขาพูดอะไรเลย ไม่ปะทะหรือต่อล้อต่อเถียง พอสังเกตหน้าเขาเราจะได้เห็นว่าหน้าตาเขาจะบิดเบี้ยวมีแต่ความทุกข์ ลูกตาแทบจะถลนออกมา วินาทีนั้นเรารู้สึกเห็นใจในสิ่งที่เขาเป็นและสิ่งที่เขาเผชิญ มันมากกว่าสิ่งที่เขาพูดออกมาแต่มันอยู่ในใจเขา เราเข้าใจเลย

ว่าคนที่เขากำลังดำเนินนั้นไม่ใช่เรา เขาแค่ต้องการระบายเพียงแต่เขาไม่มีวิธีการแสดงออกอย่างอื่น ซึ่งพอเขาเหนื่อยเขาก็หยุดไปเอง สิ่งที่จะช่วยได้มากในบริบทของชีวิตคู่คือความรักความผูกพัน เราใช้ความรักความเมตตาฟังเขา เวลามองไปลึกๆ เรารับรู้ได้ถึงความรักที่เขาทำให้เราตลอดจากการทำนู่นทำนี่ให้ คอยดูแลจนเราไม่ต้องทำอะไรเลย แค่ช่วงเวลาที่เขาทุกข์เขาก็จะเป็นแบบนี้ ถ้าเรารักเขาพอ การอภัยจะ
มาเองเลย เราจะเปลี่ยนจากความโกรธเป็นความสงสาร

พอฝึกฝนจนทำได้แบบนี้ ชีวิตก็มีความสุขขึ้น ทุกข์น้อยลง โดยเฉพาะกับคนที่เราต้องอยู่กับเขาเกือบสี่สิบชั่วโมง ความสัมพันธ์ดีขึ้น เขารู้สึกว่าเราเป็นพวกเดียวกับเขา ตอนนี้อะไรก็ไม่ต้องพึ่งการเขียนคุยกับตัวเองเหมือนเมื่อก่อนแล้ว ไม่เฉพาะเรื่องชีวิตคู่ กับเรื่องงานก็ปล่อยวางได้มากขึ้น พอได้ไปฟังเขาจริงๆ ก็เข้าใจถึงความทุกข์ของทีมงานมากขึ้น ไม่กดดันและแก้ปัญหาตามเหตุปัจจัย บางครั้งเราไม่ต้องพูดกันด้วยซ้ำ แค่มองหน้ากันสื่อกันด้วยใจ เราก็เข้าใจเขา

ปัจจัยหนุนเสริมที่ทำให้การรับฟังอย่างลึกซึ้งมีประสิทธิภาพ

1. มีความเมตตา ให้อภัย
2. รักความผูกพันในชีวิตคู่
3. การมองเห็นด้านดีในตัวเขา

บทสัมภาษณ์ที่ 3 “เพราะมีพื้นที่ให้ตัวเอง จึงมีพื้นที่ให้คนอื่น”

คุณพิวเจอร์ อายุ 48 ปี อาชีพ ผู้ให้คำปรึกษา ได้ให้สัมภาษณ์ของการรับฟังอย่างลึกซึ้งว่า เป็นการฟังให้ได้ยินความรู้สึกและสะท้อนกลับให้เขาได้ยินความรู้สึกของเขา การฟังที่ดีเหมือนกับเราได้พูด ซึ่งเป็น การพูดด้วยท่าทีที่มีความหมายว่า “ฉันยอมรับคุณ ฉันไม่ตัดสินคุณ และฉันจะเป็นพื้นที่ปลอดภัยให้คุณ” เพราะช่วงเวลาที่เรารับฟังด้วยความตั้งใจเป็นกันเอง ไม่แทรก ไม่คิดเอง ไม่ด่วนตัดสินตามประสบการณ์เดิม อดทนฟังเขาพูดให้จบ เท่ากับว่าเขาได้ค้นพบคำตอบของเขาแล้วด้วยตัวเขาเอง แม้แต่ชาวบ้านธรรมดาๆ ถ้าเราฟังเขาจริงๆ เราจะค้นพบว่าในตัวเขามีศักยภาพอยู่แล้ว เพียงแค่เขาไม่รู้วิธีปล่อยมันออกมาให้เห็นได้ หรืออาจเพราะเขากำลังใช้ประสบการณ์เดิมๆ ปิดกั้นศักยภาพในตัวเองอยู่ การรับฟังอย่างลึกซึ้งจึงช่วยเขาได้

คุณพิวเจอร์เล่าว่า ในช่วงหลายเดือนที่ผ่านมาต้องเผชิญกับวิกฤติเรื่องงาน ซึ่งครั้งนี้ถือเป็นครั้งที่น่าร้ายจิตใจมากที่สุด เหมือนถูกหักหลังจนไม่อยากเชื่อว่าจะมีคนเราจะทำร้ายกันได้ขนาดนี้ เขียวหรือ เราถูกร้องเรียนจากคนกลุ่มหนึ่งในที่ทำงานเดียวกันว่าฉ้อโกง เขาต้องการให้เราออกจากราชการ ดิดคูก ตอนนั้นเรารู้สึกแย่มาก เราไม่ได้มีเจตนาแบบนั้น ถ้าจะวัดกันจริงๆ ผลงานที่เราทำมันมีค่ามากกว่าเงินที่ได้รับมาเสียอีก เพียงแต่การทำงานของเรามันซับซ้อน

ไม่มีโอกาสได้อธิบายให้ใครเข้าใจ เราก็ทำด้วยเจตนาที่ดีมาก ๆ ไม่ได้คิดอะไร มารู้ตัวอีกทีก็แย่แล้ว คิดในใจว่า “อะไรวะ จะเอาเราให้ตายให้ได้เลยหรือ” เท่ากับว่าสิ่งที่ทำมาตลอดยี่สิบห้าปีไม่มีความหมายสำหรับเขาเลยหรือ ยิ่งไปกว่านั้นเรื่องนี้ก็ทำให้คนที่รักเรา ไว้วางใจเรา ลำบากใจที่จะช่วยในการที่จะไปบอกกับคนอื่นว่าเราไม่ได้เป็นคนแบบนั้น ในช่วงวิกฤติที่มีความทุกข์ใจมากจะหาคนมาฟังเรายากมาก เพราะพูดไปก็เหมือนเราเป็นผู้ร้าย ไม่มีใครช่วยเหลือเราได้จริง ๆ เราจึงเลือกที่จะฟังตัวเอง ตั้งคำถามและฟังตัวเองว่าจริง ๆ แล้วเรารู้สึกอะไร เราทำอะไร เรามีความคิดอะไรต่อเรื่องนี้ เราต้องการอะไร และเรามีความกลัวอะไรซ่อนอยู่ในการที่จะรับฟังตัวเอง ฟังตัวเองในทุก ๆ ด้าน ไม่มองว่าตัวเองต้องถูกทุกอย่าง ในขณะที่ตัวเราก็ไม่มองว่าตัวเองผิด ซึ่งก็ทำให้เราเห็นว่าสิ่งที่เราทำไปนั้นมาจากเจตนาที่ดีและไม่คิดว่าจะมีอะไร แต่ด้วยความที่เราเป็นคนมุ่งมั่นเต็มที่กับการทำงาน ได้รับรางวัลและคำชื่นชมมากมาย บางทีการที่เราเป็นคนตรงเกินไป อารมณ์เสียไว้วาย ทุกคนต้องทำตามที่เราคิด เราคิดไวทำไมคนอื่นคิดไม่ไวเท่า ก็อาจไปกระทบคนบางกลุ่มจนเขาไม่พอใจมาก จึงเกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น เราใช้การเขียนรับฟังตัวเอง เขียนๆๆๆ อย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดไม่ยกปากกา ไม่ตัดสินตัวเองและไม่ปกป้องตัวเองมากเกินไปจนไม่กล้าฟัง เขียนทุกอย่างให้ความคิดความรู้สึกได้ระบายออกมา อยากด่าใครก็ด่าออกมาตรงๆ เขียนไปแบบนี้สัก 10 นาที พอได้กลับมาอ่านอีกครั้งก็จะเห็นความคิด เจตนาของตัวเองในสิ่งที่เราทำไป เห็นทั้งความเป็นคนเก่ง คนอ่อนแอ คนที่เคยเกาะรั้วโรงเรียนร้องไห้ และคนที่ได้รางวัลระดับประเทศ เรารู้สึกรักตัวเองขึ้นมาทันที เหมือนเห็นความคิดว่า เราจะไม่เป็นความโกรธนั้น เราจะไม่แค่นใจใครจนถึงขนาดทำร้ายเขาได้ขนาดนี้ เห็นว่าบางทีคำพูดของเราก็ทำร้ายคนอื่นโดยไม่ตั้งใจ “ไม่เป็นไรนะ” ให้อภัยตัวเอง ให้อภัยเขาไป “คนที่มีความสุขไม่ใช่คนที่มีทุกอย่างมากมาย แต่เป็นคนที่ตัดอะไรออกไปได้เยอะ” เราใช้การสวดมนต์แผ่เมตตาและกอดตัวเองเยอะๆ ช่วงแรกๆ เราไม่อยากแผ่เมตตาให้คนอื่นเลย แต่พอผ่านไปสักอาทิตย์จึงรู้ว่าการแผ่เมตตาไม่ได้ช่วยใครที่ไหนแต่ช่วยเราเอง มันทำให้เราไม่ทุกข์ เป็นสุขจนอยากให้คนอื่นมีความสุขด้วย เราไม่อยากโกรธใครเลยแม้กระทั่งคนที่ทำร้ายเรา พอมีความสุขในใจก็ทำให้เราไปต่อได้ อีกอย่างที่สำคัญคือเราโชคดีที่ไปเจอคนที่ฟังเราแบบไม่ตัดสิน รัก เข้าใจและเชื่อมั่นในตัวเรามากพอและยินดีที่จะให้อภัย มองข้ามความผิดพลาดของเราไปได้ เขาอาศัยสิ่งที่เชื่อมั่นในตัวเราแล้วก็เลือกที่จะไม่ตัดสินจากการกระทำ ไม่มีการซ้ำเติมหรือกล่าวโทษคนอื่น รับฟังเราจนเราเห็นตัวเอง เห็นว่าเราจะไปต่ออย่างไร เป็นการให้เราจำนนกับสภาวะการณ์ที่เราควบคุมมันไม่ได้

จนตอนนี้เราก็ก้าวข้าม คุยกับคนอื่นได้มากขึ้น รู้ใจเขามากขึ้น ไม่ใช่ว่าไม่มีความสุข แต่ความสุขหายไป สุขได้ง่ายขึ้น เราจะเลือกความสุขด้วยตัวของเราเอง เหตุการณ์ครั้งนี้ก็ได้ให้แง่คิดกับเรา

หลายอย่าง ทำให้เรากลับมาอยู่กับความเป็นธรรมชาติมากขึ้น คือ
จริง ๆ มันไม่มีอะไรอยู่แล้ว เราแค่คิดว่ามันมีแล้วเราก็ทุกข์นั้นทุกข์นี้ไป
มันไม่มีอะไรดีไม่ได้ มันอยู่ที่มุมมอง เราจะไม่ทำร้ายคนอื่นแบบนี้ เราจะ
ไม่โกรธแค้นคนอื่นแบบนี้ เราก็ยังคงทำหน้าที่ของเราต่อไป เป็น
ฟันเฟืองตัวหนึ่งโดยไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่สำคัญที่สุด ต้องขอบคุณ
เพื่อน ขอบคุณน้องที่ฟังเราและปล่อยให้เราได้ร้องไห้โดยที่ไม่บอกให้
เราต้องหยุดร้อง ให้เราได้มีพื้นที่ให้ตัวเองก่อน เราจึงมีพื้นที่ให้กับ
คนอื่นได้

ปัจจัยหนุนเสริมที่ทำให้การรับฟังอย่างลึกซึ้งมีประสิทธิภาพ

- ในการฟัง
1. เฝ้าหันตัวเองตลอดจะได้ไม่จม
 2. อยู่กับขณะที่ฟัง ไม่ให้อดีตอนาคตมารบกวน จะมีพลัง
 3. แม่เมตตา สวดมนต์ อ่านหนังสือ
 4. มีคนรับฟังที่อยู่กับเรา ไม่ใช่อยู่กับความผิด
 5. มีความไว้วางใจต่อกัน
 6. เชื่อมั่นว่าทุกคนเป็นคนดี มีอำนาจในการตัดสินใจรับผิดชอบ
ชีวิตตัวเอง มีเหตุผลของตัวเอง และแก้ไขได้
 7. ต้องพร้อม ถ้ารู้ตัวว่าฟังไม่ได้ไม่ต้องฟังเลย

บทสัมภาษณ์ที่ 4 “ฟังกาย รับรู้ใจ สิ้นโหลไปกับชีวิต”

คุณอ้อม อายุ 36 ปี อาชีพ นักรับฟังและออกแบบกระบวนการ
เรียนรู้เพื่อเข้าใจตัวเองผ่านฐานกาย ได้ให้นิยามของการรับฟังอย่างลึก
ซึ้งว่า คือการฟังที่เรากลับมารับรู้ถึงอาการทางกายในขณะ
เรามีอารมณ์ความรู้สึกเกิดขึ้นเวลามีสถานการณ์มากระทบเรา แล้ว
ใคร่ครวญว่ารู้สึกอะไร เราต้องการอะไร เรามีทางเลือกอะไรบ้าง แล้ว
ตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด เช่น ขณะที่ขับรถอยู่แล้วมีมอเตอร์ไซด์
เลี้ยวปาดหน้า วินาทีนั้นเราตกใจ หัวใจเต้นแรง คั่นไปใส่ใจรู้สึกตกใจ
และโกรธ ที่เป็นแบบนี้เพราะต้องการความปลอดภัย มองเห็นทางเลือก
ที่เราตอบสนองได้ทันที ไม่ทำให้เหตุการณ์บานปลายจนไม่ปลอดภัย
และเรารับผิดชอบได้เองโดยไม่ต้องเร่งรัดเอาจากคนอื่น จึงตัดสินใจ
บอกตัวเองว่า “ค่อยๆขับนะ วันนี้มีสิ่งที่เราต้องระวังมากขึ้น ฝนตก
ถนนลื่น คนจ่อแฉ”

คุณอ้อมเล่าเกี่ยวกับอาการทางกายที่มีผลจากจิตใจอีกว่า
ครั้งหนึ่งเป็นผื่นลักษณะคล้ายลมพิษเรื้อรังที่หายหอย ตอนแรกเข้าใจ
ว่าอาจเพราะอาการแพ้สารเคมีหรือพักผ่อนน้อย แต่ลากยาวเป็นปีแล้ว
ก็ยังไม่หายสักที จึงค่อยๆ ตัดปัจจัยออกทีละอย่างเพื่อหาสาเหตุที่

แท้จริง จากปัจจัยภายนอกมาสู่ปัจจัยภายใน เราสังเกตเห็นชัดว่าลมพิษจะปรากฏเมื่อเจอสถานการณ์อึดอัดคับข้องใจ สื่อสารได้ยาก หรือควบคุมไม่ได้ ไร้อำนาจ ไร้ทางเลือกและไม่ตรงกับคุณค่าที่เราเชื่อ เช่น ความถูกต้อง ความยุติธรรม พอรับรู้เชื่อมโยงระหว่างอาการลมพิษกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น ลมพิษจะยุบไวขึ้น เพราะเราได้กลับมาทำความเข้าใจตัวเองว่าเกิดอะไรขึ้น ไม่พอใจหรืออึดอัดเรื่องอะไร เราต้องการอะไร และถ้าเป็นไปได้ก็คิดวิธีรับมือกับเรื่องนั้นหรือสื่อสารออกไป และพอทำได้ตามที่คิดไว้ รับรู้ได้บ่อยขึ้น สามารถเข้าใจตัวเองที่เกี่ยวกับความเครียด ความกดดันจากความอึดอัดไร้อำนาจนั้นได้ ลมพิษก็หายขาด คุณอ้อมอาศัยการค่อย ๆ ฝึกการฟังแบบนี้กับตัวเอง คนที่บ้านและการทำงาน จนเห็นว่าตัวเองมีการเติบโตมาเรื่อยๆ พอยิ่งเห็นผลกับเรื่องของตัวเองก็ยิ่งเกิดความมั่นคงข้างในมากขึ้น สามารถบอกคนอื่นได้ว่าวิธีการแบบนี้มันได้ผลจริง คุณอ้อมยังเล่าถึงอีกเหตุการณ์สำคัญในชีวิตที่ได้เห็นตัวเองใช้สิ่งเหล่านี้ได้อย่างได้ผล นั่นก็คือช่วงเวลาที่ต้องสูญเสียคุณยายไปเมื่อประมาณกลางเดือนกรกฎาคมที่ผ่านมา ซึ่งก็เป็นช่วงที่ต้องรับมือกับอีกหลาย ๆ เรื่องที่ดูเหมือนจะพร้อมใจเข้ามาในชีวิตพร้อมๆ กัน คุณอ้อมเล่าว่า ก่อนหน้าที่คุณยายจะเสียเป็นช่วงเวลาที่ท้าทายสำหรับแม่ที่ต้องตัดสินใจว่าจะเอาอย่างไรต่อ เราเห็นตัวเองว่ากดดันแม่อยู่หลายครั้ง เพราะแม่พยายามบ่าเบียดไม่ไปเยี่ยมยายที่โรงพยาบาล ในตอนนั้นเราตัดสินใจแม่ไปแล้วว่าคงเป็นเพราะเขาสองคนเป็นไม้เบื่อไม้เมากันมาตั้งแต่ไหนแต่ไร เราก็ยังกดดันแม่และมีอคติในใจว่า “ทำไมล่ะ นี่ก็วาระสุดท้ายแล้วยังไม่ยอมไปหาเขาอีกหรือ” พอมีแรงกดดันมาก ๆ เข้า แม่ก็เลยพูดถึงสิ่งที่อยู่ในใจออกมาว่าไม่อยากไป ไม่อยากเห็น เพราะไม่อยากรู้สึกว้าไปแล้วก็ช่วยอะไรเขาไม่ได้ ในตอนนั้นที่ได้ยินแม่ก็เลยเข้าใจทันที กลับมาเห็นสิ่งที่เราทำกับแม่ เราก็เลยไม่กดดันแม่แล้วก็บอกว่าเขาจะตัดสินใจแบบไหนไหนตอนนี้อย่าได้มองย้อนกลับไปช่วงเวลาที่ต้องสูญเสียยายก็เข้าใจว่าพอเราเห็นความคิดของตัวเองแล้วไม่เอาของเหล่านั้นไปใส่คนอื่น เราก็จะมีพื้นที่ที่จะรับของเขามา มันไม่ปะทะ ไม่เพิ่มแรงความเสียใจ เศร้าใจ หรือโทษกัน มันเป็นภาพของการเป็นที่ยอมรับว่าเราจะทำอะไรจะไปด้วยกันยังไรมากกว่า ในจังหวะที่ต้องจัดการอะไรหลายๆ อย่าง เราไม่พุ่มพวย ไม่สติแตก ดูแลตัวเองได้ ดูแลสถานการณ์ ดูแลคนอื่น และดูแลแม่ได้ แม่ในช่วงเวลาเดียวกันนี้จะมีเรื่องอื่นๆ อีกที่กระทบกระเทือนมากทั้งความรู้สึกและร่างกายของเรา แต่เราก็ผ่านมาได้ด้วยการรับรู้ทุกสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น พอรับรู้แล้วก็ค่อยๆ จัดการทีละเรื่องได้ รู้สึกภาคภูมิใจที่ในเวลาแค่สองอาทิตย์เรารับรู้ความรู้สึกต่างๆ ได้มากพอที่จะพูดคุยกับคนอื่นได้แบบที่เราสงบดีอยู่ ไม่ได้จมดิ่งไปกับอารมณ์แล้วพุ่มพวยกับมัน แต่เราถอยตัวออกมา ได้เห็นแล้วก็เข้าใจ

เราใช้วิธีการฟังนี้ในจุดหลักๆ ของชีวิตแล้วมันเวิร์คมาก มันทำให้ชีวิตง่ายขึ้น เหนื่อยน้อยลง เหมือนกับเรารับรู้ความสิ้นไหวของชีวิตที่ไม่ต้องไปติดๆ ขัดๆ กับความรู้สึกและอารมณ์ลบนานๆ

ปัจจัยหนุนเสริมที่ทำให้การรับฟังอย่างลึกซึ้งมีประสิทธิภาพ

1. มีพื้นที่ให้ฝึกใช้การฟังบ่อยๆ เรียนรู้และหล่อเลี้ยงมัน
2. ตั้งใจใช้การฟังกับตัวเองและคนรอบตัว เพราะเขาก็จะได้เรียนรู้จากเราเช่นกัน
3. ดูแลร่างกายให้พร้อม เช่น พักผ่อนให้พอ ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ กินอาหารที่ดีต่อสุขภาพ เพราะร่างกายส่งผลต่อการได้ยินตัวเอง
4. ฝึกการรับรู้อารมณ์ของลมหายใจ จะทำให้ลอยออกมาจากสถานการณ์ที่รู้มึนได้
5. การที่ไม่ต้องดิ้นรนกับปัญหาปากท้อง ก็ทำให้เรามีเวลาใคร่ครวญกับตัวเองว่า ตอนนี้เรารู้สึกอะไร ต้องการอะไร

บทสัมภาษณ์ที่ 5 “การฟังทำให้เรารู้สึกว่าเราจะใช้ชีวิตบนโลกใบนี้”

คุณพัชระพีร์ มีสัจ หรือคุณพีร์ อายุ 25 ปี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ได้ให้นิยามการรับฟังอย่างลึกซึ้งว่า คือการที่เรามีความสนใจ มีความรัก เปิดกว้าง ตั้งใจฟังคนตรงหน้าทั้งที่เรารู้จักหรือไม่รู้จักก็ได้ ทำตัวเหมือนภาชนะหรือพื้นที่ว่าง เข้าใจความทุกข์ไม่ได้แย้ง ไม่ปฏิเสธ ปฏิเสธหรือเอาอคติส่วนตัวมาตัดสินโจมตีเขาในทันที คอยอยู่ข้าง ๆ เขาเป็นประจักษ์พยานในความทุกข์ของเขา นอกจากนี้การรับฟังอย่างลึกซึ้งยังเป็นพื้นฐานของประชาธิปไตย ที่ต้องรับฟังความหลากหลาย ทั้งตัวเราและเสียงตรงข้ามเพื่อให้เราเข้าใจกันมากขึ้น

คุณพีร์เล่าถึงช่วงสำคัญที่ได้สัมผัสประสบการณ์การรับฟังอย่างลึกซึ้งว่า เกิดขึ้นตอนที่เข้าค่ายอ่านเขียนเปลี่ยนชีวิต ที่จัดขึ้น ณ อาคารมวงศ์สนิท จังหวัดนครนายก ที่มีกิจกรรมให้วาดภาพความสุข และจับคู่เล่าเรื่องราวโดยที่ให้รับฟังกันอย่างเดียว เมื่อได้ฟังเพื่อนและเพื่อนฟังเรา ทำให้รู้สึกเหมือนเป็นครั้งแรกในชีวิตที่มีคนฟังเราจริง ๆ ตลอดระยะเวลาสามวันในค่ายทำให้เรากับเพื่อน ๆ รู้สึกสนิทกันมาก ๆ เพราะเราต่างได้รับฟังเรื่องราวของกันและกัน และตอนนั้นเองที่ทำให้เรารู้สึกว่า การที่เรารู้สึกสนิทกับมนุษย์ทำให้เรารู้สึกว่าเราจะใช้ชีวิตบนโลกใบนี้มันมีความวางใจกับโลกใบนี้มากขึ้น จากแต่ก่อนที่คิดระแวงว่าทุกคนจะเกลียดเรา ทุกคนเป็นคนเห็นแก่ตัว ทุกคนจ้องที่จะแข่งขันเอาชนะเรา ซึ่งก็ได้เห็นแล้วว่าจริง ๆ มันไม่ใช่แบบนั้น การมาฟังมนุษย์กันทำให้เรารู้สึกว่าเรามีชีวิตในตรงนี้มากขึ้น

ในโลกที่เราารู้สึกโดดเดี่ยว คิดในแง่ลบ เต็มไปด้วยเสียงสังคมที่บอกว่าสิ่งที่เราฝันมันเป็นไปไม่ได้ การเป็นเป็นคนข้ามเพศมันผิด ไม่สนับสนุนให้เราเป็นในสิ่งที่อยากเป็น มันเหมือนอยู่ในอนุบาลดับฝัน โรงเรียนดับฝันหรือครอบครัวดับฝัน ทำให้เรารู้สึกว่าเราจะออกจาก safe zone ไม่กล้าพูดคุยกับคนอื่น แต่ถ้าเราหยุดฟังเสียงข้างนอกแล้วมาฟัง

เสียงข้างในตัวเองจริงๆ รู้ว่าตัวเองต้องการอะไร อยากเป็นอะไร มีความฝันอะไร และมีคนให้พื้นที่รับฟังเราจริงๆ ก็จะทำให้เรากล้าที่จะเป็นสิ่งนั้น กล้าที่จะบอกให้สังคมข้างนอกรู้ว่าเราเป็นยังไง สำหรับเราแล้วการฟังคือการเยียวยา เพราะภาษารักของเราคือคำพูดและช่วงเวลาคุณภาพที่ได้อยู่ด้วยกัน ถ้าเราได้พูดให้คนอื่นฟังหรือมีคนพูดให้เราฟังมันเหมือนการเติมถังอ็อกซิเจนของความรัก เราจึงชอบที่จะออกไปแสวงหาพื้นที่ของการรับฟัง ที่เป็นได้ทั้งผู้คน กิจกรรม หนังสือ หรือแม้กระทั่งสร้างพื้นที่เหล่านั้นขึ้นมาเอง แล้วชวนคนมาปาร์ตี้ การเรียนรู้เรื่องภายใน เยียวยาความสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ต่างช่วยให้เราใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับมนุษย์บนโลกใบนี้ได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยหนุนเสริมที่ทำให้การรับฟังอย่างลึกซึ้งมีประสิทธิภาพ

1. Diversity : การเปิดโลกกว้างรับรู้ทั้งในเชิงประสบการณ์ ผู้คน สังคม พื้นที่ และเรื่องราว จะทำให้เรามีแนวโน้มที่จะฟังคนอื่นมากขึ้น สมองจะมีความยืดหยุ่นมากขึ้น รับฟังความหลากหลายได้มากขึ้น
2. ความรัก ความเมตตา : ถ้าไม่มีความรักความเมตตาเราจะฟังอย่างลึกซึ้งไม่ได้ เพราะจะติดอคติในใจ
3. มุมมองต่อการเล่าความทุกข์ : ไม่มองว่าการเล่าความทุกข์เป็นการบ่นหรือโยนความทุกข์ใส่คนอื่น แต่คือการเยียวยาชนิดหนึ่ง เป็นการช่วยเหลือตัวเอง
4. พื้นที่ปลอดภัยในการรับฟังกัน ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศสงบในห้อง หรือบรรยากาศล้อมวงคุยกับเพื่อนสนิท อาจมีเพลงคลอสร้าง ความผ่อนคลาย เพิ่มความสนิทสนมแม้จะเป็นคนแปลกหน้ากัน

บทสัมภาษณ์ที่ 6 “ถ้าฟังชัด ก็ชัดกลับได้ตรงประเด็น”

คุณเอกชัย อายุ 38 ปี อาชีพ IT Freelance ได้อธิบายลักษณะการฟังของตนเองว่า เป็นการฟังที่เลือกได้ว่าจะฟังหรือไม่ฟัง ถ้าเลือกฟังแล้วจะฟังแบบไหน ตามบริบทของคนที่คุยด้วยและตามบริบทของเรา ณ ขณะนั้น ซึ่งต้องอาศัยการประเมินจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความเร่งรีบของเขา ความจริงจังที่รับรู้ได้จากน้ำเสียง ความดีหรือความอยากให้เราเป็นผู้รับฟังมากน้อยแค่ไหน เรื่องที่ต้องการคุยคือเรื่องอะไร เราช่วยได้หรือไม่ เราควรจะต้องกลับไปว่าอย่างไร ซึ่งโดยหลัก ๆ แล้ว การที่เราจะฟังใครสักคนได้ดี เราต้องฟังสิ่งที่เขาสื่อสารออกมาให้เข้าใจ แยกประเด็นให้ออกว่าอะไรคืออะไร จับใจความให้ได้ แล้วสื่อสารหรือสะท้อนออกมาด้วย ทำงานเหมือนคอมพิวเตอร์ที่ต้องดูว่าแหล่งต้นทางคืออะไร(resource) อีกฝ่ายคิดอะไร ปลายทางเขาต้องการอะไร จะไปทางไหน โดยที่เราไม่ควรไปตัดสินเองว่าเขาควรมองอย่างไรหรือควรต้องทำอะไรในเรื่องนั้น

คุณเอกชัยยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ตัวเองได้ใช้การรับฟังที่กล่าวไปข้างต้นว่า ตอนนั้นเป็นสถานการณ์ที่หัวหน้าเรียกไปคุยเรื่องงานที่ดูเหมือนจะเกิดปัญหาบางอย่าง สิ่งที่เราทำคือฟังให้เห็นภาพรวมว่าหัวหน้าพูดเรื่องอะไร ประเมินสภาวะตอนนั้นว่าเขาเป็นอย่างไร ปัญหาของเรื่องนี้คืออะไร เขารับข้อมูลอะไรมาจากใครบ้าง เขาต้องการอะไรจากเราและเราจะต้องทำอะไรให้เขาบ้าง ขณะที่เราฟังหัวหน้าเราก็คิดหวนวนกับตัวเองว่ามีความรู้สึกอะไรเกิดขึ้นบ้างเหมือนไฟที่มันมีข้อบกพร่องหลายใบ เราจะเลือกสื่อสารไฟหรือความรู้สึกไปไหนออกไปเพื่ออะไร เพราะเราไม่ควรสื่อสารอะไรหลายๆอย่างปนกัน จะทำให้การสื่อสารนั้นไม่ชัดเจน ตอนนั้นเรารู้ว่าเราโกรธและเลือกสื่อสารไฟ ความรู้สึกโกรธออกไป ผ่านท่าที น้ำเสียง และคำพูดอธิบาย เพื่อให้หัวหน้าได้รับรู้ว่าเรารู้สึกและคิดยังไงกับเรื่องนี้ ทำให้เขาเห็นชัดว่าปัญหาคืออะไร อธิบายความเป็นจริงด้วยเหตุผลและหลักฐาน ซึ่งก็ช่วยให้หัวหน้ารับฟังเราได้ดีขึ้น แล้วก็หาทางออกที่เหมาะสมที่สุด

ถ้าเลือกได้เราก็ไม่อยากจะคิดประเมินอะไรมากมายขนาดนี้ เวลาคุยกับคนอื่น เพราะมันรู้สึกเหนื่อยและน่าเบื่อ อยากจะให้มันง่าย ๆ แต่ในอีกมุมหนึ่งการที่เราเป็นแบบนี้ เรารู้สึกดีที่เราคิดได้ล้ำกว่าคนอื่น เราสังเกตว่ารูปแบบการฟังที่เป็นประโยชน์กับตัวเองมากคือการได้พูดคุยกับเพื่อนๆในบรรยากาศที่ผ่อนคลายสนุกสนาน เช่น เวลาที่สังสรรค์หรือเล่นเกม เพราะเราจะได้อะไรเยอะจากตรงนั้นทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว โดยเฉพาะในเรื่องที่เราไม่ค่อยถนัด

ปัจจัยหนุนเสริมที่ทำให้การรับฟังอย่างลึกซึ้งมีประสิทธิภาพ

เมื่อเลือกแล้วว่าจะฟังก็ต้องประเมินว่าจะใช้โหมดการฟังแบบไหน เช่น ฟังแบบเอาตัวเองเข้าไปเป็นเขาคนนั้น เราจะให้ความสนใจในการฟังเขามากน้อยแค่ไหน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ร่วมด้วย เช่น ความต้องการของเขาคืออะไร ต้องการระบายหรือต้องการให้ช่วยแก้ปัญหา เขาเป็นใคร พื้นฐานเป็นคนอย่างไร ที่ต้องทำแบบนี้ก็เพื่อให้คนที่มาได้ในสิ่งที่เขาต้องการ โดยที่เราก็มีสติเลือกด้วยเช่นกัน

บทสรุปและวิพากษ์

จากการรวบรวมการอธิบายความหมายของการรับฟังอย่างลึกซึ้ง สามารถสรุปได้ว่า การรับฟังอย่างลึกซึ้งคือการเลือกที่จะฟังอย่างตั้งใจ **พร้อม**ที่จะเข้าใจถึงความรู้สึก เจตนาและความต้องการเบื้องต้น ผ่านการ**ใคร่ครวญ**เรื่องราว เหตุผล ข้อเท็จจริง และ**รับรู้**อากัปกริยาทางกาย น้ำเสียง สีหน้าแววตาในระหว่างที่สื่อสารกัน ทั้งนี้ต้องไม่แทรกถาม ไม่แนะนำ ไม่รีบหาทางออกเร็วเกินไปและไม่ใช่อคติจากประสบการณ์เดิมด่วนตัดสินหรือหักไปเอง แต่สามารถสะท้อนกลับสิ่งที่รับรู้และเข้าใจออกมาได้ผ่านคำพูด สีหน้า แววตา และอากัปกริยา โดยมีปัจจัยที่หนุนเสริมการรับฟังอย่างลึกซึ้งให้มี

ประสิทธิภาพดังนี้ ปัจจัยภายในใจ ได้แก่ ความรัก ความเมตตา ความอดทน การให้อภัย ความไว้วางใจ ความเป็นกันเอง ความเชื่อมั่น ความเป็นกลาง ความสงสัยใคร่รู้ การเปิดกว้างเรียนรู้ความแตกต่าง หลากหลาย การมองเห็นด้านดี และปัจจัยภายนอก ได้แก่ พื้นที่ปลอดภัยทางกายภาพที่สงบผ่อนคลาย สภาพครอบครัว คนที่พร้อมรับฟังเรา การรับรู้ล้มหายใจ การแสวงหาการเรียนรู้ และปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สามารถใช้การรับฟังอย่างลึกซึ้งได้อย่างชำนาญยิ่งขึ้น นั่นก็คือการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อที่จะสามารถประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมกับบริบทต่างๆ ในชีวิต

เอกสารอ้างอิง

- THE POTENTIAL. (2018). 'นัฐพร วังวิญญู' โปรดใช้วิจารณญาณในการฟัง-ถาม-เข้าใจอย่างลึกซึ้ง. (ออนไลน์) ได้จาก <https://thepotential.org/knowledge/nuttarote-wangwinyoo/> (สืบค้น 6 สิงหาคม 2564)
- THE POTENTIAL. (2018). 'THEORY U' การฟัง 4 ระดับ: ลองเช็คคุณ 'ฟัง' ระดับไหน. (ออนไลน์) ได้จาก <https://thepotential.org/knowledge/theory-u/> (สืบค้น 12 สิงหาคม 2564)
- ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, นริศ มณีขาว (2559). สื่อสารสร้างสันติ เปลี่ยนความขัดแย้งเป็นพลังสร้างสรรค์, นนทบุรี: สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019, (ออนไลน์) ได้จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no586-110864.pdf> (สืบค้น 12 สิงหาคม 2564)