

บทที่ 4

ทักษะการฟัง

การฟังเป็นประสบการณ์แรกสุดของมนุษย์ในด้านภาษา ความเข้าใจภาษาจะเริ่มจากการฟัง ขั้นตอนต่อมาคือการพูด การอ่าน และการเขียน การฟังเพื่อการศึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเข้าใจองค์ประกอบต่าง ๆ และมีความสามารถในการฟังอย่างดี ทักษะการฟังเพื่อการศึกษาจึงเป็นการฟังเพื่อประโยชน์ของตัวเอง จำเป็นต้องมีความเข้าใจทางด้านโครงสร้างของการฟัง สำนวจุดอ่อนด้านการฟังของตนเอง และหาวิธีการพัฒนาความสามารถในการฟังให้ดียิ่งขึ้น

4.1 ความหมายของการฟัง

การฟังนั้นมิใช่การให้ความหมายไว้หลายประการ เช่น ฮิดา โมลิกรัตน์ (2526 : 324) ยูฟา ส่งศิริ (2525 : 48) และศศิธร ขันติธรางกูร (2520 : 2) ได้ให้ความหมายของการฟังไว้ว่า เป็นกระบวนการที่มนุษย์ใช้สมรรถภาพของร่างกาย สมอง และจิตใจเชื่อมโยงเสียงที่ได้ยินกับประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับความหมายของเสียง แล้วตีความด้วยความคิดและความรู้สึก แล้วจดจำสิ่งที่มีประโยชน์หรือเรื่องที่ชอบไว้

ฮอลลiday (Holliday, 1978 : 212) กล่าวถึงความหมายของการฟังว่าหมายถึงคำพูดหรือเสียงซึ่งมิใช่มุ่งเฉพาะความหมายอย่างเดียว การที่ผู้ฟังฟังคำพูดหรือเสียงและเข้าใจความหมายในสิ่งที่ผู้พูดพูด ทำให้เป็นผู้ฟังที่ดี คือเข้าใจผู้พูดว่าพูดอะไร และสิ่งที่พูดมานั้นมีความหมายว่าอย่างไร หมายถึงอะไร

4.2 ระดับของการฟัง

วาเลทที และดิสสิค (Valette & Disick, 1972 : 141-147) แบ่งการฟังออกเป็น 5 ระดับคือ

1. **ระดับกลไก (Mechanical)** เป็นระดับที่ผู้เรียนสามารถแยกความแตกต่างของภาษาต่างประเทศกับภาษาของตนเองได้ และสามารถแยกเสียงที่ได้ยินว่าเหมือนหรือแตกต่างกัน ระดับนี้ไม่ต้องเข้าใจความหมายของสิ่งที่ฟัง

2. **ระดับความรู้ (knowledge)** เป็นระดับที่ผู้เรียนบอกความหมายของคำหรือประโยคที่ได้เรียนไปแล้วได้ ท่องได้ จำได้ ฟังเข้าใจความหมายของข้อความนั้น ๆ สามารถปฏิบัติตามคำสั่ง จับคู่ประโยคที่ได้ยินกับมโนภาพได้

3. **ระดับถ่ายโอน (Transfer)** เป็นระดับที่ผู้เรียนเข้าใจความสัมพันธ์ของโครงสร้างและคำศัพท์ สามารถนำสิ่งที่เรียนไปใช้ได้ สถานการณ์อื่น ๆ ตอบคำถามได้ว่าถูกหรือผิด เลือกข้อความหรือคำตอบที่เหมาะสมกับคำถาม เข้าใจข้อความที่มีหลายประโยค

4. **ระดับสื่อสาร (Communication)** ผู้ฟังสามารถเข้าใจคำสั่ง คำอธิบาย เข้าใจความหมายของข้อความที่มีหลายประโยค ที่มีศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยได้ สามารถฟังจากสถานการณ์จริง (Authentic material) เช่น ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ ภาพยนตร์ หรือละครได้เข้าใจ สามารถเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์และเจตคติของผู้พูด ตลอดจนเข้าใจความหมายที่เคลือบแฝงอยู่

5. **ระดับวิเคราะห์วิจารณ์ (Criticism)** ความสามารถในการวิเคราะห์วิจารณ์และประเมินคุณค่าชนิดของสิ่งที่ฟัง เช่น การคาดคะเน การตีความ การวิเคราะห์แยกประเภทของข้อความที่ได้ยิน ตลอดจนอารมณ์ ความรู้สึก และความหมายของผู้พูด โดยสังเกตที่การเน้นคำและน้ำเสียง สามารถประเมินได้ว่าข้อความที่ได้ยินนั้นถูกต้อง ดีหรือไม่ดีโดยสามารถอธิบายอารมณ์และน้ำเสียงของผู้พูดได้

จะเห็นว่าความเข้าใจภาษาพูดหรือทักษะการฟังนั้นเป็นสิ่งสำคัญประการแรกในการติดต่อสื่อสาร การฟังถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งของการศึกษา การฟังจึงต้องเน้นให้ได้สาระประโยชน์จากการฟังให้มากที่สุด ความสำคัญของการฟังจึงมีมาก คนอาจทำอะไรผิดพลาดได้จากการฟังผิด ๆ หรือฟังอย่างไม่ไตร่ตรอง การฟังที่ดีต้องฟังอย่างมีสติ เราสามารถปรับปรุงความสามารถในการฟังให้ดีขึ้นได้ จากงานวิจัยของดีโบเออร์ (Deboer) (ลำตวน ทองพรหม, 2528 : 30) พบว่า ความต้องการและความจำเป็นในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ กลายเป็นความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในด้านธุรกิจ การศึกษาและสังคมแขนงต่างๆ ในขณะที่ทักษะการอ่าน การเขียน และการพูด ได้รับความสนใจในห้องเรียน แต่ทักษะการฟังเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลกลับถูกละเลย โดยทั่วไปแล้วเมื่อนักศึกษาจบปริญญาตรีไปแล้ว และจะเข้าทำงานหรือต้องอยู่ในสังคมที่มีการฟังมาก แต่วงการศึกษามิได้ฝึกหรือเตรียมผู้เรียนให้มีความสามารถที่จะใช้ทักษะการฟังให้อยู่ในระดับใช้การได้

4.3 จุดมุ่งหมายในการฟัง

โดยทั่วไปความมุ่งหมายในการฟังมี 5 ประการ คือ (ศึกษาศาสตร์, คณะ. 2524 : 156-158)

1. ฟังเพื่อความเพลิดเพลิน สามารถปล่อยอารมณ์ได้ตามสบาย เช่น ฟังดนตรี ละคร การแสดง ฟังเพลง เป็นต้น

2. ฟังเพื่อเตือนความจำ หมายถึงการฟังเรื่องที่เคยฟังมาแล้ว เป็นการทบทวนความจำ เพื่อเร้าความรู้สึกเดิม เช่น การฟังบทสวดในพิธีการต่างๆ การรับศีล การฟังคำปฎิญาณ การ ฟังนิทานของเด็กๆ การฟังเรื่องซ้ำชั้นซ้ำๆ ไม่จำเป็นต้องมีการจดบันทึก แต่ต้องการความ สนใจและความพอใจ

3. ฟังเพื่อค้นหาคำตอบที่ต้องการ เป็นการรับฟังโดยทั่วไป เช่น ฟังข่าว ฟังการบรรยาย และจดจำหรือจดบันทึกเฉพาะส่วนที่ตนต้องการรู้ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องเทียบได้กับการค้นคว้า ทำข้อมูลในหนังสือ จะเลือกเฉพาะตอนที่ตนต้องการจะฟังไม่ได้ทันทีเหมือนหนังสือ ต้องรอ จนผู้พูดจบเสียก่อน จึงจะทราบว่าส่วนที่ตนต้องการมีอยู่บางส่วนหรือทั้งหมด การฟังลักษณะนี้ อาจแยกย่อยลงไปอีกคือ

3.1 ฟังเพื่อจับใจความสำคัญ มีลักษณะเหมือนการย่อความ แล้วแต่ว่าต้องการ ย่อเนื้อเรื่องลงกี่ส่วน เริ่มแรกจะต้องสนใจ ตั้งใจ ฟังให้เข้าใจโดยตั้งข้อสังเกตและจับใจความ สำคัญเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ คือ เรื่องอะไร มีใคร ทำอะไร ที่ไหน ทำเมื่อไร ทำทำไม และทำ อย่างไร ถ้าผู้ฟังต้องการจดประเด็นก็ตอบคำถามเหล่านี้สั้นๆ หากต้องการรายละเอียดคือ การรวมผลในข้อใดมากก็เขียนอธิบายเพิ่มเติม

3.2 ฟังเพื่อชี้แจงรายละเอียด คือการรวมผลในข้อ 3.1 แล้วแจงรายละเอียด เพิ่มเติม อาจเป็นรายละเอียดที่ได้มาจากการฟังโดยตรงหรือเสริมการตีความเข้าไปในส่วนที่ ผู้พูดอธิบายไว้ไม่ชัดเจน ความยาวของเรื่องไม่กำหนด อาจเป็นไปได้ที่จะจดบันทึกลงไป ทั้งหมด หรือทำให้เนื้อความสั้นลงเป็น 99 ใน 100 ส่วน จนกระทั่งเหลือ 10 ใน 100 ส่วนก็ได้ ถ้าต่ำกว่านั้นอาจจะกลายเป็นการฟังประเภทที่ 3.1

4. การฟังเพื่อประเทืองปัญญา คือการเฝ้าหาความรู้จากผู้บรรยาย จะเป็นการเรียนใน รายวิชาหรือการฟังรายการพิเศษก็ได้ เป็นการฟังเพื่อให้ความรู้แตกฉาน มีความรู้เพิ่มเติมขึ้น

4.1 ฟังเรื่องใหม่ๆ รายการแปลกๆ เพื่อเสริมความรู้ ดังที่เรียกว่าพหุสูตร การ อ่านมาก ฟังมาก จะทำให้มีประสบการณ์ ความคิดกว้างขวาง

4.2 ฟังเพื่อหาเหตุผลมาโต้แย้งหรือคล้อยตาม

4.2.1 ลำดับความได้

4.2.2 เสริมความได้ แแย้งความได้

4.2.3 เปรียบเทียบความเหมือนต่างได้

4.2.4 บอกได้ว่าส่วนใดเป็นข้อเท็จจริง ส่วนใดเป็นความเห็นของผู้บรรยาย

4.2.5 ตีความ คำศัพท์ ความ และสำนวนได้

4.2.6 ตัดสิน ประเมินข้อความที่ฟังได้ ว่าเป็นความคิดที่ชอบด้วยเหตุผลหรือไม่ เชื่อได้หรือไม่ ผู้บรรยายมีเจตนาอย่างไร การฟังประเภทที่ 4 นี้เพื่อควมมีวิจารณ์ญาณในการฟัง เป็นการเสริมสร้างให้มีพัฒนาการในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีจินตนาการอันกว้างไกล เป็นการฟังอย่างมีวิจารณ์ญาณ

5. การฟังเพื่อให้เกิดความซาบซึ้งในวรรณกรรม หมายถึงการฟังบทร้อยแก้วหรือร้อยกรอง ซึ่งจะเป็นการฟังการอ่าน ลีลาร้อยแก้ว หรือทำนองเสนาะ หรือดูและการฟังการแสดงที่เกี่ยวกับวรรณกรรม เน้นเกี่ยวกับภาพที่มากกระทบตา เสียงกระทบหู เกิดความรู้สึกอารมณ์ซาบซึ้งในรสถ้อยรสความและเรื่อง เกิดความนิยมยกย่องในวรรณคดี ผู้ดูผู้ฟังมีความสุข สุขใจ และเพลิดเพลิน การฟังเสียงหรือการชมและการฟังเสียงพร้อมกันไป การฟังประเภทนี้ถือว่าเป็นไปเพื่อสันตนาการ การจำหรือการบันทึกด้วยสายตาเกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติ ช่วยให้จำได้นาน

การฟังถือว่าเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ซึ่งมีสิ่งที่จะต้องใส่ใจ ดังนี้ (ปรีชา ช่างขวัญยืน, 2524 : 11-16)

1. ฟังด้วยความอดทนและเอาใจใส่ โดยไม่รบกวนผู้พูดโดยพูดสอดขึ้นกลางคัน อดทนต่อความไม่สะดวกทางกาย ทางใจ ทั้งปวง

2. พยายามหาประโยชน์จากการฟัง และพิจารณาคุณค่าของความคิด ผู้ฟังควรมีความรู้ในเรื่องที่พูดด้วย ถ้ารู้ว่าจะต้องฟังเรื่องอะไรก็ควรไปหาความรู้ในเรื่องนั้นมาให้ดีเสียก่อน เพราะคุณค่าของเรื่องอยู่ที่ความคิดเห็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือข้อเท็จจริงและต่ำสุดคือความน่าฟัง

3. การประเมินความคิด

3.1 ต้องมีใจเป็นกลาง ไม่ถือเอาความเชื่อ หรือสิ่งที่เรารู้มาก่อนเป็นเครื่องตัดสินความคิดของผู้พูด ไม่ตัดสินความคิดของผู้พูดว่าดีเพราะเป็นครูอาจารย์ เป็นแพทย์ วิศวกร นักบวช ฯลฯ ผู้พูดจะเป็นใครไม่สำคัญ สำคัญที่ว่าความคิดมีเหตุผลหรือไม่ กว้างหรือแคบ เป็นประโยชน์ต่อความคิดของผู้ฟังหรือไม่

3.2 ต้องพิจารณาว่าการพูดนั้นพูดในแง่ใด แง่วาทศิลป์ ผู้พูดมีบุคลิกลักษณะดีหรือไม่ พูดน่าฟังหรือไม่ ถ้ามุ่งในแง่การอ้างเหตุผล พิจารณาว่าความคิดเป็นระบบหรือไม่ อะไรเป็นหลักฐาน อะไรเป็นข้อสรุป

4. พยายามจับเนื้อความ ผู้พูดที่ดีย่อมจัดเรื่องราวเป็นระเบียบ รู้จักเน้นในจุดสำคัญ ทำให้ผู้ฟังจับใจความและจุดประสงค์ของการพูดได้ง่าย ผู้ฟังจึงต้องพยายามจับใจความให้ได้ว่าอะไรเป็นสาระสำคัญของเรื่อง แล้วนำมาสรุปและจัดระเบียบความคิดเอาเองว่า ผู้พูดว่าอย่างไร มีจุดประสงค์อย่างไร มีเหตุผลอะไรสนับสนุนความคิดนั้น

4.4 นิสัยการฟังที่ไม่ดี

การฟังมีความสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว การศึกษา อาชีพ สังคมและครอบครัว การฟังถูกละเลยมากที่สุดและเข้าใจน้อยที่สุดในบรรดาศิลปะการสื่อสารทั้งหลาย การฟังที่เลวเป็นผลมาจากนิสัยที่ติดมาตั้งแต่เด็ก และไม่ค่อยฝึกฝนเรื่องการฟัง นิสัยการฟังไม่ดีที่พบบ่อยมีดังนี้ (วันทิพย์, มปป : 73-74)

ฝันกลางวัน อย่าให้สายตาเตร็ดเตร่ไปมาหรือหัวส่ายไปมาโดยไม่มีเป้าหมาย ไม่เคาะและแกะเกาหรือขยับ ดินสอปากกาหรืออื่น ๆ อย่างใจลอย

ฟังเฉพาะข้อเท็จจริงเท่านั้น ข้อเท็จจริงนั้นสำคัญแต่ก็เป็นเพียงบันไดขั้นแรกของความคิดที่นำไปสู่จุดสำคัญ อย่าให้ใจเต็มไปด้วยข้อเท็จจริงหยาบหยาบ ซึ่งจะช่วยให้พลาดข่าวสารทั้งหมดของผู้พูด

ทำทางไม่ดี ทำทางที่ไม่ดีทำให้การฟังไม่ดีไปด้วย ดังนั้นอย่างวงงุน ทำทางของนักฟังที่ดีต้องตื่นตัว ทั้งดวงตาและความสนใจพุ่งตรงผู้พูดไม่ว่าผู้ฟังจะนั่งหรือยืนก็ตาม

ปิดเครื่องรับ ภาวะการฟังอยู่ฝ่ายผู้ฟัง อย่าตำหนิผู้พูดหรือหัวเรื่องว่าไม่น่าสนใจอย่างอัตโนมัติ กล่าวคืออย่าอคติต่อการฟังของคุณ เพราะคุณไม่ชอบรูปร่างหน้าตาของผู้พูด ทรงผม น้ำเสียง หรืออะไรก็ตาม

เจ้าอารมณ์ ไม่ว่าคุณจะมีความรู้สึกต่อผู้พูดหรือต่อหัวเรื่องก็ตาม ประการแรกฟังผู้พูดพูดให้จบเสียก่อน อย่าปล่อยตัวเองให้น่าเบื่อ โดยประเมินสิ่งที่พูดหรือวิธีพูดนั้นเร็วเกินไป มิฉะนั้นข่าวสารจะหายไปหมดเพราะอารมณ์แวบเดียว

ใจจดใจจ่ออยู่กับการจด คุณไม่สามารถเขียนทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้พูดพูดไปได้ทั้งหมด การจดที่ถูกต้องคือ จดแต่หลักใหญ่ใจความหรือความคิดสำคัญ แล้วให้ความสนใจฟังรายละเอียดหรือใจความมากขึ้นกว่าจดทุกสิ่งทุกอย่างลงไป

เสียเวลา อย่าเสียเวลาการฟังของคุณ คุณสามารถฟังได้เร็วกว่าการพูดของผู้พูด ดังนั้นจะคาดการณ์ล่วงหน้า ประเมินและสรุปในใจซึ่งเป็นจุดสำคัญขณะที่คุณฟัง

4.5 ลักษณะการฟังที่ดี

การฟังเป็นพฤติกรรมที่ต้องฝึกฝนจนเกิดการเรียนรู้ ฉะนั้นการเป็นผู้ฟังที่ดีนั้นต้องอาศัยการฝึกฝนและการปรับปรุงทักษะในการฟังของตน การฟังที่ดีได้มีผู้เสนอไว้ดังนี้

พัทพันธุ์ ทองหยด (2525 : 45) ได้สรุปลักษณะการฟังที่ดีไว้ดังนี้

1. ต้องมีสมาธิ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งกว่าการอ่าน เพราะการอ่านนั้นสามารถอ่านย้อนหรือทบทวนได้ แต่การฟังนั้นย้อนไม่ได้ ดังนั้นถ้าต้องการฝึกให้มีความสามารถในการฟังให้เข้าใจเรื่องราวได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วก็จำเป็นต้องฝึกให้เกิดสมาธิในการฟัง
2. ต้องสามารถจับใจความสำคัญได้
3. ต้องมีมารยาทในการฟัง คือรู้จักให้เกียรติผู้พูด ไม่รบกวนสมาธิของผู้อื่น หากมีข้อข้องใจปัญหาหรือต้องการอธิบายเพิ่มเติม ก็ควรรอให้ผู้พูดพูดจบเสียก่อน

ฐปะนิย นาคทรพร และประภาศรี สีหอำไพ (2520 : 15) ได้กล่าวถึงลักษณะการฟังที่ดีว่า

1. สรุปใจความสำคัญได้
2. ติดตามฟังตั้งแต่ต้นจนจบ
3. วิเคราะห์ความคิดหลักและรายละเอียดที่เป็นองค์ประกอบได้
4. จับประเด็นเรื่องได้ เข้าใจตัวอย่างได้แจ่มแจ้งและตั้งจุดมุ่งหมายในการฟัง
5. ฟังอย่างสร้างสรรค์ เชื่อมโยงประสบการณ์เก่าใหม่เข้าด้วยกัน
6. ฟังอย่างมีวิจารณ์ญาณ

4.6 วิธีปรับปรุงทักษะการฟัง

ฉัตรารุณ ตันนะรัตน์ (2531 : 156) กล่าวถึงวิธีการปรับปรุงทักษะในการฟัง ดังนี้

1. เตรียมตัวให้พร้อมทั้งทางกายและใจในการฟัง
2. ตั้งใจฟัง พยายามตั้งสมาธิอยู่กับการฟังนั้น ๆ
3. ขจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการฟัง เช่น ย้ายจากที่นั่งที่มีคนคุยกันไปข้างหน้าหรือที่ที่เหมาะสม ฯลฯ
4. สนใจและอดทนฟัง พยายามนั่งตัวตรงและสนใจผู้พูด
5. พยายามฟังและสรุปเนื้อหาสาระของเรื่องนั้น ๆ แทนการติชมบุคลิกของผู้พูด
6. ถ้าความจำของตนไม่แม่นยำ และความตั้งใจฟังยังไม่แน่วแน่ ควรใช้วิธีจดบันทึกย่อเข้าช่วย
7. ฝึกฟังเรื่องที่มีเนื้อหาค่อนข้างยาก และฟังผู้พูดที่มีลีลาการพูดไม่ตื่นเต้นสนุกหรือเร้าใจ
8. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นหรือความเชื่อของตัวเอง และพยายามฝึกตัวเองให้วางใจเป็นกลางต่อเรื่องที่รับฟัง

4.7 บันไดพื้นฐานการสร้างความสามารถในการฟัง

ความสามารถในการฟังเป็นสิ่งที่ปรับปรุงพัฒนาได้ สำหรับแนวทางในการพัฒนาทักษะการฟัง อาจจะเรียกว่าบันไดพื้นฐานของการสร้างความสามารถในการฟัง วันทิพย์ (มปป. : 76-92) ได้ให้กฎ 6 ข้อ เรียกย่อ ๆ ว่า LADDER มีดังนี้

กฎข้อที่ 1 L (Look at the other person) มองคู่สนทนา มองคนที่กำลังพูดกับเรา การมองตรงไปยังคนที่กำลังพูดเป็นการแสดงความสนใจอย่างมีพลัง ไม่ได้หมายถึงให้จ้อง ไม่ใช่เพ่งเพียงที่ดวงตาผู้พูด แต่มองไปยังตัวผู้พูด อาจเป็นที่เรือนผม เนคไท หรือมองปากกา เพราะการมองไปที่ผู้พูดจะช่วยให้มองเห็นถึงสิ่งที่ผู้พูดตั้งใจจะสื่อความหมายนั้น ๆ

กฎข้อที่ 2 A (Ask questions) ถามคำถาม วิธีนี้ช่วยให้เป็นนักฟังที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้รวดเร็ว เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสนทนา คำถามบางประเภทช่วยในการค้นหาข้อเท็จจริงได้ในระดับที่แตกต่างกัน คำถามแบบปลายปิดจะได้คำตอบเฉพาะเจาะจงเท่านั้น เช่น ถามว่า “คุณชื่ออะไร” “คุณอายุเท่าไร” คำถามแบบเปิดปลายจะได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคนนั้นในด้านต่าง ๆ เช่น ถามว่า “ไหนลองบอกผมเกี่ยวกับเรื่องราวของคุณหน่อยซิ” พยายามฝึกการตั้งคำถาม การฝึกฝนจะเป็นครูที่ดีที่สุด รัตยารัต คลิพิ้ง นักเขียนเรื่องนามชาวอังกฤษ สรุปทักษะในการถามว่า “ผมมีข้อรับใช้ที่ชื่อสัตย์หกคน พวกเขาสอนให้ผมรู้ทุกอย่าง ชื่อของพวกเขาคือ ใคร อะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม และอย่างไร” ซึ่งจะพบว่า ใคร ที่ไหน และเมื่อไร เป็นคำเปิดของคำถามแบบปลายปิด จะให้คำตอบเพียงสองสามพยางค์ ขณะที่ อะไร ทำไม และอย่างไร เป็นคำถามแบบปลายเปิดที่จะให้เนื้อหาละเอียดมากกว่า

กฎข้อที่ 3 D (Don't interrupt) อย่าสอดแทรก ไม่มีใครต้องการถูกตัดการพูด ดังนั้นจึงให้อีกฝ่ายหนึ่งพูดจบประโยคหรือจบความคิดเสียก่อน พูดต่อเมื่อถึงคราวของเราเท่านั้น

กฎข้อที่ 4 D (Don't change the subject) อย่าเปลี่ยนเรื่องระหว่างที่กำลังสนทนากัน อยู่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ผู้พูดกำลังพูดถึงสิ่งหนึ่งอย่างตั้งใจ คู่สนทนาที่ดีไม่ควรเปลี่ยนไปพูดเรื่องอื่น จะทำให้เขาไม่อยากจะพูดต่อไปอีก ขอให้ตระหนักไว้ว่า ถ้าเราขัดขวางคนอื่น ขณะเขาพูดเท่ากับตัดไม้ตรีกับเขา

กฎข้อที่ 5 E (Express emotion with control) การตรวจสอบอารมณ์ของตน อย่ามีอารมณ์มากเกินไปหรือมีปฏิกิริยาต่อคำบางคำหรือความคิดของคนอื่น ให้คนอื่นอธิบายทัศนคติเห็นหรือความเชื่อมั่นของเขา การขัดเขาไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใดพยายามเข้าใจเขาก่อน แล้วจึงแสดงความคิดเห็นของเราด้วยกิริยาอาการที่ควบคุมไว้อย่างดีแล้ว

กฎข้อที่ 6 R (Responsively listen) ฟังอย่างมีอาการตอบสนอง ตอบสนองโดยสีหน้า กิริยาท่าทางและหน้าตา ให้กิริยาท่าทางแสดงออกให้เห็นว่าใส่ใจฟังเขาและความคิดของเขา ขณะที่ฟัง มองผู้พูดพร้อมแสดงสัญญาณบางอย่างว่าได้ยินและเข้าใจ พยักหน้าเป็นบางครั้ง อย่างสุภาพ ไม่งก้งก้งก้ง พยักเล็กน้อยว่าใช่เมื่อเห็นด้วยการพูดว่าอืม ครับ (ค่ะ) เป็นบางครั้งคราว สัญญาณง่าย ๆ เช่นนี้เป็นแรงจูงใจให้ผู้พูดเข้าใจว่าเราสนใจเขาและเรากำลังฟังเขาพูด

4.8 การฟังคำบรรยายอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เรียนจำนวนมากที่คิดว่า การบรรยายนั้นเหมือนสถานีเติมสมอง (Mental-filling station) ผู้เรียนประเภทนี้จะเข้ามาในห้องเรียนด้วยสมุดและสมองที่ว่างเปล่าอาจมีความรู้เพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลย พร้อมกับหวังว่าผู้บรรยายคงจะเติมสมองและสมุดที่ว่างเปล่านั้น ให้เต็มไปด้วยข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ตนจะสามารถนำไปใช้ในการสอบได้ ดังนั้นหน้าที่ของผู้เรียนก็คือ จะต้องเตือนตัวเองเสมอว่าจะต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง เพราะความรู้นั้นไม่ใช่สิ่งที่จุดเข้าไปในตัวผู้เรียนได้ การบรรยายเป็นการเพียงแนะนำแนวทางเพื่อช่วยการเรียนรู้โดยตนเอง เท่านั้น ผู้เรียนมีโอกาสเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า เมื่อได้รับคำแนะนำหรือชี้แจงจากผู้บรรยาย ผู้เรียนก็จะมีแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไปด้วยตนเอง

เพื่อให้การเรียนมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนควรจะเขียนโครงร่างของวิชาที่ตนเรียนว่าประกอบด้วยหัวข้ออะไรบ้างไว้โดยย่อ ๆ เพื่อจะได้ทราบแผนการเรียนทั้งหมด และควรจะเข้าฟังการบรรยายในช่วงแรก เพราะบางครั้งผู้บรรยายอาจจะตัดบางหัวข้อออก หรือเพิ่มเติมหัวข้อย่ออื่น ๆ ก็ได้ นอกจากนี้ในการเตรียมตัวเข้าฟังคำบรรยายควรอ่านหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการบรรยายล่วงหน้า การบรรยายครั้งต่อไปจะเกี่ยวกับเรื่องอะไร เพื่อจะได้เตรียมอ่านมาก่อน ผู้เรียนจะได้รับประโยชน์มาก ในกรณีที่ตอนต้นของภาคเรียนผู้เรียนได้รับเอกสารระบุว่าในการบรรยายแต่ละครั้ง ผู้เรียนควรศึกษาอะไรมาก่อนบ้าง พร้อมทั้งให้บัญชีหนังสือที่ควรอ่านประกอบด้วย (วัชร บุรณสิงห์, 2526 : 67-68)

ลักษณะการบรรยายโดยทั่วไปจะปรากฏว่ามีโครงร่างการบรรยาย 4 อย่างด้วยกัน ซึ่งยาเตท (Yates, 1979 : 6-7) กล่าวว่าประกอบด้วย

1. การบอกรายการของสิ่งที่กล่าวถึง
2. การแก้ปัญหา
3. การลำดับเรื่องตามเวลา
4. การเว้นระยะการพูด

ถ้าผู้เรียนได้เข้าใจโครงสร้างของการบรรยายในลักษณะต่าง ๆ 4 ลักษณะนี้ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อการบรรยายอย่างมาก แต่ละลักษณะจะมีรายละเอียด ดังนี้

1. การบอกรายการของสิ่งที่จะกล่าวถึง ผู้บรรยายมักจะเริ่มกล่าวถึงเรื่องต่าง ๆ ที่จะพูด
2. การแก้ปัญหา ผู้บรรยายจะกล่าวถึงปัญหาหรือสถานการณ์ และบอกเหตุผลลู่ทางที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้น
3. การลำดับเรื่องตามเวลา ผู้บรรยายมักจะลำดับเรื่องตามระยะเวลาตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ตามลำดับเรื่องตามปี หรือตามลำดับเวลาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง
4. การเว้นระยะเวลาการพูด ผู้บรรยายมักจะทิ้งช่วงเวลาให้ผู้ฟังคิดถึงเรื่องบางเรื่องในระยะเวลาหนึ่ง และพยายามตะล่อมเหตุการณ์หรือเรื่องให้ประสานสัมพันธ์กัน

ในการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้บรรยายได้ดำเนินการบรรยายนั้น พบว่า

1. **เริ่มต้นการบรรยาย** จะเป็นการกล่าวนำเพื่อเป็นการชักจูงให้ผู้เรียนหันมาสนใจบทเรียน ได้แก่ การกล่าวทักทาย หรือพูดจาทำนองตลกเล็กน้อย เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียน สิ่งเหล่านี้ก็เหมือนกับตั้งใจจะบอกผู้เรียนว่าผู้สอนพร้อมที่จะสอนแล้ว
2. **ขั้นต่อมา** เป็นกฎเกณฑ์สำคัญ กล่าวคือ เป็นหัวข้อที่ผู้สอนต้องการสอนในชั่วโมงนั้น ๆ ผู้เรียนควรตั้งใจและระมัดระวังในข้อนี้ให้มากที่สุด ผู้สอนจะสรุปด้วยข้อความสั้น ๆ ว่าในวันนั้นจะสอนอะไร อะไรเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ผู้เรียนต้องจดเป็นหัวข้อไว้เตือนใจตนเองในขณะที่ฟังการบรรยาย
3. **ขั้นที่ 3** จะเป็นส่วนที่มีความสำคัญ ซึ่งต้องการให้ผู้เรียนมีความตั้งใจฟังโดยผู้สอนจะให้แง่คิดหลายด้านด้วยกัน ซึ่งจะทำให้ข้อเสนอนั้นสมเหตุสมผล ในแต่ละชั่วโมงที่มีการบรรยาย ผู้สอนจะให้แง่คิดประมาณ 5-6 ประเด็นที่สำคัญ ๆ โดยยกตัวอย่าง การทดลอง หรือข้อมูลสนับสนุน หน้าที่ของผู้เรียนต้องจับประเด็นทั้งประเด็นหลักและประเด็นรองให้ได้

คณะกรรมการพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2528 : 49-50) ได้กล่าวถึงแนวปฏิบัติเพื่อให้การฟังการบรรยายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ

1. **ก่อนการฟังบรรยาย** ถ้าหากรู้ล่วงหน้าว่าจะไปฟังบรรยายเรื่องอะไร หัวข้อใด ควรจะอ่านตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องล่วงหน้าไปก่อน
2. **ขณะฟังบรรยาย**
 - 2.1 ตั้งใจฟังบรรยายให้มากที่สุด ไม่พยายามที่จะจดทุกคำพูดของผู้บรรยาย
 - 2.2 จดย่อเฉพาะข้อความสำคัญ ซึ่งควรเป็นหัวข้อ แหล่งอ้างอิงสำหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อความเข้าใจภายหลัง

3. ภายหลังการฟังบรรยาย

- 3.1 อ่านบททวนบันทึกย่อจากการฟังบรรยาย เพื่อให้มองเห็นขอบข่ายของการบรรยาย
- 3.2 เพิ่มเติมสิ่งที่พอจะจำได้ลงไป在本บันทึกย่อ
- 3.3 จัดโครงสร้างของการบรรยาย จากบันทึกย่อและเพิ่มเติมข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3.4 อ่านเอกสารเพิ่มเติม ตามที่ผู้บรรยายได้กล่าวถึงไว้
- 3.5 ใช้ข้อมูลจากเอกสารเพิ่มเติมดังกล่าว ปรับปรุงบันทึกย่อให้สมบูรณ์และถูกต้องมากยิ่งขึ้น
- 3.6 สรุปเนื้อหาของ การบรรยาย ตามความเข้าใจของตนเอง พยายามใช้คำพูดของตนเองให้มากที่สุด
- 3.7 ข้อมูลเพิ่มเติมจากบันทึกย่อ นั้น ควรจะใช้สีหมึกที่แตกต่างจากสีที่ใช้บันทึกต่อโดยทั่วไป

สรุปท้ายบท

ทักษะการฟัง เป็นทักษะเบื้องต้นของการศึกษา นักศึกษาควรทำความเข้าใจโครงสร้างของทักษะการฟังให้ชัดเจน นั่นคือต้องเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ หากเป็นการฟังเนื้อหาทางวิชาการจะต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องนั้นๆ มาก่อน มีจุดมุ่งหมายในการฟัง พยายามเสริมสร้างลักษณะนิสัยในการเป็นผู้ฟังที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฟังคำบรรยายในรายวิชาต่างๆ ควรฝึกตนเองให้เป็นนิสัยในการปฏิบัติก่อนการฟังคำบรรยาย ระหว่างการบรรยายและการปฏิบัติภายหลังฟังคำบรรยายแล้ว

หนังสืออ่านประกอบ

- วัชรีย์ บุรณสิงห์ “การบรรยายและวิธีฟังการบรรยายอย่างมีประสิทธิภาพ” วารสารรามคำแหง (9 ฉบับพัฒนาบุคลากร 2526) หน้า 56-69.
- วันทิพย์ (นามแฝง). ศิลปการฟัง. กรุงเทพฯ : สายใจ, มปป. (ทิ้งเล่ม)
- Anderson, Jonathan. *Study Methods*. Sydney: McGraw-Hill Book Company, 1969. pp.27-32.