

การเป็นผู้ฟังที่ดี

การสื่อสารที่ไหลลื่น มักจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับฟัง เข้าใจอย่างแจ่มแจ้งในข้อมูลที่ถูกส่งออกไป ในกรณีของการให้คำปรึกษา Co. จะต้องแปลความหมายจากคำพูดของ C1. ใคอย่างถูกต้อง และในการแปลใคอย่างถูกต้องนั้น Co. จะต้องหาคำที่ เป็นผู้ฟังที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการ เข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง การ เข้าใจอย่างแจ่มแจ้งนี้หมายความว่า การใคยินอย่างถูกต้องในเนื้อหาและความรู้สึกรวมกัน การใคยินในที่นี้หมายความว่ารวมไปถึงใคยินในสิ่งที่อยู่เบื้องหลัง เนื้อหาเหล่านั้นด้วย ดังนั้น ถ้าจะใคใหม่การใคยินในลักษณะดังกล่าว เราก็ต้องฝึกใค Co. เริ่ม เป็นนักฟังที่ดี ไม่ใช่ใคใคแคว่ใคยินเสียง เท่านั้นก็รับสนองตอบออกไป

ในการฝึกการ เป็นนักฟังที่ดี จะต้อง เริ่มจากภาษาท่าทาง เป็นสิ่งแรก เพราะภาษาท่าทางนั้นจะประกอบกับภาษาพูด จึงจะทำให้การสื่อสารครบองค์ประกอบ ภาษาท่าทาง จำเป็นที่จะต้อง เข้าใจอ่านรอยภาษาพูด จึงจะทำให้คำพูดมีความหมายมากขึ้น แต่ถาหากภาษาท่าทางและภาษาพูดมีความขัดแย้งกัน Co. จะต้องพิจารณาว่าควร จะเชื่อภาษาใคใค คำอย่างเช่น ชายหนุ่มที่บอกรักหญิงสาว แต่หญิงสาวตอบว่า "ฉันไม่รักคุณ" แต่ในขณะพุดนั้น คาของ เธอเป็นประกาย หน้าเป็นสีชมพู ท่าทาง เอียงอาย ชายหนุ่มจะต้องใคใคใคใจว่า จะเชื่อคำพูดของเธอหรือ เชื่อภาษาท่าทางของเธอใค

ตามปกติในการ Counseling ภาษาท่าทางที่แสดงอาการรับฟังมีอยู่ 5 ประการ ใคกัน คือ

- 1) การนั่งหันหน้าตรงกับ C1. : ไม่มีการนั่ง เอียง หมุน หันรีหันขวาง
- 2) การนั่งใคที่เปิดเผย : ไม่มีการไขว่หาง กอดคอก นั่งปลอยตามสบาย ไม่เกร็ง
- 3) การโน้มใคไปข้างหน้า : เป็นการแสดงความสนใจใค C1.
- 4) การสบใค : ไม่ใช่จ้องใค ทำให้เป็นธรรมชาติ
- 5) การนอนคลาย : นั่งคามสบาย อายนั่งบีบใค แข็ง เป็นพอนไม้ หรือทอดใค

แบบฝึกหัดที่ 1 : แบ่งกลุ่ม 2 คน

1. หาเพื่อนหนึ่งคนมาคุยด้วย สมมติว่าชื่อ ช. ให้ตัวนักศึกษาเป็นผู้ฟัง ช. พูดโดยใช้ลักษณะผู้ฟังที่ดีทั้ง 5 ประการ
2. หลังจากคุยกันได้ 5 นาที ให้นักศึกษาเปลี่ยนจากผู้ฟังที่ดี เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี (ใช้ภาษาหาทางไม่สนใจทุกอย่าง) ประมาณอีก 5 นาที
3. หยุดการสนทนา และถาม ช. ว่า รู้สึกแตกต่างอย่างไรบ้างไหม เขาอยากพูดหรือไม่อยากพูดกับเราอย่างไร

แบบฝึกหัดที่ 2 : แบ่งกลุ่ม 2 คน

1. ให้นักศึกษานั่งคุยกับเพื่อนอีกคนหนึ่ง สมมติว่าชื่อ ช. ให้ตัวนักศึกษาทำการฟังประเด็นหนึ่ง เป็น Co. นั่งฟัง C1. ช. พูด
2. ให้มีวิธีการฟัง เริ่มจากความสนใจน้อยที่สุด(ภาษาร่างกาย) และค่อย ๆ เพิ่มความสนใจฟังมากขึ้นจนถึงที่สุด
3. เรื่องที่พูดขอให้เกี่ยวกับตัวเอง
4. อาจารย์จะให้สัญญาณว่าช่วงไหนเริ่มมีการฟังจริงจัง
5. หยุดการแสดง และถามความรู้สึกของผู้พูดว่า รู้สึกต่อ "Co." ต่างกันบ้างหรือไม่

แบบฝึกหัดที่ 3 : แบ่งกลุ่ม 4 คน

1. ให้แบ่งกลุ่มนักศึกษาออกเป็น 4 คน มี ก, ข, ค, ง ตามลำดับ
2. ให้ ก. และ ข. หาเรื่องมาพูดกัน โดยให้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง, ความสัมพันธ์ ฯลฯ
3. ให้ ค. และ ง. สังเกต ก. และ ข. ตามลำดับ
ทั้ง ค. และ ง. จะสังเกตตั้งแต่หาทาง, วิธีการ, ภาษาฟังร่างกาย และคำพูดของ ก. และ ข. ว่าแสดงออกมาอย่างไร

4. เมื่อ ก. และ ข. คุยกันประมาณ 5-6 นาที หยุดการสนทนา ให้ ค. และ ง. feedback ให้ ก. และ ข. พึงเกี่ยวกับวิธีการที่ ก. และ ข. ใช้ในการพูดจา

5. เปลี่ยนบทบาทกัน ให้ ค. และ ง. สนทนา โดยมี ก. และ ข. สังเกต ตัวอย่างการสะท้อน feedback ในอีกฝ่ายหนึ่งใครตัว

"เธอพูดเร็ว พูดลืไปหมด ฉันฟังแล้วอีกอีกมาก"

"เวลาเธอพูด เธอนิ่งแข็งคล้าย ๆ จะเกร็ง สังเกตการจับขอบเก้าอี้แน่น คล้าย ๆ เธอกำลังเตรียมพร้อมจะต่อสู้แหละ"

"เธอพูดไปสิ้นขาไป ฉันฟังแล้วไม่มีสมาธิเลย"

"เธอไม่เคยสบตาเพื่อนคนที่เธอพูดคุยเลย และตอนที่พูดเกี่ยวกับพ่อ เสียงเธอ จะแข็งกราวขึ้นมากกว่าปกติ"

"เธอพูดไปหัวเราะไป ทั้ง ๆ ที่เรื่องที่พูดไม่ใคร่ตลก ดูเหมือนจะแสดงคล้าย เชนิ่งแหละ"

ขอควรสังเกตุ

กิจกรรมนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะให้นักศึกษาได้ระวังในเรื่องภาษาท่าทาง และสติปัญญา บางอย่าง ที่ส่งออกไปเวลาพูดจา ในชั้นนี้ นักศึกษาเพียงแต่เริ่มหัดสังเกตุอื่น เวลาเขาพูดจา ออกมา ว่าภาษาร่างกายเป็นอย่างไร ภาษาพูดเป็นอย่างไร ตรงกันหรือขัดแย้งกัน แต่ นักศึกษาไม่ควรก้าวไปไกลถึงขนาดไปแปลความหมายพฤติกรรมของเขาทันที เพราะอาจจะ เร็วเกินไป และไม่ถูกต้องนัก จะคงพยายามพิจารณาให้ดี บางครั้งภาษาร่างกายที่นาย ก. แสดง แม้จะเหมือนกับที่นาย ข. แสดงก็ตามที่ แต่หาได้แปลว่านาย ก. รู้สึกเหมือนนาย ข. ไม่ ตัวอย่าง เช่น การทอไหล คอคคก อาจหมายถึงความถึง เสียใจ ทอแท้ หรือผิดหวัง ในกรณีของนาย ก. แต่เมื่อนาย ข. แสดง อาจแปลเป็นอย่างอื่นไปได้เสมอ

อย่างไรก็ตาม กิจกรรมนี้เพียงให้นักศึกษาได้เริ่มสังเกตุ เวลาเราทำหน้าที่ Co. ว่าตัวเราและ C1. อาจมีกริยาสื่อภาษาท่าทางร่างกายที่เราไม่ตั้งใจได้ แค่นั้นไม่ได้หมายความว่า จะให้นักศึกษาระวังตัวแจ จนไม่กล้าพูดกล้าทำอะไรออกไปเสียเลย พยายามเกินสายกลาง เขาใจถึงความสำคัญของสิ่งนี้ แค่อยาเกร็ง หรือระวังจนเกินเหตุ

แบบฝึกหัดที่ 4 : การหัดทวนแบบนกแควนกขุนทอง

การที่เราฟังอีกฝ่ายหนึ่งพูดจริง ๆ นั้น เราคงสามารถจำสิ่งที่เขาพูดไปแล้วได้ การฝึกหัดทวนคำในสิ่งที่ผู้พูดพูดไป จึง เป็น เครื่องแสดงว่าเราใส่ใจฟังว่าเขาพูดอย่างไรไปแล้ว บาง การทวนแบบนกแควนกขุนทองนี้ไม่มีผลในการสื่อสาร แต่ เป็น เพียง กิจกรรมที่จะช่วยให้ นักศึกษาได้เริ่มหัดฟังว่าอีกฝ่ายหนึ่งพูดอะไรไปบ้าง เท่านั้น หลังจากเราฝึกกิจกรรมนี้บ่อยครั้ง เรา นักศึกษาอาจ เกิดความคล่องตัวในการ เป็นผู้ฟังมากขึ้น ทำให้เราสามารถก้าวไปถึงขั้น- ฐานการตอบสนองขั้นคน Empathy ได้ในโอกาสต่อไป

วิธีการ

1. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 3 คน : ผู้พูด, ผู้ฟัง, ผู้สังเกต
2. ใหญ่พูด พูดประโยคเกี่ยวกับตัว เองสัก 1 ประโยค พูดทีละประโยค
3. ใหญ่ฟัง คอบสนองออกไปในรูป "คุณบอกว่า..." และย้ำถึงสิ่งที่ผู้พูด ๆ ไปแล้วในประโยคที่เพิ่งผ่านไป
4. ผู้สังเกตการณ์ คอยฟังว่าผู้ฟังจะทวนคำพูดของผู้พูดหรือไม่
5. คอมาใหญ่พูด พูดยาวขึ้นสัก 2-3 ประโยค และใหญ่ฟังทวนประโยค เช่นเดิม
6. ทำดังนี้ไปสัก 5 นาที และให้เปลี่ยนบทบาทกันในลักษณะที่ผู้ฟังจะเป็นผู้พูดบ้าง และผู้พูดจะเป็นผู้ฟังบ้าง และให้ทั้ง 3 คนได้มีโอกาสเปลี่ยนบทบาทกัน เป็น ทั้งผู้พูด ผู้ฟัง และผู้สังเกตการณ์
7. เมื่อเสร็จแบบฝึกหัด ผู้สังเกตการณ์รายงานให้ทั้งผู้พูด/ผู้ฟัง ได้ทราบ เกี่ยวกับ ตัวเอง

แบบฝึกหัดที่ 5 : "ขณะนี้ฉันกำลังรู้สึกว้า..."

จุดมุ่งหมายของแบบฝึกหัดนี้ จะช่วยให้ท่านได้เริ่มระวังความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่ท่านกำลังสนทนากับบุคคลที่เป็น C1. นักศึกษาจะถูกฝึกให้เริ่มระวังความรู้สึกของตัวเอง เสียก่อน ค่อยไประวังความรู้สึกของผู้อื่นที่เราสนทนาคุย ไม่ว่าจะ เป็นภาษาท่าทาง หรือภาษาคำพูด

วิธีการ

1. เลือกผู้ที่นักศึกษาคอยคุย 1 คน ผลัดกันทุกคนละประโยค เริ่มคนคุยคำว่า "ขณะนี้ฉันกำลังรู้สึกว้า..."
2. เติมประโยคให้สมบรูณ์ด้วยสิ่งที่เราสังเกตเห็นเกิดขึ้นกับตัวเรา หรือคนที่เราสนทนาคุย ไม่ว่าจะ เป็นภาษาท่าทางหรือภาษาพูด รวมทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวของเราที่ผู้อื่นไม่มีโอกาสได้เห็นอีกด้วย
3. ผลัดกันทุกคนละประโยค ประมาณ 5 นาที

ตัวอย่าง :

- ก. ขณะนี้ฉันกำลังรู้สึกว้า เธอจ้องตาฉัน เบ่ง เลย
- ข. ขณะนี้ฉันกำลังรู้สึกว้า เธอกำลังยิ้มให้ฉัน
- ก. ขณะนี้ฉันกำลังรู้สึกปั่นป่วนในหัว มัน ๆ คล้ายจะเป็นลม
- ข. ขณะนี้ฉันกำลังรู้สึกว้าหัวทึบ เธอขมวด
- ก. ขณะนี้ฉันกำลังรู้สึกว้า ก็ใจที่ผูกกับเธอ
- ข. ขณะนี้ฉันกำลังรู้สึกงง ๆ กับกิจกรรมอันนี้ของเรา

หลังจาก 5 นาทีผ่านไปแล้ว ขอให้ให้นักศึกษาผลัดกันบอกคู่สนทนาของตนว่า รู้สึกอย่างไรขณะที่พูดประโยค เหล่านั้นออกไป รวมทั้งการที่เราได้เรียนรู้อะไรขึ้นมาบ้างจากวิธีการสื่อสารเช่นนี้ของเรา เช่น มันทำให้เรามีสติและรับรู้อะไรที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกาลมากขึ้นไหม

กิจกรรมนี้มักใช้ในการฝึกให้นักศึกษาอยู่ในปัจจุบันกาล ตามหลักของทฤษฎีเกสคัลท์ ที่เน้นถึงสภาพความเป็นไปในร่างกายที่เปรียบเสมือนสัญญาณที่บอกให้เจ้าตัวทราบดีถึงสภาพการชั้คแยงทางจิตใจ

ขอควรจำในการ เป็นนุฟังที่ดี

1. จงหยุดพูดถาทานไคยีนแต่เสียงของทานเอง
2. สรารบรยาคาศไคนุอื่นไคมีโอกาสพูดอยางอิสระ
3. แสดงความคั้งใจในการฟังอยางสุภาพ
4. พยายามทำความเข้าใจในเรื่องที่เขากตามทัศนะของเขา
5. ชจคสังรบกวนคาง ๆ เช่น เคาะโต๊ะ กักเล็บ กระคิกเทา
6. อคทนฟังไคจบ ถึงแมวาเรื่องนั้นจะชั้คแยงกับคนเอง
7. ควบคุมอารมณ์ให้ เป็นปกติ
8. อยากวนสรุปรหรือมีอคคิในการฟัง
9. ครวจสอบความเข้าใจ และเหตุผลไคยการถามกลับ
10. ขอบคณนุทุกควยความจริงใจ