

สวัสดีค่ะ

อย่าเพิ่ง! เดือนสามแล้วยังสนุกกับการทำตามแผนที่วางไว้อยู่ใช่ไหม ฮีๆ ใครใคร่แชร์ว่าแผนไปถึงไหน หรือยังนั่งอยู่ก็แชร์มาได้คะ รับป็นฉีดยาน้ำสงกรานต์

บทความ "ฟังอย่างไรก็ไม่ได้ยิน" โดย ดร ธัญ ชำรงนาวาสวัสดิ์ คอลัมน์เส้นทางแห่งผู้นำ หนังสือพิมพ์ กรุงเทพธุรกิจ 22 มค 2567

"นี่ไงก็ฟังอยู่" "ตั้งใจฟัง พุดมาเลย" เราฟัง แต่ "ฟังอย่างไรก็ไม่ได้ยิน" นั่นเพราะ สมอมนุษย์ไม่สามารถได้ยินน้ำเสียงตนเอง สมอมนุษย์มีส่วนที่ชื่อว่า Superior Temporal Sulcus หรือ STS มีตำแหน่งอยู่แถวๆ เหนือหูของเรา ทำหน้าที่รับฟังและตีความ "วิธีพูด" เช่น น้ำเสียง หรือ จังหวะของประโยค เช่น เมื่อเรากำลังคุยโทรศัพท์กับใครบางคน เพื่อนทักว่า "คุยกับใคร ตาหวานเขียว" -- อ้าวรู้ได้ไง เราก็พูดปกติเนอะ?

STS ทำงานเฉพาะเวลาเราเป็นคนฟัง และมันหยุดทำงานเมื่อเราเป็นคนพูด ดังนั้นสมอมนุษย์ไม่สามารถได้ยินการพูดของตนเอง ยามเมื่อมนุษย์พูดกันต่างฝ่ายต่างไฟก็ตรงเจตนาของตนเองมากกว่าฟังวิธีการพูด ซึ่งเป็นที่มาของปัญหา เช่น ประโยคของหัวหน้า "ฟังไม่เห็นด้วย" STS ในสมอของลูกน้องอาจตีความประโยคสั้นๆ นั้นว่า "หัวหน้าขัดจังหวะ ยังไม่ได้คิดพิจารณาเลย" เมื่อประเมินลูกน้องก็บรรจุ feedback "หัวหน้าไม่ค่อยฟัง ยึดเอาความคิดเห็นตนเองเป็นหลัก ใช้น้ำเสียงไม่ให้เกียรติ" พอหัวหน้าอ่านก็ปริ๊ด "ที่พูดเพราะ มีทีมอื่นเสนอแล้ว ลูกคำไม่เอา ก็ต้องบอก ไม่ได้พูดแรงอะไร" หรือในครอบครัว ลูกก็คิดว่าพ่อแม่ไม่เข้าใจ ห้ามทุกอย่าง ขัดทุกอย่าง (555 คุณๆ กันใช่ไหม)

สังเกตว่าทั้งสองฝ่ายตอนนี้ไฟก็สคนละจุด ลูกน้องตีความจากวิธีพูดของหัวหน้า ส่วนหัวหน้าดูที่เจตนาการพูดของตนเอง หากจะคลี่คลายความขัดแย้ง ทุกฝ่ายต้องเข้าใจและฝึกฝน

1. เมื่อเรารู้จัก STS แล้ว จงยอมรับว่าสมอมีข้อจำกัดในการได้ยินการพูดของตนเอง ฉะนั้นหากอยากรู้ว่าวิธีพูดของเราเป็นอย่างไรก็ต้องถามจากผู้ฟัง ฝึกตนเองให้ถามลูกน้อง คนในครอบครัว "พูดอย่างนี้ รู้สึกอย่างไร?" และถือโอกาสฝึก STS ของตนเองให้อ่านน้ำเสียงคนตอบด้วยว่ามันบอกรอะไร แม้เจตนาดีแต่ก็อาจให้ผลร้าย
2. หากเขียนที่จะถาม "ผู้ฟัง" หรืออยากพัฒนาดตนเองอีกขั้น ให้ใช้วิธีอัดวิดีโอการพูดของตนเองก็ได้ ลองฟังเอง แล้วถามว่าตัวเองคิดอย่างไร แล้วฝึกปรับท่าทางและน้ำเสียงให้ตรงกับสารที่ต้องการจะสื่อให้เป็นนิสัย
3. เมื่อรู้จัก STS แล้วหากคนอื่นพูดไม่เข้าใจ ลองให้อภัยและจงเข้าใจว่าเขา "ไม่ได้ยิน" วิธีการพูดของเขา ก่อนจะหงุดหงิด ลองตีความ "เจตนาของเขาคืออะไร" อย่าเป็นลูกน้อง หัวหน้า พี่ น้อง ลูก พ่อแม่ ที่ไม่เคยรอคอยกันเพียงเพราะข้อจำกัดของสมอ

ฟังอย่างตั้งใจ ฟังโดยไม่สรุปใดๆ ไ่ว่ล่วงหน้า ฟังด้วยความพยายามที่จะเข้าใจกันและกัน.

สุขสดใส่ทุกวัน

จันทร์ทิพย์ องค์ภัทร

Director

Bhatara Progress Co., Ltd.

0 27322090, 0879745888