

# Journal of Education Studies

---

Volume 3  
Issue 6 6-7 (Oct 2516 - Jan 2517)

Article 14

---

1-1-1973

## ศิลปะในการฟัง

เมืองทอง แชนมณี

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/educujournal>



Part of the [Education Commons](#)

---

### Recommended Citation

แชนมณี, เมืองทอง (1973) "ศิลปะในการฟัง," *Journal of Education Studies*: Vol. 3: Iss. 6, Article 14.

DOI: 10.58837/CHULA.EDUCU.3.6.12

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/educujournal/vol3/iss6/14>

This Article is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Journal of Education Studies by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact [ChulaDC@car.chula.ac.th](mailto:ChulaDC@car.chula.ac.th).

# ศิลปะในการฟัง

เมืองทอง แคมมณี

“ฟังอะไรฟังให้ชัดเจน  
ฟังให้ถูกฟังก่อนตอบโดยแยบคาย  
ฟังอะไรใคร่ครวญคิดด้วยจิตว่าง  
ฟังแล้วท้วงติงเพื่อเกื้อกูล

ฟังให้รู้ฟังให้เป็นเพื่อนความหมาย  
ฟังด้วยกายใจถึงกันนั้นฟังดี  
ฟังทุกอย่างฟังทุกคนจนถนัด  
ฟังเช่นนี้ล้วนเลอเลิศเกิดปัญญา”

เมื่อกล่าวถึงการพูดจาติดต่อสื่อสารที่ดี ระหว่างมนุษย์นั้นเรามักจะคำนึงถึงผู้สื่อสารหรือผู้พูดเป็นอันดับแรกว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการสื่อสาร โดยเข้าใจว่าผู้ที่มีศิลปะในการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้น คือผู้ที่สามารถพูดให้ผู้สนใจฟังและเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งโดยเน้นว่าจะต้องพูดให้ถูกต้องชัดเจนได้ใจความ คิดเรียบเรียงคำพูดให้ดีกว่าก่อนที่จะพูดและไม่ใช้ศัพท์ที่เข้าใจได้ยากเป็นต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้คนมุ่งพัฒนาแต่ในด้านการพูดเพื่อที่จะให้ติดต่อกันด้วยความเข้าใจดีขึ้น โดยมีมุมมองข้ามความจริงที่ว่า การติดต่อสื่อสารนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องทั้งสองฝ่าย คือ ผู้ส่งและผู้รับหรือผู้พูดและผู้ฟังซึ่งมีความสำคัญเท่าเทียมกัน อุปมาดังเครื่องส่งวิทยุและเครื่องรับวิทยุ ซึ่งจะต้องดีพร้อมทั้งสองสิ่งจึงจะทำให้เสียงที่ออกจากเครื่องรับนั้นชัดเจนแจ่มใสดี จากการวิจัยสำรวจบุคคลอาชีพต่างๆ ว่าใช้เวลาในการติดต่อสื่อสารกันอย่างไรนั้นมีผู้กล่าวว่าโดยเฉลี่ยแล้วเขาใช้เวลาในการฟัง ๔๕% ในการพูด ๓๙% ในการอ่าน ๑๖% และในการเขียน ๙% ซึ่งทำให้เห็นได้ชัดเจนว่า การฟังนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญมากกว่าการพูดเสียอีก ในการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจกัน แต่ที่คนทั่วไปไม่ค่อยเห็นความสำคัญนั้นก็อาจเป็นเพราะว่า การฟังนั้นไม่ใช่การแสดงออกอย่างชัดเจนเหมือนกับการพูด

ตามปกติแล้วคนเราโดยทั่วไปเมื่อฟังใครพูดก็ตาม มักไม่พยายามฟังคนอื่นพูดให้ตลอดจนจบ มีอยู่บ่อยครั้งที่เราฟังแต่เพียงบางตอนเท่านั้นแล้วจะเริ่มคิดโต้ตอบทันทีโดยมีความกังวลใจที่จะตอบจนไม่ได้ยินว่าเขาพูดอะไรอีกบ้างเพราะไม่ได้ตั้งใจฟังเสียแล้ว ซึ่งทำให้เราสนองตอบแต่เพียงคำพูดบางตอนเท่านั้น ทำให้พลาดใจความทั้งหมดรวมทั้งความรู้สึกของผู้พูดด้วย ดังคำพังเพยที่กล่าวว่า “ฟังไม่ได้ศัพท์จับมากระเดียด” เมื่อฟังเช่นนี้จะไม่สามารถเข้าใจความหมายที่แท้จริงของผู้พูดได้โดยสมบูรณ์ถูกต้องเพราะว่าการฟังจะเข้าใจได้ดีนั้นนอกจากจะต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจความแล้วยังต้องสังเกตอากัปกริยาท่าทางและความรู้สึกของผู้พูดเพื่อให้เข้าใจถึงจิตใจของเขาว่าที่พูดนั้นหมายความว่าอย่างไรอีกด้วย

ในการพูดจาติดต่อกันนั้นปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการทำความเข้าใจกันนอกจากคำพูด บุคลิกลักษณะและกริยาท่าทางของทั้งผู้พูดและผู้ฟังแล้วยังมีสิ่งแวดล้อมและอารมณ์ของทั้งสองฝ่ายมาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจช่วยทำให้เข้าใจกันดีขึ้นหรือขัดแย้งกันก็ได้เพราะในขณะที่พูดกันนั้นทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างจะมีความรู้สึกมาเกี่ยวข้องด้วยถึง ๓ ประการ คือ ๑. ความรู้สึกที่มีต่อตนเอง ๒. ความรู้สึกที่มีต่อผู้ที่ตนกำลังพูดด้วยหรือฟังอยู่และ ๓. ความรู้สึกที่มีต่อการคาดหวังว่าผู้นั้นจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบเช่นไรต่อตน อารมณ์เหล่านี้จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและอาจทำให้ผลของการติดต่อกันทำความเข้าใจที่ติดต่อกันไม่สมบูรณ์ได้ถ้าหากทั้งสองฝ่ายมีแต่เพียง “ศิลปะในการพูดที่ดี” แต่อย่างเดียวนั้น แต่ถ้าทั้งสองฝ่ายมี “ศิลปะในการฟัง” ที่มีประสิทธิภาพอีกด้วยก็ย่อมจะช่วยให้เข้าใจกันได้ดีขึ้นเพราะว่าคุณประโยชน์ของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีมากมาย เช่น

๑. เราจะได้รับความรู้จากการสนทนาหรือการประชุมมากกว่าผู้ที่ไม่สนใจฟัง
๒. เราจะไม่ต้องเสียเวลาในการปรับความเข้าใจภายหลังถ้าเราสามารถนั่งฟังอย่างสงบโดยไม่ขัดคอเขาในขณะที่เขากำลังพูดอยู่
๓. เราจะสามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและให้คำตอบที่ถูกต้องแก่ผู้พูดได้ดีขึ้น เพราะเราฟังและเข้าใจข้อเท็จจริง ทศนคติและความคิดเห็นของเขาเป็นอย่างดี

๔. เราอาจจะช่วยให้ผู้พูดแสดงความคิดเห็นได้อย่างสมบูรณ์ โดยที่เราแสดงความสนใจเอาใจใส่ซักถามเพื่อส่งเสริมการพูดของเขา

๕. เราจะพบว่าเมื่อถึงคราวเราเองจะต้องพูดบ้างนั้นจะใช้คำพูดระดับใด จึงจะทำให้คนอื่นเข้าใจเราได้ดีที่สุดโดยสังเกตจากการฟังผู้อื่นพูด

๖. เราจะมีความพร้อมมากขึ้นในการที่เตรียมคำพูดให้สมบูรณ์ด้วยสาระ ทักษะและความรู้สึกที่เหมาะสมกับผู้ที่เราจะพูดด้วย

๗. เรามีโอกาสเรียนที่จะพูดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยสังเกตว่า ผู้อื่นสามารถหรือทำผิดพลาดในการที่จะพูดให้เราเข้าใจได้นั้นเป็นเพราะเหตุใด

เมื่อได้ทราบถึงคุณประโยชน์ของ “การฟัง” แล้ว เราก็น่าจะหาทางพัฒนาความสามารถในการฟังของเราให้ดีขึ้น ซึ่งทำได้เพราะว่าการฟังนั้นเป็นทักษะอย่างหนึ่งที่อาจฝึกฝนให้มีขึ้นในตนเองและสามารถจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเป็นลำดับได้โดยอาศัยเวลา ความอดทน การฝึกฝน และการสังเกต แล้วปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง ซึ่งจะตัวอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นได้ถ้าหากมีใครสักคนที่คอยตักเตือนติชมเราด้วยความหวังดี ซึ่งแม้แต่พระพุทธรองค์ก็ทรงกำหนดให้ภิกษุทั้งหลายว่ากล่าวตักเตือนด้วยปรารภนาดีต่อกันได้ ดังที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาครบถ้วนทุกวันนี้ ที่เห็นได้ชัดเจนคือ ในวันปวารณาก่อนสิ้นเทศกาลพรรษานั้น พระภิกษุจะบอกแก่กันและกันในที่ประชุมสงฆ์ว่า ขอให้ช่วยตักเตือนกันด้วยหากพบเห็นว่าท่านผู้ใดกระทำความผิดพลาดไปไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม

การติชมว่ากล่าวตักเตือนกันนั้นเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เราแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้เราปฏิบัติตนได้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

**ลักษณะการติชมที่ต้นนี้อาจสรุปได้ดังนี้ คือ**

- ๑. เป็นการบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มิใช่เป็นการประเมินผลเหตุการณ์นั้น
- ๒. เป็นการบอกอย่างชัดเจนเฉพาะเรื่อง มิใช่เป็นการกล่าวอย่างกว้าง ๆ โดยทั่วไป
- ๓. เป็นการบอกที่เกิดประโยชน์แก่ผู้รับและให้คำติชมร่วมกันทั้งสองฝ่าย

๔. เป็นการบอกถึงพฤติกรรมที่ผู้รับคำติชมอาจจะควบคุมแก้ไขได้
๕. เป็นการชักชวนให้ทำมากกว่าบังคับให้ทำ
๖. เป็นการบอกที่ถูกกาลเทศะ
๗. เป็นการบอกตามความเป็นจริงที่ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกันทั้งสองฝ่าย
๘. เป็นการบอกที่เปิดเผยให้ผู้อื่นได้ร่วมวิจารณ์ว่า เป็นการติชมที่ถูกต้องหรือไม่

เมื่อเป็นเช่นดังกล่าวนี้แล้ว การติชมนั้นก็จะเป็นไปในลักษณะของการติเพื่อก่อ เป็นการช่วยเหลือให้เราสามารถพัฒนาความสามารถของเราในด้านต่างๆ รวมทั้งทักษะในการฟังด้วยให้ดีขึ้นเป็นลำดับ ในการพัฒนาให้เกิดทักษะในการฟังที่ดีนั้นอาจใช้กิจกรรมต่างๆ ในการฝึกหัด เช่น การฟังให้ได้ใจความถูกต้อง โดยหัดทวนความหมายของคำพูดจากผู้พูดจนถูกต้องเป็นที่พอใจของผู้พูดเสียก่อนจึงจะมีโอกาสพูดได้บ้าง การฟังโดยขัดแย้งหรือยอมรับเห็นด้วยอย่างเหมาะสมสมควรแก่เหตุ และการพูดในที่ประชุมกลุ่มโดยมีผู้อื่นคอยให้คำติชมและวิจารณ์เพื่อปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมในการพูดและการฟังของตน เป็นต้น ซึ่งเมื่อได้หมั่นฝึกฝนพร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอก็อาจเป็นผู้ที่มีทักษะในการฟังเป็นอย่างดีได้ โดยอาจพิจารณาเปรียบเทียบความสามารถในการฟังของตนเองกับเกณฑ์ที่ถือกันว่าเป็นคุณสมบัติของผู้ฟังที่ดีที่พึงใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างให้เกิดมีขึ้นในตนเองต่อไปได้แก่พฤติกรรมต่อไปนี้ คือ

๑. **ฟังด้วยความสนใจ** โดยแสดงความตั้งใจออกตั้งใจและกระตือรือร้นที่จะฟัง ซึ่งจะเป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้ผู้พูดมีกำลังใจดีขึ้น
๒. **ฟังผู้พูดทุกคน** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประชุมซึ่งควรตั้งใจฟังผู้พูดทั้งหมด มิใช่ฟังแต่พวกที่มีความคิดเห็นเหมือนกับตนเองเท่านั้น
๓. **ฟังให้เข้าใจความหมาย** เพื่อให้จับใจความของเนื้อหาได้ถูกต้องว่าผู้พูดหมายถึงอะไร
๔. **ฟังโดยสังเกตอย่างถ่องแท้** หมายถึง นอกจากเนื้อหาแล้วยังฟังสำเนียงและสังเกตสีหน้า รวมทั้งท่าทางของผู้พูดอีกด้วย

๕. **ฟังด้วยความอดทน** หมายถึงอดทนฟังผู้พูดจนจบโดยไม่พยายามคาดเดาล่วงหน้าไปก่อนว่าเขาจะพูดอะไรซึ่งอาจคาดคะเนผิดไปได้ ทั้งนี้เพราะว่าโดยปกติคนจะสามารถฟังได้ประมาณนาทีละ ๔๐๐ คำ ซึ่งเร็วกว่าการพูด ซึ่งจะพูดได้ประมาณนาทีละ ๑๒๕ คำเท่านั้น
๖. **ฟังโดยไม่คิดเตรียมตัวโต้ตอบในขณะที่ฟัง** เพื่อที่จะได้มีสมาธิรับฟังด้วยความเข้าใจโดยตลอดก่อนที่จะคิดโต้ตอบซึ่งจะทำให้ตอบได้ถูกต้อง
๗. **ฟังโดยไม่ถือการเล่าสนวนเป็นเรื่องใหญ่** หมายความว่าฟังโดยมุ่งค้นหาใจความสำคัญมากกว่าที่จะคอยสนใจจับผิดการใช้สำนวนหรือเล่นคำพูด โดยควรระลึกเสมอว่าแต่ละคนนั้นย่อมมีสำนวนการพูดแตกต่างกันไป
๘. **ฟังโดยไม่ขัดคอ** หมายถึงไม่ขัดขวางผู้พูดด้วยการซักถามท้วงติงให้จนมุม แต่ควรเป็นการถามเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า
๙. **ฟังเพื่อพยายามหาข้อตกลง** หมายถึงฟังแล้วพยายามหาประเด็นที่จะประนีประนอมกันได้ มิใช่คอยจ้องจับผิดหาจุดอ่อนเพื่อโต้แย้งทำลายกัน
๑๐. **ฟังโดยทำความเข้าใจให้ตรงกัน** หมายถึงขณะที่มีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรงอยู่นั้น ผู้ฟังที่ดีควรจะสรุปข้อความที่ตนเข้าใจให้ผู้พูดยอมรับเสียก่อนว่าหมายความว่าความเช่นนั้น เพื่อให้ประเด็นที่ขัดแย้งกันเป็นที่เข้าใจโดยทั่วกันเสียก่อนที่ตนจะแสดงความคิดเห็นต่อไป และเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของกลุ่มที่จะเกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันอีกด้วย
๑๑. **ฟังอย่างเข้าใจซึ่งถึงจิตใจของผู้พูด** หมายถึงการฟังเสมือนเอาใจตนเองไปใส่แทนใจผู้พูดโดยพยายามปรับตัวให้เข้าใจซึ่งถึงแนวความคิดเห็น รวมทั้งความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้น โดยไม่รีบด่วนตีความหมายตามความเข้าใจของผู้ฟังเสียก่อนที่เขาจะพูดจบ
๑๒. **ฟังด้วยจิตว่างปราศจากอคติ** หมายถึงยินดีรับฟังทุกสิ่งทุกอย่างโดยปล่อยวาง ไม่ยึดมั่นถือมั่นในความรู้ความสามารถ ตลอดจนความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่ พร้อมกับยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งที่ชอบและขัดกับความเห็นของตนโดยสงบปราศจากอคติ

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่าการฟังที่ดีนั้นมีประโยชน์อย่างยิ่งในการติดต่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนให้เกิดในตนและปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นเป็นลำดับได้โดยการประเมินผลด้วยตนเองหรืออาจมีผู้อื่นช่วยติชมวิเคราะห์ว่าบรรลุวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งหากเป็นผู้ฟังที่มีศิลปะในการฟังแล้วย่อมเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่ดีในตน อันมีค่าในการก่อให้เกิดปัญญาสมดังพุทธภาษิตที่มีใจความว่า “การฟังที่ดีย่อมทำให้เกิดปัญญา”

#### หนังสืออุเทศ

- 1) Bois, J.S., *The Art of Awareness, A Textbook on General Semantics*, Wm. G. Brown Company Publishers, Dubuque, Iowa. 1966 (Seventh Printing 1972)
- 2) Kolb, D.A., I.M. Rubin, J.M. McIntyre, *Organizational Psychology, A book of Readings*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey 1971.
- 3) Kolb, D.A., I.M. Rubin, J.M. McIntyre, *Organizational Psychology, An Experiential Approach*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, Now Jersey 1971.

ผู้ใดเชื่อคำของคนอื่น ๆ ตะพึดไป ผู้นั้นก็พลันแตกใน  
หมุมมิตร ข้าจะต้องประสบเวรเป็นอันมากด้วย

จาก ชาคกภาษิต