

ข.วางใจในความเข้าใจผู้อื่นก่อน

เราใช้กฎทองในการสื่อสารโดยการรู้จักฟังผู้อื่นก่อน ซึ่งเป็นการเตรียมตัวผู้อื่นให้รู้จักฟังเราด้วย หากเราไม่ทำเช่นนี้ หรือเราให้คำแนะนำและตัดสินใจโดยไม่มีความเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งก่อนก็เป็นสิ่งที่แสดงความโง่ของเรานั้นเอง ดังที่พระคริสตธรรมคัมภีร์กล่าวว่า

ถ้าคนหนึ่งคนใดตอบก่อนที่จะเขาได้ยิน

ก็เป็นความโง่และความอับอายของเขา (สภษ 18:13)

ดัก แยมมาร์สก็โกลด์ อดีตเลขาธิการองค์การสหประชาชาติ ซึ่งถึงแก่กรรมเมื่อหลายปีก่อน ด้วยอุบัติเหตุเครื่องบินตกในแอฟริกาได้กระแทกกระเทียบผู้ที่ไม่ฟังไว้ว่า “เป็นการง่ายที่เขาจะตอบโดยไม่ฟังคำถาม”

เราสามารถทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมากในความสัมพันธ์ของเรา หากเราอ่อนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ใหม่โดยเริ่มจากเราทำความเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งก่อนด้วยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ภาษาอังกฤษใช้ empathy ซึ่งมาจากคำในภาษากรีก 2 คำ คือ en และ pathos หมายถึง ความรู้สึก (feeling) และการได้รับความทุกข์ (suffering) จากภายใน หรืออาจกล่าวได้ว่า เราต้องค้นหาละแฉกต่างๆ ซึ่งอยู่ภายในบุคคลอื่นจากกรอบอ้างอิงของเขา แต่ไม่ได้หมายความว่า เราต้องเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เราต้องการเพียงเข้าใจกรอบความคิดอื่นเท่านั้น

เมื่อเราเข้าใจคนอื่น เราจึงจะสามารถเสนอเรื่องของเราให้เขาเข้าใจได้ และเรื่องนี้ก็เกี่ยวกับกฎทองด้วย อย่างไรก็ตามการพยายามทำความเข้าใจคนอื่นก่อนย่อมทำให้ความเป็นไปได้ของการมีความเข้าใจกันสูงขึ้น เพราะอีกฝ่ายหนึ่งไม่ปรารถนาที่จะพยายามฟังและเข้าใจเราก่อน และเมื่อใดที่ทั้งสองฝ่ายฟังและเข้าใจกันแล้ว เขาย่อมพบคำตอบที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเขาและเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย เราไม่ปรารถนาคู่ต่อสู้ แต่เราต้องการเพื่อนร่วมงานที่ช่วยกันแก้ปัญหา คือเป็นผู้ค้นหาทางเลือกที่ 3 ด้วยกัน

การเข้าใจคนอื่น หมายถึง การยอมรับอิทธิพลของคนอื่น

ในการค้นหาความจริง เราต้องเปิดตัวเองยอมรับความมีอิทธิพลจากมุมมองของบุคคลอื่น ในสถานการณ์ของการฟังพาอาศัยซึ่งกันและกันนั้นต้องไม่ใช่คำว่า ผู้ชนะ ผู้แพ้ ถูก ผิด ทำให้เกิดทางเลือกที่ 3 ซึ่งเป็นทางที่เกิดชัยชนะร่วมกันนั่นเอง และนี่ก็คือ สิ่งที่เรามองหาเมื่อเราเปิดตัวยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่น

การเปิดเผยตัวเราช่วยให้บุคคลอื่นไม่ยึดอยู่กับฐานะของเขา สามารถคล้อยตามคนอื่นได้

การค้นหาเพื่อจะเข้าใจสิ่งใดนั้นเราต้องทำจากความรู้และความเข้าใจที่จริง เราต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลคล้ายกับแพทย์ ผิดกฎหมายและนักการอาชีพอื่นๆ ซึ่งให้คำแนะนำหรือข้อเท็จจริงของเขาจากการวิเคราะห์ผู้ป่วยหรือข้อเท็จจริงของผู้อื่นก่อน และในการค้นหาเพื่อจะเข้าใจสิ่งใดนั้นเราทำให้คนอื่นเปิดรับอิทธิพลของเรามีต่อเขาด้วย แต่พึงระลึกว่า เราไม่สามารถใช้

อิทธิพลกำหนดฐานะของเราได้ เพราะการทำเช่นนั้นอาจทำให้เราแพ้ได้ นอกจากนี้อิทธิพลของเรา ต้องมีความรัก รวมทั้งทัศนคติแบบชนะ-ชนะ หรือไม่มีข้อตกลงใดๆ ของเราเป็นสิ่งที่สนับสนุนด้วย การใช้กฎของน่านุภาพคนอื่น เพื่อค้นหาทางเลือกที่สามนั้นเป็นการสนับสนุนกระบวนการ ต่อไปนี้

1. คนทั่วไปจะไม่ปกป้องฐานะของตน (จะไม่ยึดถือตนเป็นใหญ่)
2. เขาจะเปิดรับปัญหาและหาทางที่จะทำให้เราทั้งสองได้รับในสิ่งที่ต้องการ
3. เมื่อเขาไม่ยึดติดฐานะของตน เขาก็จะเริ่มเห็นคุณค่าต่างๆ อย่างชัดเจน และสามารถให้คุณค่าเหล่านั้นเป็นแนวทางสร้างสรรค์และประเมินทางเลือกต่างๆ
4. และเมื่อเชื่อมโยงทางเลือกต่างๆ เข้าด้วยกัน เราก็จะค้นพบทางเลือกที่สาม

การตอบสนองด้วยอัตชีวประวัติทำให้การทำความเข้าใจล่าช้า

สิ่งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งพูดถึงจะถูกกลั่นกรองโดยภูมิหลังและประสบการณ์ของเรา และการตอบสนองของเราจะบอกเขาเหล่านั้นว่า เรามีความเห็นในสิ่งที่เขาพูดอย่างไรและเราควรจะทำอย่างไรในสถานการณ์เช่นนี้ ต่อไปนี้เป็นลักษณะการตอบสนองด้วยอัตชีวประวัติ

การประเมินค่า เป็นรูปแบบหนึ่งของการตัดสินโดยการตกลงหรือไม่ตกลง การเอาใจเขามาใส่ใจ เราเป็นรูปแบบหนึ่งของการตกลง โปรดจำไว้ว่าการตกลงหรือไม่ตกลงนั้นไม่ได้ เป็นเพียงคำพูด แต่สามารถแสดงออกมาในรูปของสิ่งที่ไม่ใช่คำพูดด้วย

การสอบสวน การถามคำถามเป็นรูปแบบของการค้นหาความเข้าใจ คำถามของเราก็เกิดจาก กรอบความคิดของเรา ซึ่งเราใช้กำหนดแนวทางการสนทนาที่มุ่งสู่สิ่งที่เราเห็นว่า สำคัญสำหรับเรา

การแนะนำ เราแนะนำคนอื่นว่าเขาควรทำอย่างไร โดยอาศัยประสบการณ์ของเรา

การตีความหมาย เราพยายามที่จะอธิบายคนอื่นโดยใช้แรงจูงใจของเรา และการกระทำเช่นนี้เป็นการเสี่ยงต่อการเสียความรู้สึกของบุคคลอื่น เช่นอาจทำให้เขารู้สึกว่าถูกวิเคราะห ์ทางจิตวิทยา ถูกจัดการ ถูกแย่งชิงความรับผิดชอบและถูกสบประมาท

การตอบสนองด้วยอัตชีวประวัติไม่ใช่สิ่งที่ผิดหรือเลวทั้งหมด การทำเช่นนี้ก็เกิดผลดีได้ถ้ามี ความเข้าใจสถานการณ์อย่างชัดเจน หรือคนอื่นต้องการเช่นนั้น แต่ในความเป็นจริงเรามักจะกระทำ โดยที่ยังไม่มีความเข้าใจสถานการณ์อย่างดีพอ

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ฟังคำพูดและรับความรู้สึกของผู้พูด

ความรู้สึกของผู้พูดมักไม่ได้แสดงออกมาเป็นคำพูด นั่นจึงเป็นเหตุที่ทำให้เราต้องรับรู้ไม่ใช่ ด้วยการฟังเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องใช้ตาและส่วนสำคัญที่สุดคือ ใจของเรา การฟังอย่างมี

อารมณ์ร่วมเป็นการฟังด้วยความสนใจประโยคต่างๆ ที่เราเข้าใจได้ว่า บุคคลอื่นพูดออกมาด้วยความรู้สึกเช่นไร

ณ จุดนี้ เราจำเป็นต้องใช้ทักษะในการตอบสนองต่อสิ่งที่เรารับรู้ คือคำพูดและความรู้สึกของบุคคลอื่น การฟังอย่างมีอารมณ์ร่วมจึงมีความสำคัญมากในกรณีต่างๆ ต่อไปนี้

เมื่อการสนทนานั้นประกอบด้วยอารมณ์รุนแรง

เมื่อเราไม่แน่ใจว่าเราเข้าใจจริง

เมื่อเราไม่แน่ใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจเราหรือไม่

ในกรณีอื่นๆ การฟังอย่างมีอารมณ์ร่วมอาจจะเป็นสิ่งผิดก็ได้

การฟังอย่างมีอารมณ์ร่วมสามารถช่วยทั้งสองฝ่ายให้เข้าใจกันได้

การฟังอย่างมีอารมณ์ร่วมให้โอกาสทุกคนได้แสดงและวินิจฉัยความรู้สึกของตนในภาวะที่ไม่มีใครมาข่มขู่และไม่ต้องปกป้องตนเอง หากเราตอบรับการฟังของเราโดยไม่มีการวินิจฉัยเพื่อบุคคลอื่น การตอบกลับด้วยอัตชีวประวัติของตนอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้อื่นได้ เพราะเขาได้แพร่สิ่งที่ก่อให้เกิดความทุกข์แก่ผู้อื่นด้วย ส่วนการตอบด้วยความเข้าอกเข้าใจนั้นจะไม่กดดัน แต่จะมีลักษณะ 5 ประการ คือ

1. เลียนแบบคำพูดของบุคคลอื่น
2. เรียงประโยคคำพูดใหม่
3. สะท้อนความรู้สึกของผู้พูด
4. สะท้อนความรู้สึกของผู้พูดและเรียงประโยคคำพูดใหม่
5. เรียนรู้ที่จะไม่พูด

ทักษะที่จะก่อเกิดทัศนคติของผู้ฟังต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรัก และความเอาใจใส่ผู้อื่น แล้วทัศนคตินี้จะนำพาเราไปสู่ความสำเร็จ แม้ว่าทักษะของเรายังไม่พัฒนาเท่าที่ควร แต่หากปราศจากทัศนคติอันเกิดจากหัวใจที่รับฟังบุคคลอื่น การตอบสนองอย่างมีอารมณ์ร่วมก็จะกลับเป็นการสร้างความเกลียดชังแทนความเข้าใจ บุคคลอื่นจะเห็นว่าเราเป็นคนหลอกลวงและดูหมิ่นเรา เราต้องใช้ทักษะนั้นด้วยใจที่ต้องการเข้าใจไม่ใช่เพราะคิดว่าทักษะนั้นจะทำให้เราเข้าใจ

ดังนั้น จะเป็นการดียิ่งถ้าเราให้บุคคลอื่นรู้ว่าเราพยายามที่จะเข้าใจเขา เพื่อเขาจะได้ไม่เข้าใจเราผิดและใกล้ชิดเรา และยังทำให้เขาช่วยเราได้โดยการเป็นผู้ฟังที่ดีขึ้นด้วย

หาทางให้ผู้อื่นเข้าใจเรา

กฎทองยังเรียกร้องให้เราพยายามทำให้คนอื่นเข้าใจเราด้วย สำหรับจุดนี้ เราใช้ทั้งความกล้าหาญและการพิจารณาของเราเอง ความพยายามเข้าใจบุคคลอื่นแสดงให้เห็นว่าเรามีการพิจารณา ส่วนการหาทางให้คนอื่นเข้าใจเรานั้นแสดงถึงความกล้าหาญ แต่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแบบชนะ-ชนะแล้ว เราจำเป็นต้องใช้ทั้งความกล้าหาญและการพิจารณา รวมถึงการหาทางให้บุคคลอื่น

เข้าใจเราเกี่ยวกับทัศนคติและทักษะ และยังมีอีกหลายอย่างที่เราสามารถทำให้เราสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ถูกต้องยิ่งขึ้นและช่วยยืนยันความจริงว่าเรามีความตั้งใจจริง

1. แสดงทัศนคติของคุณอย่างชัดเจน

ประการแรกใช้สรรพนามเกี่ยวกับบุรุษที่ 1 ได้แก่ ฉัน เรา ของฉัน แสดงความเป็นเจ้าของอย่างชัดเจนโดยเฉพาะความรับผิดชอบเรื่องความคิดและความรู้สึกที่แสดงออกมา เพราะคนทั่วไปมักจะไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของข้อมูลของตนโดยมักใช้คำว่า “คนส่วนใหญ่” และ “บางคนในพวกเรา”

2. ทำให้ข้อมูลของคุณสมบูรณ์และเฉพาะเจาะจง

ให้ข้อมูลทุกอย่างที่จำเป็นเพื่อความเข้าใจกัน ซึ่งรวมถึงกรอบความคิด สมมติฐาน และความตั้งใจที่จะสื่อสาร

3. ทำให้ข้อมูลที่สื่อด้วยคำพูดและที่ไม่ใช้คำพูดมีความสอดคล้องกัน

ถ้าข้อมูลที่สื่อด้วยคำพูดและไม่ใช้คำพูดไม่สอดคล้องกัน ผู้ฟังก็จะสับสน เพราะคุณมีการสื่อสารด้วยข้อมูล 2 ลักษณะในเวลาเดียวกัน

4. ขอความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลของคุณ

คุณจำเป็นต้องรู้ว่าผู้ฟังรับข้อมูลของคุณและนำไปสังเคราะห์ ด้วยการรับความคิดเห็นจากผู้ฟังโดยตรงไม่ใช่เข้าใจเอาเอง ทั้งนี้เพราะมีผู้กล่าวไว้เป็นข้อเตือนใจว่า “ถ้าคุณคิดว่าคุณรู้จักคนอื่นแล้ว คิดใหม่ได้เลย” (คุณอาจจะเข้าใจผิดก็ได้ – ผู้แปล)

5. ทำให้ข้อมูลของคุณเหมาะสมกับกรอบความคิดของผู้รับ

เนื่องจากความสามารถในการรับข้อมูลของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน เช่นผู้ใหญ่กับเด็ก ผู้เชี่ยวชาญกับผู้ฝึกหัด ดังนั้นเราจึงต้องมีวิธีการให้ข้อมูลอย่างเหมาะสม

6. บรรยายความรู้สึกของคุณด้วยชื่อหรือรูปแบบของคำพูด

การบรรยายความรู้สึกของคุณด้วยชื่อหรือรูปแบบของคำพูดนี้ จะสื่อความรู้สึกของคุณกับผู้อื่นได้ชัดเจน

7. บรรยายพฤติกรรมของบุคคลอื่นด้วยใจเป็นกลางที่สุด (ไม่มีการประเมินค่าหรือการแปลความ)

เมื่อคุณต้องตอบสนองต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น คุณควรจะทำให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของเขา โดยพิจารณาตามความเป็นจริงมากกว่าประเมินค่าพฤติกรรมนั้น (คุณควรระวังการสอดแทรกตัวคุณในการมองดูพฤติกรรมของบุคคลอื่น เพราะการประเมินค่าคนอื่นนั้นแสดงถึงความเป็นคนที่ยึดตัวเองเป็นใหญ่อย่างร้ายกาจ คือเป็นผู้ไม่รู้จักฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น)

8. มีการสื่อสารหลากหลายวิธี

ให้ข้อมูลของคุณซ้ำๆ ด้วยการสื่อสารในหลายรูปแบบ (เช่นภาพวาด ข้อความ เหมือนกับการสื่อด้วยคำพูดและสิ่งที่ไม่ใช่คำพูด)

ความสำคัญของทัศนคติที่ถูกต้อง

พึงระลึกเสมอว่าทัศนคติที่ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารเช่นเดียวกับการฟัง ความน่าเชื่อถือของผู้พูดทำให้ทุกสิ่งเปลี่ยนแปลงได้ ความน่าเชื่อนี้ก็ขึ้นอยู่กับบุคลิกของผู้พูด และการกระทำที่สอดคล้องกันตลอดเวลา อีกนัยหนึ่งคือความน่าเชื่อถือของผู้พูดก็ขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อความน่าไว้วางใจในคำกล่าวของผู้พูดนั่นเอง

องค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของผู้พูด

1. ความแน่นอนของผู้พูดเป็นเสมือนแหล่งของข่าวสารแหล่งหนึ่ง คือ เป็นคนที่วางใจได้ ประพฤติตนสม่ำเสมอจนบุคคลอื่นคาดเดาความเป็นไปของผู้พูดได้
2. เจตนาและแรงกระตุ้นของผู้พูด
3. การแสดงถึงความอบอุ่นและความเป็นมิตร
4. ความคิดเห็นส่วนใหญ่ของคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำไว้วางใจของผู้พูด (ชื่อเสียง)
5. ความรู้ความชำนาญของผู้พูดที่สัมพันธ์กับหัวข้อที่อภิปรายร่วมกัน

ข้อควรจำ ผู้พูดที่มีความน่าเชื่อถือสูง คือ ผู้ที่ได้รับการยอมรับตามองค์ประกอบที่กล่าวข้างต้นนี้ ในทางตรงกันข้ามผู้พูดที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ คือผู้ที่ไม่ได้รับการยอมรับในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเท่านั้น

ความสัมพันธ์หนึ่งๆ ของแต่ละบุคคลเป็นการอธิบายอย่างซื่อสัตย์ในเรื่องคำจำกัดความของความสัมพันธ์ระหว่างเขากับบุคคลอื่นได้โดยนัยหรืออย่างชัดเจนทีเดียว ทุกๆ ข้อมูลที่เปลี่ยนไป (รวมถึงความเจ็บ) เป็นสิ่งกำหนดความสัมพันธ์โดยนัย เนื่องจากข้อมูลนั้นแสดงถึงความคิดว่า “ความสัมพันธ์เช่นนี้อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลเช่นนี้ก็ได้” (Donald Jackson)

ในทางแห่งความพยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเรา เราต้องประสบกับอุปสรรคซึ่งเราสามารถใช้เป็นโอกาสค้นหาความเข้าใจเพิ่มขึ้น และกระบวนการทำความเข้าใจจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายรู้สึกเข้าใจกันและมีพื้นฐานพอที่จะมุ่งไปสู่ทางเลือกที่สาม



กิจกรรมกลุ่ม

ประโยคต่อไปนี้เป็นประโยคโต้ตอบที่สมมติขึ้นในการพูดคุยกันระหว่างผู้ร่วมงาน 2 คน ด้านหน้าประโยคมีช่องว่างให้เติมตัวเลขหนึ่งที่บ่งถึงลักษณะการตอบสนองด้วยอัตราชีวิตชีวาซึ่งสอดคล้องกับประโยคนั้นๆ ดังที่กำหนดนี้

1 = การสอบสวน

2 = การประเมินค่า

3 = การแนะนำ

4 = การตีความหมาย

ประโยคหนึ่งๆ อาจประกอบด้วยองค์ประกอบของการตอบสนองด้วยอัตราชีวิตชีวามากกว่า

- 1 แบบ ให้คุณพิจารณาจากน้ำเสียงและท่าทางอื่นที่ปรากฏอย่างชัดเจนในการเลือกของคุณด้วย
- _____ ฉันเห็นแล้วว่าทำไมคุณจึงเชื่อสิ่งนั้น แต่คุณกำลังละทิ้งข้อมูลสำคัญบางอย่างในสถานการณ์
- _____ คุณหวังจะทำอะไรให้สำเร็จด้วยการเริ่มต้นเช่นนี้
- _____ คุณรู้จักกรณีอื่นๆ ที่บุคคลต่างๆ ทำแล้วจะประสบความสำเร็จอย่างนี้ไหม
- _____ ตามความรู้สึกของฉัน แผนการหนึ่งมักจะตั้งอยู่บนความกลัวมากกว่าความมั่นใจ
- _____ ถ้าฉันเป็นคุณ ฉันคงจะสร้างความพหุได้มากกว่า
- _____ คุณรู้ไหม เมื่อฉันทำงานให้กับบริษัทอื่นๆ เราก็ประสบปัญหาคล้ายๆ กับที่นี้ เราพยายามแก้ปัญหาตามที่คุณแนะนำ แต่มันไม่ประสบความสำเร็จ
- _____ อะไรก็ตามที่เราทำต้องเป็นสิ่งที่ก้าวร้าว
- _____ ฉันคิดว่าคุณไถ่เกินกว่าจะประสบผลสำเร็จได้
- _____ ฉันคิดว่าเป็นธรรมดาตามประสบการณ์ของคุณ ที่ทำให้คุณเลือกวิธีการเริ่มเรื่องแบบตรงๆ แต่จะเป็นไปได้หรือที่หลายๆ ครั้งในองค์กรใหญ่อย่างของเราจะทำอย่างคุณได้ เมื่อเรามีข้อผูกมัดมากกว่าคุณมากมายทีเดียว
- _____ แบบของริชาร์ดเมื่อปีล่าสุดไม่ได้สอนคุณบ้างหรือว่า บางทีคุณก็กระโจนเข้าไปหลายๆ สิ่ง โดยไม่รู้จักระมัดระวังความปลอดภัยเลย
- _____ คุณคาดหวังที่จะได้รับสิ่งใดเมื่อพุ่งออกไปข้างหน้า
- _____ คุณรู้จักคนที่มีการประสบการณ์คล้ายๆ กัน ซึ่งคุณสามารถขอคำปรึกษาได้ไหม
- _____ คุณคิดว่า คุณจะผลักดันไปได้ไกลเท่าไร

กิจกรรมกลุ่มย่อย

ในขณะที่กลุ่มย่อยพิจารณาตัดสินใจ คุณเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยตามประโยคต่อไปนี้ และโปรดอธิบายว่าทำไมคุณจึงเชื่อเช่นนั้น

1. การตอบสนองด้วยอัตราชีวิตทั้ง 4 แบบ ไม่สามารถก่อให้เกิดความเข้าใจได้
2. การตอบสนองด้วยอัตราชีวิตก่อให้เกิดปัญหามากมายภายใต้สถานการณ์บางอย่างเท่านั้น
3. การเอาใจเขามาใส่ใจเราในเชิงปฏิบัติจะเป็นความคิดที่ดี แต่ในความเป็นจริงแล้วมันเป็นสิ่งที่ต้องกระทำอย่างไม่สิ้นสุด และเป็นเหตุให้ผู้ฟังหมดความอดทนได้
4. การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นเครื่องมือสำหรับผู้ได้รับการฝึกหัดให้เชี่ยวชาญแล้วเท่านั้น
5. ถ้าฉันต้องฝึกฝนด้วยความเข้าใจผู้อื่น บุคคลอื่นคงจะมองว่าฉันเป็นเหมือนคนอ่อนแอ แพ้ชนะหรือไม่เด็ดขาด
6. การฟังด้วยความเข้าใจบุคคลอื่นมีประสิทธิภาพสำหรับสถานการณ์ส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์รุนแรง แต่ไม่เหมาะสมกับกิจการด้านธุรกิจ

กิจกรรมกลุ่มย่อย

กิจกรรมนี้ต้องใช้บุคคล 3 คน บุคคล ก เริ่มต้นสนทนากับ ข ด้วยหัวข้อที่อาจจะเกี่ยวข้องกับการเมืองหรืองานที่ต้องได้รับการปรับปรุงซึ่งเขาเข้าใจและสำนึกว่าจะต้องแก้ไขโดยด่วน ข จะต้องเป็นผู้ฝึกการฟังด้วยความเข้าใจโดยไม่พยายามจะแก้ไขปัญหาใด ๆ ในขณะที่ ค เป็นผู้สังเกตและวิเคราะห์การกระทำของ ข เพื่อแนะนำให้ ข ตอบสนองต่อ ก ด้วยความเข้าใจ พร้อมทั้งคอยคุมให้ ก หยุดฟังเป็นช่วงๆ เพื่อให้โอกาส ข ได้ฟังด้วย

เมื่อ ก พูดจบให้แต่ละคนแลกเปลี่ยนบทบาทกันเพื่อเขาจะได้มีโอกาสเป็นทั้งผู้พูด ผู้ฟัง และผู้สังเกต ให้ผู้นำกิจกรรมเป็นผู้ควบคุมเวลาเพื่อให้แต่ละคนได้พูดคนละ 5 นาที หลังจากนั้นจึงจัดให้มีการประชุมสั้นๆ เพื่อการวิเคราะห์กิจกรรมที่ได้ทำ

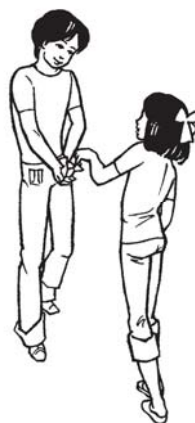


แบบฝึกหัดประยุกต์

1. บอกสถานการณ์ที่คุณคิดว่าคุณสามารถใช้ทักษะและทัศนคติแบบการเข้าใจคนอื่นมาสัก 1 สถานการณ์ และการบอกนี้จะเป็นประโยชน์ถ้าคุณได้บอกกับคนอื่นที่คุณต้องการให้ช่วยปรับปรุงการฟังของคุณ เพราะเป็นโอกาสที่จะขอความช่วยเหลือจากเขา

2. จะเกิดประโยชน์อะไรบ้างถ้าคุณใช้ความเข้าใจบุคคลอื่นในสถานการณ์นี้

3. หาก你不ใช้ความเข้าใจในสถานการณ์นี้จะทำให้เกิดสิ่งใดขึ้นบ้าง



การทดสอบจิตสำนึกของผู้หน้าแบบผู้รับใช้

บทสรุป

เราใช้กฎทองในการสื่อสารด้วยวิธีการดังต่อไปนี้ คือฉันต้องการให้บุคคลอื่นเข้าใจฉัน ดังนั้นฉันจึงปรารถนาจะเข้าใจเขาด้วย นอกจากนี้ฉันยังต้องการให้เขารู้ว่าฉันเข้าใจความสัมพันธ์ของเขาด้วย ฉันจึงเริ่มฟังคนอื่นก่อน ก่อนที่จะพยายามให้คนอื่นเข้าใจฉัน

เพื่อที่จะยืนยันความเข้าใจของฉันและให้คนอื่นรู้ว่าฉันเข้าใจเขา ฉันต้องใช้ทักษะของการตอบสนองกลับด้วยเนื้อหา และความรู้สึกที่เหมาะสมในการสื่อสาร

คุณได้ฝึกฝนกฎทองในทุกๆ การสื่อสารของคุณหรือไม่

1. ในสัปดาห์ที่ผ่านมาคุณเริ่มการประชุม การเจรจาตกลง การขัดแย้งกัน หรือกรณีอื่นๆ ด้วยทัศนคติแบบชนะ-ชนะ หรือไม่
2. คุณทำให้คุณเป็นอิสระจากข้อผูกมัด ที่เนื่องมาจากตำแหน่งและทัศนคติทั้งหลายไหม
3. คุณได้เปิดรับความคิดเห็นอื่นๆ ไหม
4. คุณระวังการตอบสนองด้วยอัตชีวประวัติซึ่งไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการหรือไม่
5. คุณได้ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้พูดเท่าๆ กับเนื้อหาที่เขากล่าวหรือไม่
6. คุณสังเกตถึงการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดด้วยหรือไม่

