

การฟังอย่างลึกซึ้งในการบริหารงานทันตกรรมพร้อมมูล

ศรัณกัศร์ แมนสุมิตรชัย* สิริรัก สุกอมรกุล** สมชัย มโนพัฒน์กุล*** นัยนา บุรณชาติ***

บทคัดย่อ

“การฟังอย่างลึกซึ้ง” เป็นทักษะที่มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของปัญญาประดิษฐ์ที่มีแนวโน้มว่าจะอาจได้รับการพัฒนาจนแม่นยำเหนือมนุษย์ การหยุดชะงักอันเนื่องมาจากดิจิทัลดิสรัปชัน (Digital disruption) จึงเปิดโอกาสให้ทันตแพทย์ได้พัฒนาและฝึกทักษะมนุษย์ที่สำคัญซึ่งมีอยู่แล้วในตัวทุกคน นั่นคือ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” เพื่อนำมาส่งเสริมการบริหารงานทันตกรรมพร้อมมูล การทบทวนวรรณกรรมนี้รวบรวม ความหมายของการฟัง และอธิบายการฟังในระดับที่แตกต่างกัน นำไปสู่การอธิบายการฟังอย่างลึกซึ้ง หลักการในการฝึกการฟังอย่างลึกซึ้ง ปัญหาและอุปสรรค ที่อาจเกิดขึ้นได้เมื่อลองฝึกปฏิบัติและการนำไปใช้ โดยหวังว่าบทความนี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำหลักการไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันจนรู้เท่าทันและสามารถนำมาเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงานทันตกรรมพร้อมมูล หรืออาจต่อยอดนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรหรือองค์กรทางด้านทันตกรรม การฟังอย่างลึกซึ้งนี้ เมื่อฝึกฝนจนคล่องแคล่วจะนำไปสู่การส่งเสริมวิธีการสื่อสารสำหรับการบริหารงานทันตกรรมพร้อมมูลในยุคดิจิทัลนี้ให้มีประสิทธิภาพ และเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ในท้ายที่สุดอาจนำไปสู่การลดความขัดแย้งและการฟ้องร้องคดีต่อทันตแพทย์ด้วย

คำสำคัญ: การฟังอย่างลึกซึ้ง การรับรู้ทางเสียง การบริหารงานทันตกรรมพร้อมมูล ความสัมพันธ์ระหว่างทันตแพทย์และผู้ป่วย

*คลินิกเอกชน กรุงเทพมหานคร

**โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 6 ถนนโยธี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

***ภาควิชาทันตกรรมทั่วไปชั้นสูง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 6 ถนนโยธี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

Deep Listening in Comprehensive Dental Care

Sarunpat Mansumitchai* **Sirirak Supa-amonkul**** **Somchai Manopatanakul*****
Naiyana Buranachad***

Abstract

The human skill of “deep listening” is engrossing especially in the modern world of advancing dental artificial intelligent (AI) technology. Dental digital disruption also enforces the involvement of deep listening philosophy reinforcing comprehensive dental care. This humane skill exists in every dentist and it is impossible for AI to replicate. This review articles commenced with the definition and level of listening in general. This fundamental basis led to the clarification of the tangible meaning of “deep listening”. It was then followed by the basic training, barrier and coaching to this deep listening training and application. Optimistically, with indefatigable practising, this article may promote empathy leading to awareness and application in daily life and then comprehensive dental care. Moreover, it will promote co-workers’ engagement and vigilance. This skill will pave way to an effective empathetic communication in comprehensive dental care. Ultimately, this will solve dental argument and litigation.

Keywords: Deep listening, Auditory perception, Comprehensive dental Care, Dentist-patient relations.

**Private Clinic, Bangkok, Thailand.*

***Mahidol International Dental School (MIDS), Faculty of Dentistry, Mahidol University, 6, Yothi Road, Ratchathewi District, Bangkok, 10400, Thailand.*

****Department of Advanced General Dentistry, Faculty of Dentistry, Mahidol University, 6, Yothi Road, Ratchathewi District, Bangkok, 10400, Thailand.*

บทนำ (Introduction)

“การฟังอย่างลึกซึ้ง” เป็นทักษะที่มีความสำคัญมากขึ้นในศตวรรษที่ 21 (1) อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการวินิจฉัย การวางแผนการรักษาที่มีความแม่นยำเหนือมนุษย์ (2-5) จึงเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการแพทย์และทันตแพทย์ได้พัฒนาและฝึกฝนทักษะที่เหนือกว่าปัญญาประดิษฐ์ การฟังอย่างลึกซึ้งเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนวิธีการสื่อสารสำหรับการบริหารทางทันตกรรมในยุคดิจิทัลนี้ให้มีประสิทธิภาพและเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน (6) การทบทวนวรรณกรรมนี้จะอธิบายถึง ความหมายและระดับการฟัง การฟังอย่างลึกซึ้งและความแตกต่างจากการฟังโดยทั่วไป หลักการในการฝึกการฟังอย่างลึกซึ้ง ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้เมื่อลองฝึกปฏิบัติ การนำไปใช้และประโยชน์ต่อวงการสาธารณสุข โดยหวังว่าบทความนี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการฟังอย่างลึกซึ้งมากขึ้น และสามารถนำหลักการไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน หรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา บุคลากร หรือองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรทางด้านทันตกรรมและสาธารณสุข

ความหมายของการฟัง

“การฟัง” ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (7) กล่าวถึงหนึ่งในความหมายของคำว่า ฟัง คือ ตั้งใจสดับ คอยรับเสียงด้วยหู ศาสตราจารย์ ปรีชา ช่างขวัญยืน เลขาธิการราชบัณฑิตยสถาน (8) ให้ความหมายของการฟังไว้ว่า หมายถึงพฤติกรรม การรับสารผ่านโสตประสาทอย่างตั้งใจเชื่อมโยงกับกระบวนการคิดในสมอง โดยสมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การฟังจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล การแปลความและตีความนี้เป็นประสบการณ์เฉพาะบุคคลเกิดขึ้นเป็นอัตโนมัติ เป็นเหตุให้เสียงแบบเดียวกันเมื่อใช้ทักษะในการฟังที่ต่างกัน อาจส่งผลให้ผู้ฟังมีความเข้าใจที่แตกต่างกัน

ความสำคัญของการฟัง (1)

การฟังมีความสำคัญมากต่อการสื่อสารของมนุษย์อาจเนื่องมาจากว่ามนุษย์ใช้เวลาไปกับการฟังมากที่สุดหากเปรียบเทียบกับกรพูด การอ่านและการเขียน มนุษย์ใช้เวลาในการฟังเฉลี่ยต่อหนึ่งวันมากถึง 48% ตามมาด้วยการพูด 23% การอ่าน 16% และการเขียน 13% เห็นได้ว่ามนุษย์ใช้เวลากับการฟังมากที่สุด ดังนั้นการฟังที่ดีน่าจะส่งผลมากต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

การฟัง 4 ระดับตามแนวคิดของ Claus Otto Scharmer (9,10)

Claus Otto Scharmer ดำรงตำแหน่งอาจารย์อาวุโส ณ สถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology, MIT) เขาได้รับการออกเสียงลงคะแนนในเว็บไซด์ globalgurus.org เป็นอันดับที่ 12 จาก 50 ครู (guru) ด้านการศึกษาของโลก (11) และเป็นผู้ร่วมก่อตั้งหลักสูตรออนไลน์เปิดเพื่อประชาชนทั่วไป (Massive Open Online Courses, MOOC) ที่ MIT เขาเป็นผู้นำเสนอทฤษฎีการฟังตามแบบตัวอักษรยู ภาษาอังกฤษ (theory U) โดยได้แบ่งการฟังออกเป็น 4 ระดับตามเส้นความโค้งของตัวอักษรยู (รูปที่ 1) ดังนี้

1. ฉันทในตัวเอง (ฟังแบบดาวน์โหลด) [I in me (downloading)]

ฟังแบบดาวน์โหลดแล้วติดกับเสียงตัวเอง เป็นการฟังแบบยืนยันในสิ่งที่ตนเคยรู้มาก่อน และเชื่อไว้แล้ว ฟังผ่านความคิด ประสบการณ์เดิม หรืออาจเรียกว่าฟังอย่างมีอคติ มีการตัดสินผู้พูดตามความคิดและประสบการณ์เก่าของตนเองอย่างอัตโนมัติเร็วมาก ก่อนที่จะรับรู้ข้อมูลทั้งหมด

2. ฉันทในมัน (ฟังตามเหตุผลจริง) [I in it (factual)]

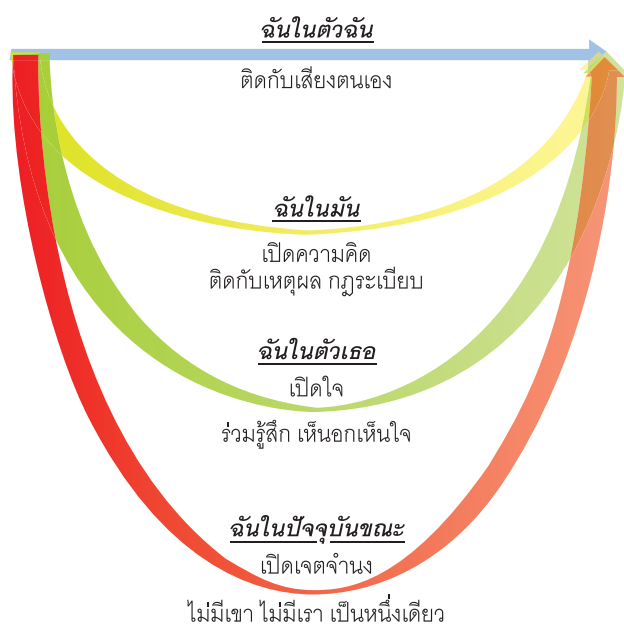
เป็นการฟังที่เลือกฟังเรื่องราวในสิ่งที่แตกต่างจากที่รู้ มีการจับประเด็นเนื้อหาสาระที่ได้ฟัง มีความใส่ใจอยู่ที่เนื้อหาสาระเพื่อหาข้อเท็จจริง มีการตัดสินโดยใช้เหตุผล กฎ ระเบียบเป็นหลัก

3. ฉันทในตัวเอง (ฟังร่วมรู้สึก) [I in you (empathic)]

เป็นการฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (standing in the other's shoes) ฟังอย่างเปิดใจ มีมนุษยธรรม ซ้ำมเสียงแห่งอคติ ทำให้เคารพผู้อื่น และเข้าไปรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ หรือที่เรียกว่าเป็นการฟังที่ร่วมรู้สึก เห็นอกเห็นใจ (empathy) เราเข้าใจผู้ฟัง แต่ขณะเดียวกันก็หวาดระแวงความเป็นตัวเรา ถ้าสิ่งที่เขาพูดกระทบตัวตนของตน ก็พร้อมที่จะปกป้องตัวเองทันที

4. ฉันทในปัจจุบันขณะ (ฟังก่อกำเนิด) [I in now (generative)]

เป็นการฟังที่ลึกซึ้งมาก เป็นการฟังที่รู้เท่าทันปัจจุบันขณะ การฟังในระดับนี้ต้องอาศัยความกล้าหาญที่จะปล่อยผ่านตัวตน คลายจากความยึดมั่นในความคิดเดิม ๆ ของตนเอง ผ่านความกลัวการสูญเสียตัวตน เมื่อปล่อยผ่านความคิดนี้ไปได้จะเกิดพื้นที่ว่างเพื่อต้อนรับความคิดที่เกิดขึ้นใหม่ เกิดองค์ความรู้ใหม่ร่วมกัน เกิดการหลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวของผู้ฟังและผู้พูด



รูปที่ 1 ระดับการฟังตามทฤษฎีการฟังแบบตัวอักษรยู ภาษาอังกฤษ (theory U) (10)

Fig 1. Levels of listening regarding theory U.

สรุปว่า ระดับการฟังทั้ง 4 ระดับนั้น เป็นกระบวนการทำงานภายในตัวผู้ฟัง คือ การทำงานกับอคติที่เกิดขึ้นภายในระหว่างการฟังซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเป็นกระบวนการอัตโนมัติ และการฟังในระดับที่ต่างกันย่อมให้ผลต่อตัวผู้ฟัง และสิ่งที่เข้าใจจากการฟังแตกต่างกัน ซึ่งก็จะนำไปเทียบเคียงกับการฟังในทฤษฎีอื่น ๆ ดังจะกล่าวต่อไป

สุนทรียสนทนา (dialogue) (12) กับการฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening)

David Joseph Bohm นักฟิสิกส์ผู้แต่งตำรามากมายรวมถึง ทฤษฎีควอนตัม Bohm ได้นำเสนอการสนทนาที่เรียกว่า สุนทรียสนทนา โดย Dialogue มาจากภาษากรีกว่า Dialogos ซึ่ง Dia หมายถึง ทะลุ ประตูไป และ Logos หมายถึง คำ สุนทรียสนทนา คือ

เครื่องมือที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นการสนทนาแบบเปิดกว้างที่เน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันผ่านทางคำพูด และนำไปสู่การเรียนรู้และการอยู่ร่วมกันขององค์กรได้อย่างมีความสุข

สุนทรียสนทนามีหลักสำคัญ 4 ประการ คือ (12)

1. การฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening)
2. การให้เกียรติเคารพซึ่งกันและกัน (respecting)
3. พักการตัดสิน (suspending)
4. การเปิดเผยเสียงภายในใจ (voicing)

สิ่งสำคัญในสุนทรียสนทนา คือ การฟังอย่างลึกซึ้ง จึงอาจกล่าวได้ว่า การฟังอย่างลึกซึ้ง เป็นประตูด่านแรกของการสนทนาแบบเปิดกว้าง โดยการใช้ทั้งตัว หัวใจ ในการอยู่กับคนที่นั่งอยู่ตรงหน้าพูดคุยอย่างเปิดใจเพื่อรับฟังอย่างลึกซึ้ง ฟังเพื่อสำรวจความคิด ความเชื่อ สมมติฐานของตนเองแล้ววางลง เพื่อยกระดับสมาธิ และความตั้งใจในการฟังอย่างเต็มที่ ทำความเข้าใจใจของกันและกัน และคิดต่อยอดร่วมกันโดยไม่ตัดสิน ถูกผิด การฟังอย่างลึกซึ้ง มีความหมายเดียวกับการฟังอย่างมีสติ (mindfulness listening) ทั้งความหมาย ลักษณะการปฏิบัติและเป้าหมายของการฟัง การฟังอย่างลึกซึ้งจึงนำไปสู่การเรียนรู้และการอยู่ร่วมกันขององค์กรอย่างมีความสุขตามแนวคิดสุนทรียสนทนา

จิตตปัญญาศึกษา (Contemplative education) (13) กับการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep listening)

จิตตปัญญา หมายถึงการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นประสบการณ์ การตระหนักรู้ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และความเมตตาต่อทั้งตัวเองและผู้อื่น นำไปสู่หนทางแห่งจิตภายใน มีการฝึกฝนเพื่อการมีสติ การตระหนักรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิด การรู้ทันสภาวะต่าง ๆ จนถึง การปล่อยวาง หนทางแห่งจิตภายในจะนำไปสู่วิถีปฏิบัติ การฝึกฝน การตระหนักรู้สภาวะของตน (contemplative practices) ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงภายในตนเอง ซึ่งการฝึกนี้สามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเภท หนึ่งในนั้นคือ การฝึกผ่านกระบวนการสานสัมพันธ์ (relational practices) เช่น การฟังอย่างลึกซึ้ง และสุนทรียสนทนา

ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษานั้น “การฟังอย่างลึกซึ้ง” เป็นเครื่องมือหนึ่งที่น่ามาใช้ในการเรียนรู้ภายในตนเองอย่างมีสติ ตระหนักรู้และเท่าทันสภาวะต่าง ๆ ภายในตัวผู้ฟัง และปล่อยวางอคติขณะฟัง เพื่อให้จิตใจเกิดปัญญาตระหนักรู้ เชื่อมโยงความจริงในหลากหลายมิติ และใช้การฟังอย่างลึกซึ้งในวิถีชีวิตอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจโลกตามความเป็นจริง และมุ่งเน้นไปที่วิถีปฏิบัติเพื่อการเรียนรู้ตัวของตัวเองของผู้ฟัง

ความหมายของการฟังอย่างลึกซึ้ง

การฟังอย่างลึกซึ้ง ได้มีผู้ให้นิยามไว้ในความหมายต่าง ๆ ดังนี้

การฟังอย่างลึกซึ้ง เป็นการรับรู้ผ่านการฟังทั้งเสียงในตัวเองและเสียงคู่สนทนา รวมถึงการฟังเสียงรอบข้างที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ เช่น เสียงนาฬิกาเดิน เสียงคนเดิน ในชั้นต้นอาจเป็นการเบี่ยงเบนการฟังหรือซูม (zoom) จากเสียงคู่สนทนาไปสู่เสียงรอบข้าง เมื่อฝึกไปสักระยะก็จะสามารถรู้ได้ว่า เรามักซูมที่เสียงใดเสียงหนึ่งตลอดเวลาเกือบเป็นอัตโนมัติ มีความคิดผูกพัน เชื่อมโยงกับเสียงนั้นที่ละเรื่อง และคิดต่อเนื่องจนเป็นเรื่องราว แท้จริงแล้วในปัจจุบันขณะ มีเสียงเกิดขึ้นมากมายที่เราไม่ได้ซูมไว้ การฝึกฝนยังทำให้เข้าใจโลกการแพน (pan) ออก ซึ่งจะสามารถช่วยให้เรารู้ความคิดที่ผูกพันกับเสียงใดเสียงหนึ่งได้อย่างเท่าทันมากขึ้น และช่วยให้การฟังเป็นการฟังเพื่อสัมผัสถึงความรู้สึกของคู่สนทนาและตนเอง เป็นการฟังในขณะที่เราอยู่กับปัจจุบันและอยู่กับสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นขณะนั้น ๆ โดยปราศจากการควบคุม การตัดสินถูกผิด ปราศจากการตอบสนองแบบทันทีทันใด เนื่องจากเรารู้เท่าทันความคิดแล้ว จึงไม่มีการพูดแทรก เป็นการฟังเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทางสังคม และจิตใจ การฟังที่ลึกซึ้งนี้จะช่วยให้เราสามารถฟังได้อย่างเข้าอกเข้าใจแม้ไม่คุ้นเคยในเรื่องราวที่รับฟังแต่รับรู้ถึงความรู้สึกของผู้พูดได้ (14,15)

ดิช นัท ฮันท์ได้อธิบายการฟังอย่างลึกซึ้งซึ่งว่าเป็น การฟังที่ช่วยปลดปล่อยความทุกข์จากใจของผู้อื่น หรือจะเรียกว่าการฟังด้วยความเมตตากรุณา (compassion) ฟังเพื่อวัตถุประสงค์เดียวก็คือช่วยให้ พวกเขาเหล่านั้นได้ปลดปล่อยทุกสิ่งจากหัวใจ ถึงแม้ ผู้พูดจะพูดหรือคิดในมุมมองที่เต็มไปด้วยความเห็นต่าง เธอก็ยังสามารถรับฟังต่อไปด้วยจิตแห่งเมตตาได้ และ หากต้องการที่จะช่วยแก้ไขมุมมองความคิดของพวกเขาให้เธอรอในโอกาสต่อไป เพราะความกลัว ความโกรธ ความลึนหวังบังเกิดจากพื้นฐานมุมมอง เราทุกคนต่างมี มุมมองที่ต่างกันไป การคำนึงถึงแต่ตนเองโดยไม่สนใจ ความรู้สึกของคู่สนทนาอาจสะสมเป็นรากฐานของความ ชัดแย้ง สงคราม ความรุนแรง (16) และการฟังอย่าง ลึกซึ้งตามการอธิบายนี้ ทำให้เข้าใจว่า การฟังอย่างลึก ซึ้งส่งผลให้ผู้พูดได้ปลดปล่อยความทุกข์ ในขณะที่ผู้ฟัง เกิดความเมตตากรุณาภายใน

จะเห็นได้ว่า ตามการให้ความหมายจากหลากหลาย แห่ง (12-16) การฟังอย่างลึกซึ้ง จึงเป็นการฟังในระดับ ฉับในปัจจุบันขณะ (ฟังก่อนกำเนิด) ตามแนวคิดของ Otto Scharmer, 2016 (9)

Robbins, 2020 (17) กล่าวว่า การจะเกิดการฟัง อย่างลึกซึ้งนั้นต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. การสบตา (eye contact) การมองตากัน ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง แสดงให้เห็นว่าผู้ฟังให้ความสนใจและเข้าถึงในสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด

2. การอยู่กับปัจจุบันขณะ (presence) โดยเฉลี่ย คนเราจะพูดด้วยความเร็วเฉลี่ย 135-160 คำต่อนาที แต่สมองของเราทำงานด้วยความเร็วเฉลี่ย 400-600 คำต่อนาที แสดงว่าสมองทำงานเร็วกว่าสิ่งที่คู่สนทนา กำลังพูด และมักคิดเลยไปไกลถึงเรื่องอื่นนอกขอบเขต ของเรื่องที่ได้รับฟัง ดังนั้นจำเป็นที่เราต้องคอยสังเกต ความคิด และกลับมาสนใจอยู่กับเรื่องที่อยู่ตรงหน้า

3. ภาษากายย้อนกลับ (non-verbal feedback) มีการแสดงออกที่ไม่ใช่คำพูดต่อสิ่งที่ฟัง เช่น การพยัก หน้าน้ำ ยิ้ม หรือการแสดงออกด้วยท่าทางอื่น ๆ นั้นแสดง ให้เห็นถึงความสนใจ และเข้าใจต่อสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด ออกมา และมีส่วนร่วมในเรื่องนั้น ๆ

4. การเชื่อมต่อ (connection) ในขณะที่กำลัง สนทนา ท่วงท่าของร่างกายจะแสดงให้เห็นถึงการที่ผู้ฟัง เปิดรับการฟัง เปิดให้มีพื้นที่ว่างเพื่อให้ผู้พูดได้รู้สึกได้ รับการต้อนรับและปลอดภัยในขณะที่กำลังพูด โดยการ โนมตัวเข้าหาผู้พูดเล็กน้อย เปิดอก หลังตรงวางมือบน ดักหรือบนโต๊ะด้านหน้า

หลักการในการฝึกปฏิบัติการฟังอย่างลึกซึ้ง

การฟังเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝน หากเรามีทักษะ การฟังที่ดีก็จะทำให้เข้าใจผู้พูดได้ดีและ เราจะรู้ว่า ควร พูดกับเขาอย่างไร การสื่อสารที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ มีคนพูดและมีคนรับฟัง หากเราสนใจฝึกฝนแต่ทักษะ การพูด ละเลยการฝึกทักษะการฟัง ทำให้การสื่อสาร ขาดความสมดุล เราสามารถฝึกฝนทักษะนี้ได้โดยมี เทคนิค 4 ขั้นตอน (18,19) ดังนี้

1. สังเกตปฏิบัติการทางกาย

ขณะที่ฟังให้ผู้ฟังสังเกตความรู้สึกและสังเกต ปฏิบัติการของร่างกายไปด้วยว่าตอนนี้เรารู้สึกอย่างไรอยู่ ร่างกายของเรามีปฏิบัติการตอบสนองกับคำพูดนั้น ๆ อย่างไร เช่น เมื่อได้ยินคำพูดไม่ถูกหู ก็หายใจตื้นตื้น รู้สึกร้อนผ่าว ๆ ที่หน้า เพียงรับรู้ว่าการนั้นเกิดขึ้น ที่ส่วนใดของร่างกาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ไม่ต้องพยายามไปกดขี่ รับรู้แล้วกลับมาฟังต่อ

คำแนะนำ: ฟังด้วยความผ่อนคลาย โดย ไม่ขัด ไม่ถาม ไม่แทรก จนกว่าผู้พูดจะพูดจบ เพื่อให้เรา ได้รับรู้ข้อความนั้นทั้งหมดอย่างแท้จริง

2. สังเกตอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง

เมื่อใดก็ตามเวลาที่มีใครพูดในสิ่งที่เราไม่ ชอบใจไม่อยากจะยิน หรือรู้สึกโกรธ เราอาจสังเกต ร่างกายไม่ทัน ขณะนั้นสังเกตว่าจะไม่ได้ยินเสียงพูดแล้ว จะมีแต่เสียงไววายในความคิดของเราเองและรู้สึก อยากรู้คำตอบหรือขัดแย้งขึ้นมาทันที

คำแนะนำ: ติดตามความอึดอัดขัดเคืองใจ ที่เกิดขึ้นนั้นไป ให้อยอมรับในความรู้สึกนั้น แล้วกลับมาฟัง คนตรงหน้าต่อ

3. ห้อยแขวนคำตัดสิน

เมื่อได้ยินเสียงจะเกิดปฏิกิริยาโต้ตอบโดยอัตโนมัติภายในผู้ฟัง ซึ่งโดยมากมาจากความทรงจำเก่า ซึ่งบรรจุแบบแผนการตอบสนองเดิม ๆ ไว้ เช่น พอได้ฟังเรื่องที่กระทบกระเทือนจิตใจ ก็รู้สึกไม่พอใจ น้อยใจ หรือเสียใจในทันที ผู้ฟังจึงไม่มีโอกาสที่จะมีการตอบสนองต่อการฟังในรูปแบบใหม่ ๆ เลย สังเกตว่ามีการตัดสินผู้คนและสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างเป็นอัตโนมัติอยู่เสมอ เมื่อเกิดความไม่พอใจ หากสามารถสังเกตปฏิกิริยาทางกายหรือสัมผัสอารมณ์ที่ขึ้นมาได้ ทำให้เรารู้ว่าเราได้ตัดสินไปแล้ว เราไม่อาจห้ามการตัดสินได้ แต่เราสามารถห้อยแขวนมันไว้ชั่วคราว แล้วฟังคนพูด พูดให้จบก่อนแล้วจึงค่อยพิจารณาว่าจะสื่อสารกลับไปอย่างไร การคิดและตอบโต้แบบอัตโนมัติ อาจกลายเป็นความวุ่นวายที่ทำให้เราเสียใจภายหลังได้

คำแนะนำ: ฟีกห้อยแขวนคำตัดสิน ฟีกที่จะช้าลงในการโต้ตอบ ทำให้เราหยุดยั้ง สถานการณ์แย่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพราะความวุ่นวาย ปรับเปลี่ยนการโต้ตอบอย่างอัตโนมัติ ให้เป็นการตอบสนองที่มีคุณภาพ

4. ให้ความเคารพและเท่าเทียม

ตราบดีที่เรามองว่าอีกฝ่ายเป็นคนผิด แล้วเราเป็นคนถูก ด้วยทัศนคตินี้ เราไม่อาจเข้าใจเขา หรือทำให้เขาเข้าใจเราได้เลย หากเราต้องการให้บทสนทนาขึ้นดำเนินไปด้วยดี จึงควรวางเรื่องถูกผิดไปก่อน แล้วรับฟังด้วยความเท่าเทียม และเคารพในมุมมองที่แตกต่าง เมื่อฟังจบ มักเกิดความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้พูดในมุมมองของเขา หรือเห็นที่มาของความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน กระทั่งเห็นสมมติฐานเบื้องต้น ความเชื่อของตัวเอง และความเชื่อของผู้พูดที่แตกต่างกัน ด้วยความเข้าใจถึงรากแบบนี้เท่านั้น จึงจะเกิดพื้นที่ในการพูดคุย ทำความเข้าใจต่อกันได้ง่ายกว่า เมื่อเกิดการตัดสิน ให้ฟังเสียงในหัวที่เราวิพากษ์วิจารณ์เขา หรือสิ่งที่เขาพูดแล้วถามตัวเองอย่างใคร่ครวญว่า สิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ คืออะไร สิ่งที่เราตีความไปเองคืออะไร ระลึกไว้ว่าสิ่งที่เรารู้จริงกับสิ่งที่เรารู้ความมั่นใจแยกออกจากกันได้เสมอ

คำแนะนำ: ให้ใช้การใคร่ครวญและตั้งคำถามกับตัวเอง เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำให้เรารู้จักตนเองมากขึ้น มากกว่าจะไปสนใจว่าเราต้องตอบโต้อย่างไรเพื่อรักษาจุดยืนของเรา หรือแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่เราเชื่อว่าถูก

แปดกฎของการฟังอย่างมีสติ (8-Golden law of mindful listening) (20)

ดังได้กล่าวแล้ว การฟังอย่างลึกซึ้งซึ่งมีความหมายเดียวกับการฟังอย่างมีสติ ทั้งความหมาย ลักษณะการปฏิบัติและเป้าหมายของการฟัง โดยกฎทองที่ช่วยในการฝึกการฟังคือ

1. ระหว่างการฟัง ควรปฏิบัติสัมพันธ์กันอย่างมนุษย์ ไม่ใช่วัตถุสิ่งของ
2. ความเท่าเทียม ฟังโดยหลีกเลี่ยงการครอบงำ (imperialism) ทั้งสองฝ่ายคือผู้ฟังและผู้พูดต่างให้และรับความเห็นต่าง ไม่มีใครเหนือกว่าหรือด้อยกว่า
3. ฟังโดยมีจุดยืนชัดเจน บอกจุดยืน ตำแหน่งของตนเองให้ชัดเจน ว่าเป็นการฟังเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจจุดยืนของผู้อื่น
4. ใจกว้าง กล่าววิจารณ์ความคิด ความเชื่อของตนเองหรือกลุ่มตนเอง (self-critical)
5. ซื่อสัตย์และจริงใจ หลีกเลี่ยงการยอมรับแบบขอไปที (lazy tolerance)
6. ฟังแบบไว้วางใจผู้อื่น ผู้อื่นก็มีเหตุผลที่ดี และสามารถหาทางออกที่ดีได้เช่นกัน
7. ไม่ปะปนหลักการกับการปฏิบัติ เมื่อผู้อื่นพูดเรื่องหลักการ ก็ตอบเรื่องหลักการ เมื่อผู้อื่นพูดเรื่องการปฏิบัติ ก็ตอบเรื่องการปฏิบัติ
8. ฟังโดยไม่มีการซ่อน มีเจตนาแอบแฝงเพื่อจับผิดคู่สนทนาของเรา

ประโยชน์ต่อทันตบุคลากรและบุคลากรทางด้านสาธารณสุขและผู้ป่วย

การใช้การฟังอย่างลึกซึ้งเข้ามาใช้ในการรักษา จะช่วยให้ทันตบุคลากร และบุคลากรทางการแพทย์ เกิดความเข้าใจในมุมมองของผู้ป่วยมากขึ้น ผู้ป่วยเมื่อเกิดความรู้สึกเชื่อมต่อกับบุคลากรทางการแพทย์ ก็ จะแสดงความกังวลใจ หรือความไม่สบายใจที่มีออกมา อย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบัง หรือบิดเบือน ซึ่งส่งผลให้ ผู้ป่วยมีสภาวะทางใจที่ดีขึ้น คลายความกังวลและช่วย ให้ทันตแพทย์ช่วยบรรเทาอาการเจ็บป่วยที่มีให้ลดน้อย ลงได้อีกทาง (21–23)

นอกจากผลทางด้านความรู้สึกแล้ว การได้ข้อมูลที่ ครบถ้วนจากการตั้งใจฟังส่งผลให้เกิดการรักษาได้ ตรงจุด ช่วยลดการกลับมานัดหมายซ้ำของผู้ป่วย ลดการ จ่ายยาเกินความจำเป็น ทำให้ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการ รักษาให้กับผู้ป่วย เกิดการรักษาที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลด เวลาการทำงานของบุคลากร (21–23)

การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จยังส่งผลให้ ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในการรักษา ช่วยลดปัญหาการ เกิดการร้องเรียนในการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของ บุคลากรทางการแพทย์ (24,25)

แพทย์ และทันตแพทย์

การฝึกฝนทักษะในการรับฟังอย่างลึกซึ้ง หากทำ เป็นประจำ จะช่วยลดปัญหาการสื่อสารและส่งเสริม การบริหารทางทันตกรรมโดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้เนื่องจาก การฟังอย่างลึกซึ้งเป็นการเรียนรู้และ พัฒนาคุณลักษณะทางด้านปรีชาญาณและพฤติกรรม (cognitive and behavioural attributes) ซึ่งก็คือ การพัฒนาการกระทำหรือกระบวนการทางสมองผ่านทาง ความคิด ประสบการณ์ และประสาทสัมผัส (คุณลักษณะ ทางด้านปรีชาญาณ) และพัฒนาคุณลักษณะ การกระทำ หรือกิริยาอาการที่แสดงออกทางร่างกายความคิดหรือ ความรู้สึกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า (คุณลักษณะทางด้าน พฤติกรรม) คุณลักษณะเหล่านี้นำไปสู่ความสามารถที่ ไม่เป็นเพียงการรู้ข้อมูล แต่เข้าใจ รับรู้และรู้สึกได้จริง ถึงความรู้สึกเจ็บป่วย ไม่สบายของผู้ป่วย (I feel how you feel, not I know how you feel.) ความรู้สึกของ

ผู้ป่วยนี้อาจเป็นผลมาจากโรคทางกาย สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ สังคม นอกจากจะสามารถรับรู้ และรู้สึกได้จริง ถึงความรู้สึกของผู้ป่วยแล้วยังสามารถแสดงออกให้ ผู้ป่วยรับรู้ได้ว่า การรับรู้นี้ได้เกิดขึ้นแล้วในตัวผู้บริบาล ซึ่งก็มักจะเป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูดและภาษากาย (verbal and non-verbal communications) ทักษะ เหล่านี้รวมเรียกว่าการบริบาลร่วมรู้สึก (empathic care) การบริบาลร่วมรู้สึกเมื่อนำมาอธิบายในเชิงทันตกรรม พร้อมมูลจึงกล่าวได้ว่าเป็นการบริบาลที่เกิดจากใจที่ พรารถนาช่วยให้ผู้ป่วยพ้นจากความทุกข์ทางกายและ ทางใจที่เผชิญอยู่ เป็นการขยายขอบเขตของการดูแลที่ “ตัวโรค” หรืออวัยวะที่มีปัญหา ไปสู่การดูแล “คนที่มี โรค” การฟังอย่างลึกซึ้งช่วยให้แพทย์และทันตแพทย์ ขยายการรับรู้หรือจุดโฟกัสที่ “โรค” มาเห็นคน ตลอดจน ความคิด ความเชื่อที่เป็นที่มาของการเกิดโรค บริบทชีวิต ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการรักษา รวมทั้งผลกระทบ จากการรักษาที่มีต่อวิถีชีวิตด้วย การได้รับข้อมูลของ คนไข้อย่างรอบด้าน ช่วยให้การดูแลผู้ป่วยครอบคลุม ทั้งการดูแลสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาและการ พึ่งพู่สุขภาพและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล คนไข้จึงสามารถให้ความร่วมมือในการรักษา การดูแล ป้องกันได้ดีขึ้น ส่งผลให้ผลลัพธ์การรักษาเป็นไปในทิศทาง ที่ดีขึ้น (26-28) สมาคมทันตแพทยศาสตรศึกษาแห่ง อเมริกา (American Dental Education Association) ถึงกับกำหนดว่าต้องมีการฝึกการบริบาลร่วมรู้สึก ใน การเรียนการสอนรายวิชาในหลักสูตรเพื่อฝึกนักศึกษา ทันตแพทย์ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นพื้นฐานต่อทักษะความสามารถ ทางคลินิก (clinical competency) และ สามารถดูแล โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (patient-center care) โดยมีทักษะการรับฟังที่พร้อมนำไปเสริมสร้างการดูแลผู้ป่วย (29,30)

ในการสอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรม ของประเทศสหรัฐอเมริกา (United State Medical Licensing Examination, USMLE) ได้จัดให้มีการสอบ ทักษะการสื่อสารทางภาษาพูดและภาษากาย ที่เกี่ยวข้อง กับการฟังและการร่วมรู้สึก เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการ ประเมินพฤติกรรมของผู้ป่วย (31)

ในการประเมินการบริบาลร่วมรู้สึก (empathic care) พบว่ามีงานวิจัยทางการแพทย์รายงานการวัดระดับการร่วมรู้สึก (empathy level) นี้ โดยใช้มาตรวัดการร่วมรู้สึกทางการแพทย์ของเจฟเฟอร์สัน (Jefferson scale of physician empathy) ในทางทันตแพทยศาสตร์มีการศึกษาโดยใช้มาตรวัดดังกล่าว พบว่า ระดับการร่วมรู้สึกของนักศึกษาทันตแพทย์ลดลงสัมพันธ์กับระยะเวลาและจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น เมื่อพบผู้ป่วยมากขึ้น การร่วมรู้สึก ความเห็นอกเห็นใจของนักศึกษาทันตแพทย์จะลดลงตามลำดับ (32) ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น ความเครียดของนักศึกษาจากการต้องการผ่านปริมาณงานขั้นต่ำ (requirement) โดยมีความสามารถในการยอมรับความผิดพลาด และความล้มเหลวน้อย ซึ่งอาจเป็นเหตุให้นักศึกษาต้องเพ่งไปสนใจในกระบวนการมากกว่าความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยหรือมากกว่าความต้องการในการฝึกทักษะหรือฝีมือการทำงาน ส่งผลให้อาจใส่ใจในตัวผู้ป่วยและใช้เวลากับการสื่อสารกับผู้ป่วยลดน้อยลง

Hellström ได้บรรยายถึงสุนทรียสนทนาทางการแพทย์ (medical dialogue) มาเป็นระยะเวลาอันยาวนานมาแล้ว (33) ส่วนในทางการแพทย์ของประเทศไทยพบมีการนำสุนทรียสนทนามาใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่ออบรมแพทย์ประจำบ้าน ณ วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระมงกุฎเกล้า (34) ในทางทันตกรรม สุนทรียสนทนาได้รับการบันทึกว่ามีการนำมาใช้พัฒนารูปแบบงานทันตสุขภาพ ในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 (35) นอกจากนี้ยังพบการศึกษาถึงการนำสุนทรียสนทนาไปใช้ในกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ ในการสัมมนาทันตกรรมจัดฟัน ภาควิชาทันตกรรมจัดฟัน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยวัดผลที่ความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ 10 องค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่ใช้วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้แบบที่ประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสนทนา มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ใช้วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้แบบทีมในทุกองค์ประกอบ โดยพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับวิธีการสอนแบบทีม ($p < 0.05$) (36) ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบัน ได้พบหลักฐานการเริ่ม

บรรจุนสุนทรียสนทนาเป็นหัวข้อในการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทในคณะทันตแพทยศาสตร์ถึงสองแห่งแล้ว (37,38)

การส่งเสริมสุขภาพกายและใจ การพัฒนาสังคม
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (39)

สสส.จัดกิจกรรมเพื่อนอาสาสนทนา (volunteer dialogue) เพื่อส่งเสริมทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งซึ่งเพื่อหวังให้เกิดการ “ฟังสร้างสุข” คือการนำกระบวนการฟังไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาสุขภาพทางปัญญาเพื่อการค้นพบความสุขที่แท้จริงในตัวเอง

สำนักงานสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ (สกล.) (40)

ชัยฤทธิ อิ่มเจริญ จัดตั้งโครงการ ฟาร์มสุข ไอศกรีม ร่วมกับธนาคารจิตอาสา ซึ่งเริ่มจากโครงการผลิตไอศกรีมเพื่อบริจาคให้แก่เด็กด้อยโอกาส และพัฒนาเป็น “การสร้างโอกาส” ให้เด็กที่ถูกลวงละเมิดทางเพศตามสถานสงเคราะห์ได้กลายเป็นผู้ผลิตไอศกรีมและมีรายได้เลี้ยงตนเอง โดยใช้การฟังอย่างลึกซึ้งในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสเหล่านี้ และนำไปสู่การริเริ่มโครงการต่อมา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของโครงการขยายไปถึง บิดา มารดา รวมถึง ผู้สูงวัย โดยใช้การฟังให้เป็นเสมือนเครื่องมือชนิดหนึ่ง เพื่อแก้ปัญหาโดยมีหลักคิดว่า สาเหตุของปัญหาประการหนึ่งเกิดจากการที่ผู้ใหญ่บางส่วนไม่สามารถเป็นที่ฟังของสังคมได้ ถ้าหากผู้ใหญ่ส่วนใหญ่ฟัง ได้ยิน รับรู้และตระหนักถึงปัญหาที่เด็กพูดให้ฟัง ก็จะเป็นการเปิดการรับรู้และนำไปสู่แนวทางการลดปัญหาของเด็กในสังคม

ปัญหาและอุปสรรคของการฟังอย่างลึกซึ้ง (18,19)

เมื่อทราบถึงความหมาย หลักการฝึก และประโยชน์ของการฟังอย่างลึกซึ้งแล้ว เมื่อเริ่มฝึกจริง การจัดการอุปสรรคหรือหลุมพรางของการฟัง จะช่วยส่งเสริมการฝึกฝนการฟังอย่างลึกซึ้งให้เกิดขึ้นภายในตัวผู้ฟัง อุปสรรคเหล่านี้เป็นปฏิกริยาอัตโนมัติเกิดขึ้นขณะฟังสามารถระบุได้ ดังนี้

1. คิดดักหน้าขณะฟัง

คิดไปดักหน้า หมายถึงคิดวิเคราะห์ไปล่วงหน้า แล้ว ว่าคนพูดจะพูดอะไรต่อไป ถ้าเป็นเรา ในสถานการณ์นี้จะทำอะไรดี เตรียมคำแนะนำให้ผู้พูด ขณะที่เราคิดนั้นได้พลาดการฟังและสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารอย่างแท้จริงไปหลายครั้ง คิดดักหน้าแล้วอาจตั้งคำถามตั้งข้อสังเกต หรือ ออกความคิดเห็นส่วนตัว จนกระทั่งผู้พูดไม่ได้พูดสิ่งที่ต้องการ แต่เปลี่ยนมาเป็นการตอบคำถามแทน

2. จมกับอารมณ์

ผู้ฟังจมไปกับเรื่องราว อารมณ์ของผู้พูด โดยเฉพาะ เมื่อฟังความทุกข์ และหากผู้ฟังมีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน ทำให้นึกย้อนถึงอดีตของตัวเองจะยิ่งจมดิ่งไปกับเรื่องของตัวเองจนไม่ได้ฟังอย่างแท้จริงอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในผู้ฟังจะบดบังการฟัง และครอบครองพื้นที่ในใจจนทำให้เราละเลยผู้พูดไป อยู่แต่กับอารมณ์ตัวเอง

3. ใจลอยหรือใจไม่ได้อยู่กับผู้พูด

หากแม้จากการดูจากภายนอก คล้ายผู้ฟังตั้งใจฟังอยู่ ภายใต้อารมณ์คล้ายตั้งใจฟัง แต่ตาลอย และไม่ได้ยินสิ่งที่ผู้พูดกำลังเล่า ทำให้ไม่สามารถจับใจความเนื้อหา ความรู้สึก อารมณ์ของผู้พูดได้ ขณะนั้นผู้ฟังอาจมีเรื่องราวที่กำลังคิดอยู่ หรือไม่พร้อมจะรับฟัง หรืออาจมีความทุกข์ที่ไม่สามารถรับฟังผู้อื่นได้

4. ฟัง แบบมีธงในใจ

การฟังแบบมีธงในใจ จะเกิดขึ้นเมื่อเราคิดว่าตัวเองรู้ดีกว่าผู้พูดหรือรู้อยู่แล้วว่าผู้พูดจะพูดอะไรต่อไป ทำให้เพียงเริ่มบทสนทนาได้ไม่นาน ก็จะปิดการฟังไป เพราะได้ตัดสินใจและมีคำตอบในใจอยู่แล้ว ไม่ว่าจะอีกฝ่ายจะพูดต่อไปอย่างไร ก็จะไม่ได้เข้าไปในใจเลย รอเพียงแต่ว่าเมื่อไหร่จะพูดจบ ตัวเองจะได้โอกาสพูดบ้าง หลายๆ คนอาจรู้สึกเสียเวลาไม่อยากรอให้อีกฝ่ายพูดจบ เพราะคิดว่าไม่จำเป็น ในเมื่อเรามีคำตอบที่ชัดเจนในใจอยู่แล้วจึงมักขัดหรือพูดโดยที่คำนึงถึงความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งไม่มากพอ การรีบด่วนตัดสินนั้นมาจากข้อมูลเก่าที่เรารับรู้ในอดีตเท่านั้น เราจึงอาจพลาดข้อมูลสำคัญบางอย่างไปในขณะนี้ ทำให้ตัดสินใจผิดพลาด

แนวทางแนะนำเพื่อเลี้ยงอุปสรรคของการฟังอย่างลึกซึ้ง

โดยทั่วไป อุปสรรคของการฟังอย่างลึกซึ้ง คือ การฟังไปตามความเคยชิน หรือการติดกับหลงเชื่อต่อ หลุมพรางของการฟังที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ การสังเกต ปฏิกริยาของตัวเองขณะฟังผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้ง การมีสติระลึกรู้ตัวอยู่ตลอดเวลาขณะฟังเป็นทักษะสำคัญ และต้องใช้การฝึกฝน และการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้เรื่องที่ยากกลับกลายเป็นสิ่งที่ง่ายขึ้นได้ และเมื่อเกิดผลลัพธ์จากการฟังอย่างลึกซึ้งที่ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความเข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น จะช่วยให้ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งเข้ามาปรากฏอยู่ในวิถีชีวิตมากขึ้น บ่อยขึ้น จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาตัวเองของผู้ฟัง

บทวิจารณ์ (Discussion)

จากการแบ่งระดับของการฟัง การฟังอย่างลึกซึ้ง เป็นระดับการฟังที่เกิดขึ้นเมื่อปล่อยวางอคติภายในของผู้ฟัง ซึ่งการหมั่นฝึกฝนจะสามารถพัฒนาการฟังให้อยู่ในระดับการฟัง แบบฉันทในตัวเองและฉันทในปัจจุบัณขณะ ทั้งนี้ขึ้นกับความชำนาญ ในการฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเองของผู้ฟัง (9)

การฟังอย่างลึกซึ้งเป็นหนทางหนึ่ง ในหลากหลายวิธีของการฝึกการตระหนักรู้ภายในตนเองเพื่อเข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้ง และเข้าใจผู้อื่น ดังนั้นจึงเป็นความสนใจและจุดมุ่งหมายเฉพาะคนที่เลือกวิถีการนี้ไปใช้เพื่อพัฒนาเป้าหมาย ในการพัฒนาตนเองโดยต้องใช้ความต่อเนื่อง ในการฝึกฝนปฏิบัติ ร่วมกับได้รับคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์เพราะเป็นการฝึกฝนที่ต้องเกิดขึ้นผ่านการตระหนักรู้ภายในของผู้ฟังเพื่อเท่าทันอคติภายใน สามารถปล่อยวางเพื่อกลับมารับรู้ผู้พูด การนำไปใช้จึงต้องตระหนักในข้อจำกัดนี้

การฟังอย่างลึกซึ้ง เป็นด่านแรกของการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานของการบริหารทันตกรรม พร้อมมูล ทั้งนี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หรือสุนทรียสนทนา ยังต้องมียุทธศาสตร์ประกอบอื่น ๆ ที่ต้องฝึกฝนเพิ่มเติมอันได้แก่ การให้เกียรติและเคารพตนเองและผู้อื่น

การไม่ตัดสินใจ และการเปิดเผยเสียงภายในใจ องค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้เรามองเห็นเหตุผลที่แตกกระจายเป็นเสียง ๆ เหล่านี้มาต่อกันเป็นภาพใหญ่และเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ร่วมกันได้ (12)

บทสรุป (Conclusion)

การฟังอย่างลึกซึ้งมีความแตกต่างไปจากการได้ยินและการฟังโดยทั่วไป เป็นการฟังที่ผู้ฟังอยู่กับปัจจุบันขณะ ปราศจากความคิด อคติ เป็นการฟังที่เข้าใจได้ถึงเนื้อหา อารมณ์ความรู้สึกและเจตนาของผู้พูดได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกชาติ ศาสนา ก่อให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันและนำไปใช้ในหลายองค์ประกอบอย่างกว้างขวาง รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและงานทางด้านสาธารณสุข แต่สิ่งสำคัญที่จะทำให้การฟังอย่างลึกซึ้งประสบความสำเร็จในเชิงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับทักษะการสนทนาจากผู้วางนโยบายทันตแพทยศาสตร์ศึกษาแล้ว ผู้เรียนฟังมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติหลักการในการฝึกการฟังอย่างลึกซึ้ง ให้สามารถรับมือกับปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้เมื่อลองฝึกปฏิบัติ ซึ่งก็ต้องอาศัยการฝึกฝนและนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การฟังอย่างลึกซึ้งผสานกลมกลืนเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของผู้ฟัง และเกิดผลจากการฟังอย่างลึกซึ้งต่อตนเอง และสังคมรอบตัวในที่สุด

เอกสารอ้างอิง (References)

1. Mackey WF. Language teaching analysis. Bloomington: Indiana University Press; 1967.
2. Patel BN, Rosenberg L, Willcox G, Baltaxe D, Lyons M, Irvin J, et al. Human-machine partnership with artificial intelligence for chest radiograph diagnosis. NPJ Digit Med. 2019 Nov 18;2:111. doi: 10.1038/s41746-019-0189-7.
3. Heinrichs B, Eickhoff SB. Your evidence? Machine learning algorithms for medical diagnosis and prediction. Hum Brain Mapp. 2020;41(6):1435-44.
4. Casalegno F, Newton T, Daher R, Abdelaziz M, Lodi-Rizzini A, Schürmann F, et al. Caries Detection with Near-Infrared Transillumination Using Deep Learning. J Dent Res. 2019;98(11):1227-33.
5. Krois J, Ekert T, Meinhold L, Golla T, Kharbot B, Witte-meier A, et al. Deep Learning for the Radiographic Detection of Periodontal Bone Loss. Scientific Reports. 2019;9(1):8495. doi:10.1038/s41598-019-44839-3.
6. Jagosh J, Donald Boudreau J, Steinert Y, MacDonald ME, Ingram L. The importance of physician listening from the patients' perspective: Enhancing diagnosis, healing, and the doctor-patient relationship. Patient Educ Couns. 2011; 85(3):369-74.
7. Photchananukrom Chabap Ratchabandittayasathan [Internet]. 2011 [cited 2020 Jul 28]. Available from: <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
8. Changkwan-yuen P. The art of listening, reading. 2nd ed. Bangkok: Vichakarn Publishers; 1982, 174 p.
9. Scharmer CO. Theory U: Leading from the future as it emerges. 2nd ed. San Francisco, United States: Berrett-Koehler Publishers; 2016. 544 p.
10. Sathirakoses-Nagapradipa Foundation. Solve life wicked problems for inner freedom [Internet]. 2019 [cited 2020 Jul 29]. Available from: [https://www.healthymediahub.com/media/detail/Healing the knot of life - for inner freedom. \(in thai\)](https://www.healthymediahub.com/media/detail/Healing%20the%20knot%20of%20life%20-%20for%20inner%20freedom.%20(in%20thai))

11. Global gurus. The Best Education Speakers, Trainers and Thought Leaders - Global Gurus [Internet]. 2020. [cited 2020 Jul 28]. Available from:<https://globalgurus.org/education-gurus-top-30/>
12. Bohm D. On dialogue. London: Routledge; 2014.
13. Srisuwan S. Contemplative education for media reporter. In: 6th National Conference of Active Learning “How does Active Learning Solve Thailand 4.0 problem?; 2018 Mar 26-27; Walailak University, Nakorn-Srithammarat, Thailand. [cited 2020 Jul 28]. Available from: <https://alc.wu.ac.th/backEnd/attach/attArticle/Proceeding2561-198-204.pdf>
14. Bakken Center for Spirituality and Healing. Deep listening [Internet]. University of Minnesota Earl E. Bakken Center for Spirituality & Healing; 2020. [cited 2020 Jul 28]. Available from: <https://www.csh.umn.edu/education/focus-areas/whole-systems-healing/leadership/deep-listening>.
15. Rogers C. A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships: as developed in the client-centered framework. In: Koch S, editor. Psychology: A study of a science study I, conceptual and systematic volume 3: Formulations of the person and the social context. New York, US.: McGraw-Hill; 1959. p. 184–256.
16. Hanh TN. The miracle of mindfulness : The classic guide to meditation by the world’s most revered master. London, UK: Ebury Publishing; 2008. 160 p.
17. Robbins A. The power of deep listening [Internet]. FounderKaur; 2020. [cited 2020 Jul 28]. Available from:<https://www.tonyrobbins.com/mind-meaning/the-power-of-deep-listening>.
18. Paradigm, P. Leaning back and listen: The art of deep listening. Bangkok: Suan Ngern Mee Ma Publishers; 2014.
19. Bhramnuruk J. 4 traps indicating we are not capable of listening [Internet]. Learning Hub Thailand; 2019 [cited 2020 Jul 28]. Available from: <https://learninghubthailand.com/4-trap-of-listening/>.
20. Phramahahansa-nitiboonyakorn. 8 golden rules for mindfulness listening [Internet]. GotoKnow; 2010 [cited 2020 Jul 22]. Available from: <https://www.gotoknow.org/posts/325078>.
21. Zinn W. The empathic physician. Arch Intern Med. 1993;153(3):306-12.
22. Bensing J, Schreurs K, De Rijk A. The role of the general practitioner’s affective behaviour in medical encounters. Psychology & Health. 1996; 11(6):828-38.
23. Fassaert T, Van Dulmen S, Schellevis F, Bensing J. Active listening in medical consultations: Development of the Active Listening Observation Scale (ALOS-global). Patient Educ Couns. 2007; 68(3):258-64.
24. Levinson W. Physician-patient communication: A key to malpractice prevention. JAMA. 1994 Nov 23-30;272(20):1619-20.
25. Hickson GB, Clayton EW, Entman SS, Miller CS, Githens PB, Whetten Goldstein K, et al. Obstetricians’ prior malpractice experience and patients’ satisfaction with care. JAMA. 1994; 272(20):1583-7.
26. Hojat M, Gonnella JS, Nasca TJ, Mangione S, Vergare M, Magee M. Physician empathy: Definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. Am J Psychiatry. 2002;159(9):1563-9.

27. Hojat M, Gonnella JS, Mangione S, Nasca TJ, Magee M. Physician empathy in medical education and practice: Experience with the Jefferson scale of physician empathy. *Semin Integr Med.* 2003;1(1):25-41.
28. Wongnavee K, Tantipol C, Yuma S, Buranachad N. Essence of comprehensive dentistry scrutinized from dental care experience of advanced general dentists. *M Dent J.* 2020; 40(3):289-98.
29. ADEA Competencies for the New General Dentist: (As approved by the 2008 ADEA House of Delegates). *J Dent Edu.* 2011;75(7):932-5.
30. ADEA House of Delegates. Competencies for the New General Dentist [Internet]. As approved by the ADEA House of Delegates; 2008 [cited 2020 Jul 28]. Available from: https://www.adea.org/about_adea/governance/Pages/Competencies-for-the-New-General-Dentist.aspx.
31. The Medical School Objectives Writing Group. Learning objectives for medical student education-guidelines for medical schools: Report I of the medical school objectives project. *Acad Med.* 1999;74(1):13-8.
32. Sherman JJ, Cramer A. Measurement of changes in empathy during dental school. *J Dent Educ.* 2005;69(3):338-45.
33. Hellström O. Dialogue medicine: A health-liberating attitude in general practice. *Patient Educ Couns.* 1998;35(3):221-31.
34. Iramaneerat C, Imjaijitt W, Pongpakatien J, Kitthaweesin T, Mahagita C. Dialogue workshop helps improve residents' understanding of others. *Royal Thai Army Med J.* 2019;72(3):201-208.
35. Laekawipat S. Model development of dental health promoting school in Denchai district, Phrae province. *Th Dent PH J.* 2012;17(2):71-81.
36. Chatiket P, Patanaporn V, Wattanachai T. Dental students' achievement and satisfaction of two learning methods in an orthodontic case seminar, Faculty of Dentistry, Chiang Mai University. *CM Dent J.* 2015;36(2):131-43.
37. Online dental students Field Experiences. Learning Experience in Hospital and Community [Internet]. Faculty of Dentistry Prince of Songkhla University; 2017. [cited 2020 Dec 27]. Available from: <http://ed.dent.psu.ac.th/var/www/service/Upload/files>.
38. Academic service Faculty of Dentistry Thammasat University. Curriculum of the Master of Science Program in Dentistry [Internet]. Faculty of Dentistry Thammasat University; 2018 [cited 2020 Dec 27]. Available from: http://www.dentistry.tu.ac.th/Dentistry/15_05_19/15_05_19_001.pdf.
39. Sopontammarak A. Implement the skill of "Deep listening" to develop the wisdom wellness [Internet]. Thai Health Promotion Foundation; 2018 [cited 2020 Jul 28]. Available from: <https://www.thaihealth.or.th/Content/43683-Implement-the-skill-of-Deep-listening-to-develop-the-wisdom-wellness.html>.
40. Santiwuttimeti W. Chairit Imcharoen the delivery person of "Farm Sook" through icecream [Internet]. Happinessisthailand; 2017 [cited 2020 Jul 28]. Available from: <https://www.happinessisthailand.com/2017/12/28/farmsook/>

ติดต่อบทความ:

รศ.ทพ.สมชัย มโนพัฒน์กุล
ภาควิชาทันตกรรมทั่วไปชั้นสูง คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
ถนนโยธี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ 02 200 7853
อีเมล: somchai.man@mahidol.edu

Corresponding author:

Assoc.Prof.Dr. Somchai Manopatanakul
Department of Advanced General Dentistry,
Faculty of Dentistry, Mahidol University
Yothi Road, Rajthewe, Bangkok 12120
Tel: (662) 200 7853
E-mail: somchai.man@mahidol.edu

Received Date: Aug 29, 2020

Revised Date: Dec 04, 2020

Accepted Date: Jan 04, 2021