

ของขวัญจากการฟัง

Gift x Listen with Your Heart

แสงอรุณ พูนพิพัฒธนศรี
นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

พลังของการฟัง...สร้างสุข

ก้อย เรียนจบตรี-โท เกียรตินิยม ทำงานเก่ง รับผิดชอบ ขยันมุ่งมั่น ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ

นอกจากความรู้สายตรงในงานที่แน่นแล้ว เธอมี 2 ทักษะสำคัญโดดเด่น สำหรับตะลุยโจทย์ในการทำงาน

ทักษะคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อน สามารถวิเคราะห์ และตีโจทย์ปัญหาออกมาเป็นภาพหรือโมเดลได้น่าทึ่งและ

ทักษะการสื่อสาร ที่ทำให้ผู้คนรอบข้างไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน เปิดประตูต้อนรับเธอได้ไม่ยาก เธอมีศิลปะการสื่อสารชั้นยอดเลยทีเดียว รู้จักใช้การสื่อสารในมิติต่าง ๆ เช่น สามารถบอกถึงความรู้สึก และความต้องการของตัวเองอย่างเหมาะสม อธิบายงานให้เข้าใจได้ง่าย และตรงประเด็น ทำให้การนำเสนอทุกครั้งน่าสนใจ และดึงดูด

หากเราจะติดป้ายให้ก้อย ป้ายเดียวคงไม่พอ ขอ 2 ป้ายที่คู่ควร

“Miss Perfectionist” และ “Miss Can Do”

งานที่ออกจากเธอ วางใจได้ว่ามีคุณภาพ และเสร็จทันกำหนด

ประสบการณ์เกือบ 20 ปี ด้วยผลงานคุณภาพสม่ำเสมอ เธอมีความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นลำดับ จากพนักงานธรรมดา สู่การเป็นนักคิด นักวางกลยุทธ์ให้กับผู้บริหารระดับสูงในองค์กรขนาดใหญ่ ก้อยสนุกกับงานท้าทาย ได้คิดสร้างสรรค์ ได้เรียนรู้ และได้พัฒนาตนเอง

ช่วง 5 ปีหลัง มีความท้าทายใหม่ ๆ จากธุรกิจที่ต้องปรับตัวในยุค Digital โจทย์งาน และโจทย์คนถาโถมเข้ามาพร้อม ๆ กัน ก้อยรู้สึกว่ามันเกินเบอร์ไปเยอะ แต่ด้วยความเป็นเธอ ก้อยใช้พละกำลังเกินเบอร์เช่นกันในการบริหารจัดการโจทย์เหล่านั้น

แน่ละ !!! ความกดดัน ความเครียดสะสมจากการทำงานที่ผ่านมาหลายปี น่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เธอรู้สึกเหนื่อยล้า และป่วยบ่อย จนต้องพึ่งหมอพึ่งโรงพยาบาลอยู่หลายครั้ง

แม่ก้อยเป็นห่วงลูกสาวคนเดียวของเธอมาก

แม่คิดสารพัด ก้อยอยู่บ้านกรุงเทพฯ คนเดียว เป็นอะไรกะทันหัน ใครจะช่วยทัน แม่เทียวขึ้นเทียวลง เพื่อดูแลลูกสาว เป็นระยะ ช่วงโควิดระลอก 3 ที่ต้อง Social Distancing จริงจัง ก้อยเองก็เป็นห่วงแม่ ไม่อยากให้แม่เข้ามาในพื้นที่สีแดง ที่มีแนวโน้มคนติดเชื้อเพิ่มมากขึ้น

ช่วง Work from Home ก้อยจึงได้รับกล่องอาหารฝีมือแม่ที่ส่งมาจากใต้หลายต่อหลายครั้ง เป็นอาหารที่ดีต่อใจมาก ๆ ฝีมือแม่อร่อยเสมอต้นเสมอปลาย แค่ใส่น้ำเติมผักลงไป อร่อยดังใจ

เมื่อสถานการณ์โควิดเริ่มคลี่คลาย บวกกับประชาชนกลุ่มเสี่ยงได้ฉีดวัคซีนจำนวนมากขึ้น รัฐบาลผ่อนคลายมาตรการ Lockdown แม่กะป๊าไม่รอช้า...พาไปกราบพระอาจารย์ที่แม่เคารพและศรัทธา ณ วัดแห่งหนึ่ง ท่านอายุ 83 พรรษาแล้ว แต่ท่านยังดูแข็งแรง และมีเมตตามาก

ท่านยื่นกระดาษให้แผ่นหนึ่ง เป็นลายมือของท่าน เขียนไว้ว่า นนทพร (อ่านว่า นน-ทะ-พอน) ท่านเขียนให้ชื่อเดียวเลย ความหมายคือ “มีความสุขดี”

เห็นชื่อแล้วฉันรู้สึกชอบทันที ไม่รู้สึกแปลกแยกกับชื่อใหม่

แม่อยากให้ฉันเปลี่ยนชื่อมานานแล้ว ตั้งแต่ฉันเริ่มสุขภาพไม่ดี เจอปัญหาเรื่องงานไม่หยุดหย่อน แม่เปรยหลายครั้ง แต่ฉันยังเฉย ๆ เหมือนไม่รับรู้ในสิ่งที่แม่พยายามสื่อสาร ใจหนึ่งรู้สึกขัดเขินที่จะเปลี่ยน...ความเคยชินเดินทางมาจะครึ่งชีวิตแล้ว

จนวันหนึ่งแม่พูดเรื่องนี้ขึ้นมาอีก

วันนั้นฉันตั้งใจฟังแม่เป็นพิเศษ ไร้เสียงในใจ ไร้การลงความเห็นหรือตัดสิน ฉันฟังแม่ด้วยหัวโล่งๆ ฉันสัมผัสได้ถึงกระแสแห่งความรัก และความห่วงใยที่แม่มีให้ฉัน เป็นความอบอุ่นในหัวใจ ช่างมหัศจรรย์แท้!!!

ที่ผ่านมาฉันเข้าไม่ถึง ฉันได้ยินแต่เสียงตัวเอง

แม่ดูจากตำราการตั้งชื่อ “พยัญชนะในชื่อ มีความมานะอุตสาหะเป็นแรงขับเคลื่อนหลัก ชีวิตจะเหนื่อยกว่าปกติ จะต้องใช้ความขยัน ความพยายามมากจึงจะประสบความสำเร็จ” เพื่อความมั่นใจ แม่ชวนไปดูกับพระอีกท่านว่าชื่อเดิมดีอยู่ แต่ตรงพยางค์ต้นมีความหมายเชิงไม่ปลอดภัย

นั่นจึงเป็นที่มาของชื่อใหม่

การเปลี่ยนชื่อไม่ใช่เรื่องเสียหาย อะไรที่ทำให้แม่มีความสุข...คลายกังวล และเบื้องหลังการเปลี่ยนเต็มไปด้วยความหวังดีของแม่ ทำไมฉันซึ่งเป็นลูกถึงจะไม่ทำ ถือเป็นโอกาสอันดี ให้ของขวัญในวันคล้ายวันเกิดแม่ และฉันจะเป็นก้อย นนทพร “คนใหม่” ที่ใส่ใจดูแลสุขภาพกายใจอย่างจริงจัง

วันนั้นฉันเห็นรอยยิ้มของแม่ และน้ำตาแห่งความปลื้มปิติ ฉันได้ของขวัญด้วย

พลังของการฟัง...เปลี่ยนชีวิต

นายประชา General Manager บริษัทที่กำลังเติบโตแห่งหนึ่ง มีบุตรชายสองคน อายุไล่เลี่ยกัน พี่น้องจะได้เป็นเพื่อนกัน ดูแลกัน ผู้เป็นพ่อจึงให้เรียนโรงเรียนเดียวกัน คนพี่เก่งเรียน และเก่งกีฬา ส่วนคนน้องไม่ค่อยแข็งแรง มีโรคประจำตัว การเรียนอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อลูกชายคนโตใกล้จบชั้นที่จะต้องย้ายโรงเรียน พ่อจึงคุยกันกับลูกทั้งสองระหว่างเดินทางกลับบ้าน ว่าจะย้ายไปโรงเรียนใหม่ที่เดียวกันทั้งสองคนเลย มีใครเห็นเป็นอย่างไรบ้าง

ลูกชายคนโตบอกไม่มีปัญหาครับ ผมจะได้ดูแลน้องบีด้วย ส่วนลูกชายคนเล็กนิ่งไป ไม่ออกความคิดเห็น

พ่อจึงพูดขึ้นว่า “ไปเรียนที่เดียวกัน ดีแล้ว พ่อจะได้สะดวกไปรับไปส่งรวดเดียวเลย” พ่อเหลือบเห็นลูกชายคนเล็กมีอาการแปลก ๆ แต่ไม่ได้ติดใจอะไร

สองวันต่อมา พ่อสังเกตเห็นลูกชายคนเล็กท่าทางเหมือนไม่ค่อยสบาย พอพี่ชายพูดถึงโรงเรียนใหม่ ก็หันหน้ามองไปนอกหน้าต่างรถ

พ่อเริ่มรู้สึกแปลกใจ พอกลับถึงบ้าน จึงหาเวลาเข้าไปคุยสองต่อสอง “เป็นไงบ้างบี ทำอะไรอยู่ ลูกมีอะไรบอกพ่อได้นะ”

เด็กชายบีนิ่งสักพักเหมือนกำลังชั่งใจอะไรบางอย่าง “เรื่องย้ายโรงเรียนไปเรียนกับพี่เอ ลูกคิดว่าอย่างไร” ไม่รู้อะไรที่ทำให้ผู้เป็นพ่อถามเรื่องโรงเรียนออกไป

เด็กชายบีมองหน้าพ่อสักพักคล้ายครุ่นคิด “เออ ผมไม่อยากไปเรียนที่นั่นครับ”

ทำไมล่ะ?!? ไปเรียนที่เดียวกันกับพี่ดีออก พ่อไปส่งลูก แล้วก็เลยไปทำงาน

“แต่ผมไม่ชอบ” เด็กชายพูดเสียงดังขึ้น นัยน์ตากร้าว พ่อเริ่มจับสังเกตถึงความไม่ปกติ

“ตกลงพ่อตามใจลูก จะเรียนที่ไหนก็ได้” พ่อโอบคอลูกน้อยและกระชับเข้ามาในวงแขน

“บอกพ่อได้ไหม ทำไมลูกถึงไม่อยากไปเรียนที่เดียวกับพี่บี” เขาพยายามถามด้วยความอยากรู้สาเหตุจริง ๆ

“ผมไม่ชอบที่ครูมาถามว่า เป็นน้องชายจิตตินหรือ ทำไมไม่เก่งเหมือนพี่ชาย” ผู้เป็นพ่อได้ยินแล้วรู้สึกสงสารลูกจับใจ ดึงลูกเข้ามากอด “พ่อขอโทษลูก ลูกอยากเรียนที่ไหนบอก พ่อจัดการให้”

ผ่านมาแล้ว 30 ปี **ประชา นึกย้อนกลับไป ถ้าวันนั้นเขาไม่ฟังลูก ฟังแต่เสียงของตัวเอง เขานึกละอายใจที่เอาแต่ความสะดวกสบายของตนเป็นที่ตั้ง เขาคงไม่มีโอกาสเห็นพัฒนาการ และศักยภาพของเด็กชายบี** ที่หลังจากแยกเรียนกับพี่ชาย เปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่ เขาเรียนเก่งขึ้นจนก้าวมาอยู่ระดับแนวหน้า มีสุขภาพแข็งแรงอย่างไม่น่าเชื่อ เป็นหนังคนละม้วนกันเลย

จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ประชา จะใส่ใจฟังเสียงลูกน้อง และเสียงคนที่มีตำแหน่งเล็ก ๆ เสมอ

เปลี่ยนชื่อเพื่อแม่ หรือ เปลี่ยนโรงเรียนเพื่อลูก ปรากฏการณ์เปลี่ยนจะไม่เกิดขึ้น ถ้าไม่เปิดใจฟังคนตรงหน้าเป็นการฟังอย่างลึกซึ้ง จนสามารถเข้าถึงอารมณ์ ความรู้สึก และสิ่งที่ผู้พูดต้องการ

การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) **เป็นทักษะการฟังที่เราต้องพยายามก้าวข้ามเสียงตัดสินในหัวของเรา เราจะฟังอย่างไม่สอดแทรก ไม่สวน และห้อยแขวนความรู้สึกของเราไว้ก่อน เพื่อที่จะฟังคนตรงหน้าอย่างแท้จริง**

จุดเริ่มต้นที่จะทำให้เราสามารถเข้าใจกันได้ คือ “การฟัง” หันหน้ามารับฟังกัน เพื่อสร้างพื้นที่ใหม่ในการดูแลความสัมพันธ์ในชีวิต มอบของขวัญ “การฟัง” ให้กับคนรอบข้าง โดยเฉพาะคนใกล้ตัว

คุณพร้อมหรือยัง ที่จะฟังให้มากกว่าแค่ได้ยิน TPA news

ขอบคุณ: ภาพสวยจากเพจวิชาใจ