

สุนทรียสนทนา หรือ Dialogue

เรียบเรียง ปารวี สยัดพานิช

งานจัดการความรู้

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการใช้ชีวิตประจำวันของพวกเรามากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการส่งต่อข้อมูลระหว่างกัน แต่ในอีกมุมหนึ่งทำให้เกิดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่งผลต่อการสื่อสาร การพูดคุย การแสดงออกที่สื่อถึงอารมณ์ ความรู้สึก ที่เรียกว่า อวัจนภาษา ลดน้อยลง รวมถึง ในสังคมที่เร่งรีบ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการใช้ชีวิต เช่น เวลาในการเข้าร่วมประชุม เวลาในการฟัง การด่วนสรุป ผลตามมาทำให้การได้ความรู้หรือประสบการณ์ใหม่ ๆ ลดลง จึงขอเสนอให้มีการนำสุนทรียสนทนา (Dialogue) เข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานของเรา เมื่อต้องการหาแนวคิดหรือกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ร่วมกัน



ภาพที่ 1 สุนทรียสนทนา หรือ Dialogue

Dialogue เป็นการใช้พื้นที่หรือเวทีในการสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ที่ทุกคนมีความเสมอภาค ไม่มีผู้นำหรือผู้ตาม เป็นการให้อิสระและไม่ปิดกั้นความคิด เปิดใจรับฟังซึ่งกันและกัน ให้โอกาสทุกคนในการพูด ระหว่างที่มีผู้พูด ผู้ฟังควรฟังอย่างตั้งใจ ไม่โต้แย้ง ไม่ด่วนตัดสินด้วยข้อสรุปใด ๆ และในระหว่างสนทนา อาจเกิดความเจ็บช้ำขึ้นได้ ผู้ฟังสามารถใช้เวลานั้นลำดับต่อยอดความคิดของตนเองได้

ทำไมต้องทำ Dialogue...

Dialogue จะเน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening) ไม่ด่วนสรุป ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างการสนทนาภายในกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี จากหลักการทำ Dialogue ที่ไม่ปิดกั้นความคิด ทำให้ผู้ร่วมวงสนทนามีอิสระทางความคิด เปิดใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ยังคงอยู่บนกฎกติกาบรรยากาศของกลุ่ม ไม่ได้แย้งหรือสนับสนุนความคิดของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

แนวทางการทำ Dialogue

- ในกรณีสำหรับผู้เริ่มต้นหัดทำใหม่ ๆ ใช้ "X" (ไม้กายสิทธิ์) เพื่อแสดงว่า ผู้ที่ถือ "X" เท่านั้นที่มีสิทธิพูด
- ผู้เล่า เวลาเล่าให้มองไปที่ตรงกลาง ไม่มองบุคคล (เล่าให้กลุ่มฟัง)
- ผู้เล่า เล่าโดยอิสระ เล่าจากประสบการณ์จริง (เล่าจากใจ ความคิด ความเชื่อ และการกระทำ)
- ผู้ฟัง ฟังผู้เล่าอย่างตั้งใจ ฟังอย่างลึกซึ้ง และให้เกียรติกัน ฟังโดยไม่ตัดสิน ถูกผิด ไม่ได้เถียง
- ผู้ฟัง ถามเพื่อความกระจ่างได้ ถามอย่างสร้างสรรค์และเพิ่มคุณค่า
- ทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีผู้นำ และไม่มีผู้ตาม
- ปลอบโยนความเจ็บที่เกิดขึ้นระหว่างพูดเป็นตัวสะท้อนความคิด

ตั้งวงลองใช้ Dialogue

เชิญชวนสมาชิกร่วมวงสนทนา 7-10 คน นั่งล้อมวง ให้ทุกคนเห็นหน้ากันทั้งหมด มี Facilitator ทำหน้าที่จัดการกระบวนการ ดูแลความราบรื่นในการสนทนาของกลุ่ม มีการกำหนดกติกาในการสนทนาร่วมกัน (แนวทางการทำ



ภาพที่ 2 ป้ายบอกกติกา

Dialogue) โดย Facilitator จะแจ้งกฎกติกาให้ผู้ร่วมสนทนาทุกคนทราบ เช่น ฟังอย่างตั้งใจ ห้ามซักถาม พูดได้เฉพาะคนที่ถือไม้กายสิทธิ์ เป็นต้น หลังจาก Facilitator อธิบายกติกาเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ร่วมวงเริ่มสนทนาวนไปเรื่อย ๆ หลังจากผ่านไป 3-4 คน สามารถกลับมาพูดอีกครั้งได้ โดยที่ทุกคนฟังรักษากติกาไว้อย่างตั้งใจ เพื่อให้ไม่รบกวนผู้ร่วมวงสนทนาท่านอื่น ๆ อาจมีบัตรคำวางไว้ส่วนกลาง เพื่อให้ Facilitator ใช้เตือนผู้ร่วมวงสนทนาหากผิดกติกาขณะทำ Dialogue แต่ถ้าผู้ร่วมวงมีกติกาอยู่ในใจแล้ว อาจไม่จำเป็นต้องมี Facilitator และไม้กายสิทธิ์ในทุกครั้งก็ได้



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn



ประโยชน์จากการทำ Dialogue

- ทำให้เราเปิดใจรับฟังผู้อื่นมากขึ้น โดยไม่ด่วนตัดสินถูกผิด
- เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันในระหว่างที่ผู้อื่นพูด
- เกิดการต่อยอดทางความคิด จากการรับฟังผู้อื่น
- เกิดพลังจากการเรียนรู้ของกลุ่ม/ทีม ทำให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้
- กลุ่มเป็นกระจกเงาสะท้อนมุมมองความคิด เพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละคนเรียนรู้ และแก้ไขปรับปรุงตนเอง

แหล่งอ้างอิง : www.gotoknow.org/posts/414407

www.ubu.ac.th/web/files_up/46f2013061213062579.doc

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750
Email : sirirajkm@gmail.com

Siriraj KM Website YouTube : Sirirajkm facebook : Sirirajkm Line Official