

เทคนิคการสื่อสาร กับวัยรุ่นและครอบครัว

- ดารกา แสงสุขใส
จันทร์ชนก โยธินัชชवाल
สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์

เทคนิคการสื่อสารกับวัยรุ่นและครอบครัว

1

เข้าใจตนเอง

ก้าวแรกของการสื่อสาร,
ภาษารัก

2

ฟังอย่างใส่ใจ

สร้างความสัมพันธ์ที่ดี,
ความไว้วางใจ

3

ภาษาที่ใช้

ภาษาพูด, ภาษาท่าทาง

สร้างสัมพันธ์ เกิดความไว้วางใจ เข้าใจ ร่วมมือ ปรับเปลี่ยน พัฒนา

ความเป็นผู้ใหญ่, ความเป็นครอบครัวปกติสุข

1. เข้าใจโลกภายใน : ก้าวแรกของการสื่อสาร



กิจกรรมเข้าใจตัวเอง เข้าใจความแตกต่าง

สถานการณ์	สำรวจที่	ของพ่อแม่	ของลูกวัยรุ่น
1. ลูกเล่นเกม	พฤติกรรมที่ แสดงออก
2. ลูกชายขอ มอเตอร์ไซด์	ความรู้สึกรู้สึกคิด ความคาดหวัง	-.....
3. ลูกสาววางของ เกลื่อนกลาด	ความปรารถนาที่แท้จริง	-.....

กิจกรรมรู้จักฉัน รู้จักเธอ

2. การฟังอย่างใส่ใจ (Active Listening)

การรับฟังซึ่งกันและกันด้วยความเข้าใจเป็นเรื่องจำเป็นที่สุด

การสื่อสารที่ดีควรเป็นไปแบบสองทาง คือ การฟังและการพูด ระยะเวลาควรพยายามกระตุ้นให้วัยรุ่นพูดและแสดงออก สร้างทัศนคติให้วัยรุ่นรู้สึกว่าเป็น “ผู้ใหญ่สนใจ และฟัง” การฟังอย่างตั้งใจ (active listening) วัยรุ่นจะรู้สึกประทับใจที่ผู้ใหญ่สนใจ จำได้ ทำให้ร่วมมือเปิดเผยมากขึ้น

การสื่อสารระหว่างพ่อแม่กับลูกวัยรุ่นมีความพิเศษกว่าปกติ เพราะวัยรุ่นเริ่มเป็นตัวของตัวเอง เริ่มรู้ว่าตัวเองต้องการอะไร และต้องการมีพื้นที่ส่วนตัวมากกว่าเดิม..

LADDER

L	=	Look	สบตา
A	=	Ask	ซักถามด้วยความสนใจ
D	=	Don't interrupt	ไม่ขัดจังหวะผู้พูด
D	=	Don't Change the Subject	ไม่เปลี่ยนเรื่อง
E	=	Emotion	สนใจอารมณ์ความรู้สึก
R	=	Response	แสดงออกว่ารับฟัง

3. การใช้ภาษา : ภาษาพูด

การสื่อสารทางบวก เป็นการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ แสดงความรู้สึกนึกคิดของผู้พูดให้อีกฝ่ายเข้าใจ ทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

- เลือกใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล จริง
- ตรงประเด็น ชัดเจน บอกสิ่งที่อยากให้เกิดแทนการบอกให้ทำ
- ถาม และรับฟังความคิดเห็น
- ระมัดระวังการสื่อสารทางลบ ทั้งคำพูดและท่าทาง
- ขอบคุณ / ชื่นชม

เทคนิคการสื่อสารทางบวก

ก่อนสื่อสาร	ขณะสื่อสาร	หลังสื่อสาร
<ul style="list-style-type: none">• สังเกตอารมณ์และจัดการอารมณ์ตนเองก่อน• สังเกตอารมณ์ผู้ที่สื่อสารด้วย	<ul style="list-style-type: none">• สื่อความรู้สึกของผู้พูดต่อพฤติกรรมผู้ที่จะสื่อสารด้วย• เสนอแนะทางเลือกในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none">• รับฟัง ยอมรับให้ความมั่นใจในการตัดสินใจของผู้ฟัง• ชื่นชม• ดูแล ติดตาม

ตัวอย่างการสื่อสาร

สถานการณ์	สื่อสารทางลบ	สื่อสารทางบวก
- ลูกชายกลับบ้านดึก	- กลับมาแล้วหรือไอ้ตัวดี ...ดูเวลาไม่เป็นรีวาก็โมงก็ยามแล้ว.....	- แม่รู้สึกเป็นห่วงเวลาลูกกลับบ้านดึก....
- ลูกชายสอบตกเพราะไม่ส่งงาน	-สมน้ำหน้าสอบตก อยากรู้เที่ยวเก่ง ดีนัก....การบ้านไม่เคยทำ..	- แม่เป็นห่วงความรู้สึกลูก..เป็นอย่างไรตอนนี้..... - อยากบอกหรือให้แม่ช่วยอะไรบ้าง..
- ในที่ประชุมมีกลุ่มย่อยๆ พุดคุยกัน	- พวกเธอนี้...ไม่รู้จักฟังคนอื่นเลย	- ฉันอยากให้เธอฟังประเด็นนี้

การสื่อสารด้วย I-message

เป็นการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ แสดงความรู้สึกนึกคิดของผู้พูดให้อีกฝ่ายเข้าใจ ทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

- ผู้พูดสื่อสารบอกความรู้สึกของตนเองกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
- บอกความคิดเห็น....อยากให้เป็นอย่างไ
- บอกสิ่งที่อยากให้เกิด แทนการบอกให้ทำ
- เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ความร่วมมือ

You-Message เป็นการสื่อสารด้วยคำพูดกล่าวโทษ ตำหนิ ใช้อารมณ์ และ ไม่เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายพูด....

ตัวอย่างการสื่อสารด้วย I-message

YOU message	I message
<p>- ลูกเห็นแก่ตัวและชอบเอาเปรียบ นิสัยเสีย เหมือนพ่อไม่มีผิด ”</p>	<p>- แม่ไม่ชอบที่ลูกไม่ได้ช่วยงานบ้าน ทุกคนต้องช่วยกัน...</p>
<p>- เชิญไปเลย ถ้าคิดว่าแน่ ฟังพาตัวเองได้แล้ว พ่อก็ไม่อยากยุ่งกับลูกชั่วๆอย่างแก....</p>	<p>- (คิดก่อน) ลูกมีปัญหาอะไรหรือเปล่า เราดูแลไม่ดีตรงไหน หนึ่งที่เรารักและเป็นห่วง อยากเห็นลูกมีชีวิตที่ดี มีความสุข</p>

ข้อคิด

ก่อนสื่อสาร	ขณะสื่อสาร	หลังสื่อสาร
<ul style="list-style-type: none">- ฟังตระหนักรู้เสมอว่า “ผู้พูดและผู้ฟังเป็นพวกเดียวกัน”- เคารพการสื่อสารของกันและกัน	<ul style="list-style-type: none">- อย่าด่วนสรุป/ ตัดสินการกระทำของผู้ฟังในด้านลบ- ให้ความเมตตา- ให้ความจริงใจ	<p>ให้โอกาสผู้ที่สื่อสารในการตัดสินใจที่จะปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงตนเอง</p>

3. การใช้ภาษา : ภาษาท่าทาง

- สีหน้า
- แววตา
- น้ำเสียง
- จังหวะการพูด
- ท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกาย
- ความสอดคล้องหรือขัดแย้งของคำพูดกับภาษาท่าทาง

บทบาทของบุคคลในการติดต่อสื่อสาร

Transactional Analysis (TA) Dr.Eric Berne

- P (Parent) ออกคำสั่ง ดูว่า สั่งสอน ปกป้อง
“ ไปล้างมือก่อนทานข้าว”
- A (Adult) ใช้เหตุผล ข้อมูลในการตัดสินใจ ไม่ใช่อารมณ์แก้ปัญหา รับฟัง ยอมรับ
“บอกครูซิ เรื่องนี้เกิดขึ้นได้อย่างไร”
- C (Children) ใช้อารมณ์ เอาแต่ใจตัวเอง เล่นสนุกสนาน พุดหยอกล้อ อ่อนแอ
“ถ้าไม่ช่วยแม่ล้างจาน ก็ไม่ต้องมาพูดกัน”

ทักษะสำคัญในการสื่อสาร

- สัมพันธ์ภาพ : การยิ้ม ทักทาย มอง สบตา
- การฟัง : อย่างตั้งใจ สังเกต ไม่คิดขัดแย้ง ไม่ขัดจังหวะ
- การถาม : ด้วยคำถามปลายเปิด
- การทวนความ
- การสะท้อนความรู้สึก

การสื่อสารที่วัยรุ่นต้องการ

- ชื่นชมในสิ่งที่เขาชอบหรือตั้งใจทำ แม้จะไม่เก่งไม่ดีเท่าคนอื่น แต่เป็นความสามารถและเป็นตัวเอง
- คำพูดปลอบใจ ให้กำลังใจเมื่อผิดหวัง หรือท้อแท้
- คำพูดอ่อนโยน ไพเราะเมื่อตักเตือนหรือชี้แนะในการปรับตัว

เป้าหมายการสื่อสาร

เพื่อให้วัยรุ่น

- รับรู้ เข้าใจ อารมณ์ ความคิดและ พฤติกรรมของตนเอง
- มีการคิดอย่างมีเหตุผล
- รู้เป้าหมายในชีวิต ค้นหาศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง
- รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง
- มีทักษะในการตัดสินใจ หาทางเลือกทางออกในการแก้ปัญหา
- ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นเชิงบวกได้อย่างสร้างสรรค์
- สามารถปรับตัวกับบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อมได้

การสื่อสารของครอบครัววัยรุ่น

- เข้าใจธรรมชาติ พัฒนาการตามวัย : วัยรุ่น
- ใช้เวลา รับฟังอย่างตั้งใจ สนใจ ใส่ใจ
- ให้วัยรุ่นมีส่วนร่วมคิดเห็น เคารพความคิดเห็น
- เป็นแบบอย่าง
- แสดงความชื่นชม

เทคนิคสื่อสารกับครอบครัววัยรุ่น

1. มุ่งให้เข้าใจโลกภายในของตัวเอง

2. เข้าใจธรรมชาติของวัยรุ่น --> ยอมรับ

3. ใช้ภาษาฉัน I - message

4. แยก >>>ความรักลูก<<< >>>พฤติกรรมของลูก<<<

5. ชื่นชมพฤติกรรมดีของลูกต่างๆ

6. พฤติกรรมไม่ดี ให้เตือนหรือบอกสองต่อสอง ในที่ส่วนตัว



การสื่อสารเพื่อการปฏิเสธ

- บอกความรู้สึก และเหตุผลประกอบ “เราไม่ชอบ มืงานเยอะ”
- บอกปฏิเสธ “ขอไม่ไป”
- ถามความเห็น/ขอบคุณ “..ไม่ว่านะ.....ชอบใจที่เข้าใจ”

การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ

- สอบถาม ความรู้ความเข้าใจเดิม
- วิเคราะห์ ว่าความรู้ความเข้าใจเดิมเป็นอย่างไร
- ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ในสิ่งที่ไม่รู้
- ให้ทบทวน และสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ใหม่

การสื่อสารเพื่อขอความร่วมมือ ขอร้อง

- บอกความรู้สึก ความต้องการ “ครูอยากให้นักเรียนช่วยกัน”
- ถามความคิดเห็น “ขอไม่ไป”
- ถ้าตอบรับขอบคุณ ถ้าปฏิเสธให้เสนอทางเลือกใหม่

การสื่อสารเพื่อให้กำลังใจ

- ชี้ให้เห็นว่า ยังมีคนรักคนห่วงใย
- ชี้ให้เห็นมุมมองทางบวก ศักยภาพและคุณค่าของตัวเอง
- ชี้ให้เห็นความหวังในอนาคต

การสื่อสารเมื่อมีความขัดแย้ง ความเห็นไม่ตรงกัน

- พูดเมื่ออารมณ์สงบ
- เมื่อฝ่ายหนึ่งพูด อีกฝ่ายฟังให้จบ
- บอกความรู้สึกที่มีต่อปัญหา และพูดเฉพาะประเด็นขัดแย้งอย่างชัดเจน

การสื่อสารเพื่อบอกข่าวร้าย

- ถามความรู้สึก ความคิด ความคาดหวัง
- ให้ข้อมูลสนับสนุน แสดงความเข้าใจ ให้ข้อมูลเพิ่มเติม
- ประเมินการยอมรับได้ ชื่นชมศักยภาพ
- บอกข่าวร้าย
- เสนอความช่วยเหลือ

THE MOST
IMPORTANT THING
IN COMMUNICATION
IS HEARING
WHAT ISN'T SAID.