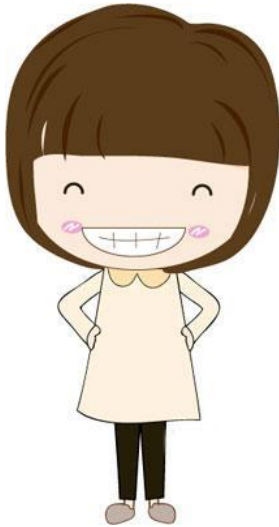


เทคนิคการสื่อสารกับผู้ปกครอง
(Communication Skill)

เจตคติของผู้ที่มีการสื่อสารที่ดี



1. ไม่อคติ

2. ไม่ตัดสิน

3. ไม่แบ่งแยก

4. รับรู้และเข้าใจผู้อื่น



ปฏิภิกิริยาของบุคคลเมื่อทราบข่าวร้าย

ตกใจและปฏิเสธความจริง

โกรธ

ต่อรอง

เศร้า

ยอมรับความจริง

ทักษะการสื่อสาร กับผู้ปกครอง

การฟัง

การฟัง คือ การฟังแบบ Two way communication การฟังอย่างใส่ใจ (Active Listening) คือ

- จับใจความ
- จับประเด็น
- จับความรู้สึก



• การฟังด้วยหู = ได้ยินได้ฟัง

• การฟังด้วยสายตา = สังเกต Verbal และ
Non verbal ว่าสัมพันธ์กันหรือไม่

• การฟังด้วยใจ = ไวต่อความรู้สึก

LADDER

L – Look การประสานตา

A – Ask การถาม

D – Do not interrupt ไม่ขัดจังหวะ

D – Do not change the subject ไม่เปลี่ยนเรื่อง

E – Emotion ใส่ใจอารมณ์ทั้ง Verbal และ Non verbal

R – Response แสดงสีหน้ามีท่าทางตอบสนอง

การสังเกต

1. กิริยาท่าทาง พฤติกรรมต่างๆเกี่ยวกับการแสดงอารมณ์หรือความคิดที่ไม่ได้เป็นคำพูด
2. คำพูดและภาษาที่ใช้ เน้นเรื่องราวตอนไหน
3. ความขัดแย้ง เป็นต้นต้นเหตุของปัญหา
 - ความขัดแย้งในคำพูด
 - ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออก
 - ความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม
4. ความสอดคล้องระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม

๒ ทักษะการถาม

เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้พูดถึงความคิด
ความรู้สึกและเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้น

คำถามแบ่งเป็น 2 ประเภท

1.คำถามปิด

- กำหนดทิศทางการตอบไว้แล้ว
- ให้ตอบเพียงสั้น ๆ

แนวทางการใช้

- * เมื่อต้องการคำตอบเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือกำหนดขอบเขตประเด็นให้ชัดเจน
- * ตรวจสอบความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน
- * เมื่อต้องการให้เกิดการตัดสินใจ

2.คำถามเปิด

- ตอบได้อย่างอิสระ
- ได้ข้อมูลมากขึ้น

แนวทางการใช้

- 1.เปิดประเด็น
- 2.ต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติมและชัดเจน
- 3.เพื่อติดตามเรื่องราว ลำดับเหตุการณ์
- 4.เพื่อกระตุ้นให้เปิดเผยเรื่องราว ระบายความคิด ความรู้สึก
มีอิสระในการตอบและเกิดการสำรวจตนเอง

การทวนความ

การพูดในสิ่งที่ผู้ปกครองได้บอกเล่าหรือพูดไปแล้วอีกครั้งหนึ่ง โดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าในแง่ของภาษา หรือความรู้สึกที่แสดงออกมาและไม่มีการเพิ่มเติมความคิดเห็น ของครูลงไป

การสรุปความ

เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการพูดคุยในประเด็นสำคัญ แล้วประมวลเป็นคำพูดสั้นๆให้ได้ใจความสำคัญ

แนวทางสำหรับคุณครูในการสื่อสาร
กับผู้ปกครองเพื่อให้พาเด็กไปรับบริการ
กับผู้เชี่ยวชาญ

สร้างสัมพันธภาพที่ดี

สัมพันธภาพที่ดีระหว่างครู-เด็ก

สัมพันธภาพที่ดีระหว่างครู-ผู้ปกครอง

รู้จักเด็กและเห็นปัญหา



มีข้อมูลพร้อม

พฤติกรรม

ผลการเรียน

ผลจากแบบคัดกรอง



ข้อดี จุดแข็ง หรือโอกาสพัฒนา

ลดจุดอ่อน

รู้ปัญหา

ได้รู้สื่อกดีกับตนเองมากขึ้น



ขั้นตอน

สถานที่

- เป็นส่วนตัว

ใช้หลักการถามก่อนตอบ

- ความเข้าใจปัญหา
- ความรู้
- ประสบการณ์

สิ่งที่ควรแจ้ง

- จุดดี จุดด้อย
- สิ่งที่โรงเรียนได้ช่วยเหลือมาแล้ว
- ผลการช่วยเหลือ
- โอกาสพัฒนา



คำถาม และข้อเสนอแนะ

