

การพูดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้ปกครอง

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

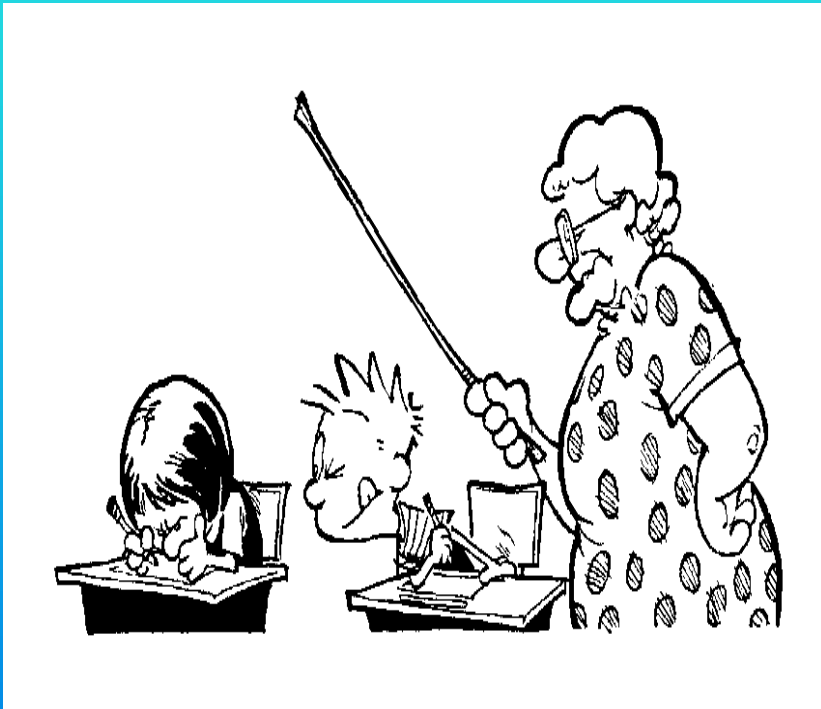
๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

พญ. สุนิดา โสภณนรินทร์

วันนัดพบผู้ปกครอง ครู VS พ่อแม่



ครู



วันบอกข่าวร้าย

พ่อแม่



วันได้ยินข่าวดี

ครูอยากบอก	พ่อแม่รับรู้
เด็กเรียนแย่ลง	ครูสอนยังไง
เด็กยังอ่านเขียนไม่คล่อง	ครูว่าลูกไม่เก่ง
เด็กชน ไม่มีสมาธิ	ครูดูแลยังไง
เด็กเอาแต่ใจตัวเอง	ครูไม่รักลูก
เด็กก้าวร้าว เกเร	ครูไม่เข้าใจเด็ก
เข้าสังคมไม่เป็น	ครูเข้าใจลูกผิด

ครู.....รู้สึก	พ่อแม่.....รู้สึก
เป็นห่วง	โกรธ...ตนเอง ลูก ครู สังคม
เมตตา	หงุดหงิด....
กังวล	เสียใจ.....
สงสาร	กลัว....
หนักใจ	กังวล.....

เมื่อบอกข่าวร้าย

ปฏิกิริยา..ปกติ

Shock Denial

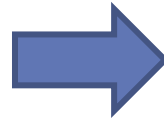
Anger

Bargain

Depressed

Accept

แล้วจะเข้าใจกันได้อย่างไร



หัวใจของการสื่อสาร

- ก. เทคนิค
- ข. ความรู้
- ค. ทัศนคติ
- ง. ถูกทุกข้อ

จงเรียงลำดับความสำคัญของหัวข้อต่อไปนี้

1. เทคนิค
2. ความรู้
3. ทักษะ

ทัศนคติสำคัญอย่างไร

...

ถ้าครูเข้าใจ....เช่นนี้

- พ่อแม่ไม่ใส่ใจ ไม่มีเวลาให้
- พ่อแม่ตามใจ หรือ เข้มงวดเกินไป
- พ่อแม่เอาแต่ใจ อวดเบ่ง วางโต
- พ่อแม่ปิดความรับผิดชอบ
- เด็กเกเร เอาแต่ใจ ไม่มีใครอบรมสั่งสอน
- เด็กไม่ใส่ใจเรียน

ทัศนคติเชิงบวก



การสื่อสารเชิงบวก

เรื่องจริงที่เราลืมไป.....

- เด็กทุกคนอยากดี
- เด็กมีความต้องการตามวัย
- พ่อแม่ทุกคนรักลูก
- พ่อแม่ทุกคนอยากให้ลูกได้ดี
- พ่อแม่ทุกคนอยากให้ลูกเลี้ยงลูกให้ดีที่สุด
- พ่อแม่อยากให้ลูกเป็นที่รักของบุคคลอื่น อยู่ร่วมกับคนอื่นได้
- ครูอยากให้ลูกศิษย์ได้ดี
- ทุกคนล้วนทำดีเท่าที่ขณะนั้นคิดได้

เด็กในวันนี้ คือ ผลผลิตของผู้ใหญ่รุ่นที่แล้วแล้วแล้ว

พ่อแม่ในวันนี้ คือ เด็กในวันก่อน

...

อิทัปปัจจยตา

ทุกสิ่งล้วนมีเหตุ

สถานการณ์ครอบครัวยุคใหม่



- พ่อแม่ไม่ได้เลี้ยงดูลูกเอง เด็กโตกับพี่เลี้ยง ปู่ย่าตายาย
- ครอบครัวมีเวลาคุณภาพด้วยกันน้อยลง ส่วนใหญ่เป็น แม่-ลูก
- ขาดความเข้าใจในการอบรมวินัยให้กับลูก
- อัตราการหย่าร้าง/แยกกันอยู่/มีความขัดแย้งในชีวิตคู่สูงขึ้น
- พ่อแม่ขาดความมั่นใจในบทบาทพ่อแม่
- พ่อแม่มีความสงสัย และสับสนวิธีการเลี้ยงดูที่เหมาะสมกับลูกตนเอง
- เด็กถูกเลี้ยงโดยสื่อ ทีวี มีเดีย สถานเลี้ยงเด็ก ห้างสรรพสินค้า ศูนย์ฝึกต่างๆ
- ครอบครัวส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเลี้ยงเดี่ยว ที่ต้องพึ่งพิงสูง

ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

- เด็กไทยมีความเครียดสูงขึ้น มีความสามารถจัดการความเครียดต่ำ
- ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ทักษะชีวิตต่ำลง
- แรงจูงใจทางการเรียนต่ำ หรือสูงแต่ไม่ได้เพื่อตนเอง
- ค้นหาตัวเองไม่เจอ ขาดความมั่นใจและภูมิใจในตนเอง
- ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ลดลง ต้องประคบหรือช่วยเหลือมากขึ้น
- ความคิดเรื่องอนาคตของตัวเองน้อย ขาดการวางแผนชีวิต
- ใช้เวลากับเพื่อน / สื่ออินเทอร์เน็ตมากขึ้น

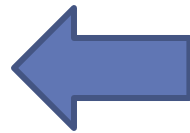


ปัญหาทางจิตเวชที่พบบ่อยในวัยเรียน

- โรคสมาธิสั้น
- โรค LD
- ปัญหาการเรียน ปัญหาสติปัญญา ปัญหาไม่สนใจเรียน
- ปัญหาพฤติกรรม ดื้อต่อต้าน รังแกผู้อื่น ผิดกฎระเบียบ
- ปัญหาอารมณ์ เช่น ซึมเศร้า โรควิตกกังวล โรคย้ำคิดย้ำทำ
- ปฏิเสธไม่ยอมไปโรงเรียน (School Refusal)
- ขาดความมั่นใจในคุณค่าของตนเอง
(poor self-esteem)

ทัศนคติบวก

ปรับทัศนคติ



ให้เป็น+++

เพิ่มความรู้อย่างเข้าใจ

- พัฒนาการ
- โรคทางจิตเวช
- ปัญหาการเลี้ยงดู
- ปัญหาการปรับตัว

เทคนิคการสื่อสาร

...

วิธีการสื่อสารที่ดีควรเป็นอย่างไร

- เริ่มจากเทคนิคการฟัง ฟังให้เป็น มองให้เห็น เข้าใจสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน
- การสื่อสารด้วย **I-message**

เช่น ครูสังเกตเห็นว่า.....

ครูรู้สึกว้า.....

ครูไม่แน่ใจว่า.....

ครูอยากจะเข้าใจ.....

ครูอยากให้คุณพ่อคุณแม่.....

ครูมั่นใจ/เชื่อว่า.....

ปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสาร

- บรรยากาศที่เงียบสงบ เป็นส่วนตัวเหมาะที่จะพูดคุยได้เปิดเผย (**private environment**)
- ทำหน้าที่ไม่เผชิญหน้ากัน มีการพูดคุยทักทาย (**greeting**)
ใช้ภาษาง่าย ๆ เป็นกันเอง
- สร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคย ด้วยท่าทีผ่อนคลาย เอาใจใส่
จะเป็นการเริ่มต้นที่ดี (อาจจะขัดกับลักษณะของครูบางท่าน)
- มีการสอบถามความเข้าใจให้ตรงกัน
- ให้ความมั่นใจในการรักษาความลับของเรื่องที่คุยกัน (**confidentiality**)

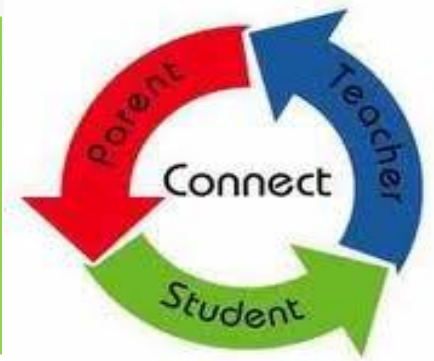
ทักษะการส่งเสริมการสื่อสาร (Facilitation skills)

- การสบตา (**eye contact**) และท่าทางใส่ใจ (**posture, facial expression**)
- การสื่อสารสองทาง (**two way communication**) ใช้ภาษาพูดที่เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ ข้อมูล
- ถูกต้อง เหมาะสม และให้ข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ และให้โอกาสซักถาม หรือ แก้ไขความเข้าใจผิด
- การให้กำลังใจ โดยการใช้ภาษากายและการใช้คำพูด น้ำเสียงนุ่มนวล การทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึก ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้ถึงความใส่ใจ และมีกำลังใจในการสนทนาต่อ
- การใช้สัมผัสที่เหมาะสม (**touch**)
- การใช้ความเงียบ (**uses silence**) เพื่อเปิดโอกาสให้คิดไตร่ตรอง
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (**mutual participation**)
-

ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship skills)

- การมีส่วนร่วมในความรู้สึก (**shares of feeling**)
- การสะท้อนความรู้สึก เชื้อความเข้าใจ(**acknowledges/ reflects the feeling**)
- รับฟังความคิดเห็น สะท้อนความคิด(**reflects the thought**) และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น (**shares of thinking**)
- การให้กำลังใจ (**supports**)
- การเข้าใจความรู้สึก (**empathy**) ทำที่เห็นใจ ตั้งใจจะช่วยเหลือ ทำให้เกิดความผ่อนคลาย ลดความกังวลเวลาผู้ปกครองปรึกษาคู ทำให้บรรยากาศเป็นกันเอง จะทำให้ผู้ปกครองเกิดความมั่นใจที่จะเปิดเผย ประเด็นปัญหาที่สำคัญทำที่เป็นกลาง/ ไม่ตัดสินผิดถูก มีทำที่ยอมรับพ่อแม่ (**non-judgmental, neutral ,acceptance**)

กระบวนการสื่อสารบนพื้นฐาน ความร่วมมือกัน/ช่วยกัน



- การพูดคุยจะเริ่มโดยการถามถึงปัญหาต่าง ๆ (**problem survey**)
- ทำการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (**negotiates priorities**)
- พูดคุยติดตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสำคัญอย่างต่อเนื่อง (**maintains a narrative thread**)
- ชักถามลงในรายละเอียด (**uses cone format**)
- การทบทวนปัญหาเป็นระยะเพื่อทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้ชัดเจน (**uses clarification**)
- ตั้งเป้าหมายร่วมกัน (**goal setting**)
- มีการสรุปว่าจะวางแผน แก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างไร ติดตามและประเมินปัญหาร่วมกันอย่างไร

ในโลกนี้ไม่มีใครสมบูรณ์แบบ

**ความเป็นพ่อแม่/ครูเป็นกระบวนการเติบโต
อย่างพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน
ผ่านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน**