



# การสื่อสารทางบวกกับวัยรุ่น (Positive Communication with Teenager)

นายแพทย์ พนม เกตุมาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

การสื่อสาร คือ กระบวนการติดต่อ สัมพันธ์ ถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติและค่านิยมระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ การสื่อสารที่ดีนำไปใช้ในการสอน ประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารทางบวก (positive communication) เป็นรูปแบบและเทคนิคการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ สร้างความรู้สึก ความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความเข้าใจ จูงใจให้ร่วมมือ ยอมรับและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องสื่อสารกับวัยรุ่นซึ่งมักมีปัญหาในการพูดคุย สอน ตักเตือน และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

## เทคนิคการสื่อสารทางบวก

เทคนิคต่อไปนี้เป็นพ่อแม่ ครูอาจารย์ และผู้ปฏิบัติงานกับวัยรุ่นสามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับวัยรุ่น

### ๑. มีทัศนคติที่ดีกับวัยรุ่น (Good Attitudes)

ทัศนคติดีต่อวัยรุ่นที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจ ร่วมมือ เปิดเผย ยอมรับได้ง่าย คือท่าทีด้านบวกแบบยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข (unconditioned positive regard) มองในแง่ดี เป็นกลาง (neutral) มีความเข้าใจ (understanding) ออยากช่วยเหลือ (empathy) เห็นใจ (sympathy) เริ่มต้นจากการค้นหาด้านดี และหยิบยกข้อดีของวัยรุ่นมาเริ่มต้นในการสื่อสาร ความรู้สึกดีนี้จะถ่ายทอดทางสีหน้า แววตา ท่าที และท่าทางที่รับรู้ได้ ทำให้เกิดการยอมรับ เปิดช่องการสื่อสารสองทาง (two - way communication)

### ๒. จัดสิ่งแวดล้อมให้ดี

สถานที่พูดคุยสื่อสารได้ดีควรเป็นส่วนตัว สงบ ผ่อนคลาย ไม่มีการรบกวน เพื่อส่งเสริมให้เปิดเผยได้ง่าย ท่าหนึ่งที่ดี ทิศทางของการนั่งควรเป็นมุมฉากเอียงกัน (square position) ไม่ควรนั่งหันหน้าชนกันตรงๆ ไม่ควรมีสิ่งของกั้นระหว่างกัน ไม่ควรยืนคุยกับวัยรุ่น หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยืน ระยะระหว่างกันควรใกล้ พอที่จะสัมผัสต้นแขนหรือไหล่ได้ง่าย การสัมผัสอย่างเหมาะสม แสดงความนุ่มนวล ความใกล้ชิด

### ๓. ทักทาย (Greeting)

ในระยะแรก ผู้สื่อสารควรเริ่มต้นจากการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ด้วยการทักทายอย่างอ่อนโยน นุ่มนวล เป็นกันเอง การทักทาย ถามเรื่องง่ายๆ (small talk) แสดงความเป็นกันเอง พยายามเรียกชื่อวัยรุ่นมากกว่าใช้สรรพนาม เช่น

- “สวัสดีครับ....(เรียกชื่อ)”
- “....(ชื่อ) เมื่อจะทำอะไรอยู่ครับ”
- “ทานข้าวแล้วหรือยังครับ....(ชื่อ)”
- “....(ชื่อ) คาบที่แล้วเรียนอะไร ยากไหมคะ”
- “....(ชื่อ) ลงแข่งกีฬาที่ผ่านมาผลเป็นอย่างไร”



ถ้าผู้สื่อสารไม่ใช่พ่อแม่ การรู้จักพื้นฐานวัยรุ่นบ้าง เช่น ชอบอะไร ทำอะไร เพื่อนเป็นใคร โดยเฉพาะด้านดี ๆ จะใช้เป็นจุดเริ่มต้นคุยได้อย่างดี พยายามเรียกชื่อเพื่อแสดงความรู้จัก สร้างความคุ้นเคยเสมอ หลีกเลี่ยงคำว่า “เธอ” หรือสรรพนามอื่น

ในกรณีที่ยังไม่รู้จักกัน ควรแนะนำตัวเอง วัตถุประสงค์ของการคุยกัน เวลาที่จะคุยกัน เพื่อให้วัยรุ่นเข้าใจ บรรยากาศผ่อนคลาย และเป็นกันเอง

#### ๔. เริ่มต้นจากข้อดีของวัยรุ่น (Beginning with Positive Aspects)

พยายามหาข้อดี จุดดี ด้านบวกของวัยรุ่น และหยิบยกมาเป็นจุดเริ่มต้นก่อน เช่น การแสดงความยินดี แสดงข้อดีของวัยรุ่นก่อน เช่น

“ดีมากที่.....(ชื่อ) รีบมาหาครู”

“พ่อกำลังอยากคุยกับลูกพอดี ได้ข่าวดีเรื่องผลสอบของลูกแล้ว”

“ตื่นเช้าดี แม่อยากปรึกษาเรื่อง.....”

“ครูทราบที่.....(ชื่อ) ชนะการแข่งขันวิ่ง ดีใจด้วยนะ”

“ครูยินดีกับผลการสอบที่ผ่านมาของ.....(ชื่อ)”

“การประกวดการแสดงที่ผ่านม..... (ชื่อ) ทำได้ดีมากนะ”

อาจใช้เวลาสักครู่ในการคุยเรื่องที่วัยรุ่นพอใจเกี่ยวกับตัวเอง แสดงให้เห็นว่าครู หรือพ่อแม่ สนใจดีใจ ชื่นชมตัวเขา ก่อนจะเริ่มต้นในเรื่องที่ต้องการคุยด้วยจริง

#### ๕. สืบสาวลงไปปัญหา

ครูหรือพ่อแม่พยายามสำรวจความรู้ ความเข้าใจของวัยรุ่นในการพูดคุยครั้งนี้ โดยใช้เทคนิคการถาม

“รู้ไหมว่าพ่ออยากคุยด้วยเรื่องอะไร”

“ทราบหรือไม่ว่าครูอยากคุยด้วยเรื่องอะไร”

“ช่วยเล่าให้ครูฟังว่าเกิดอะไรขึ้น”

“เป็นอย่างไร ถึงมาพบครูที่นี่”

“ลองเดาดูว่า เหตุใดพ่อแม่ถึงพามาพบครู”

“ครูทราบจากพ่อแม่ว่า..... (ชื่อ) คิดอย่างไรบ้าง”

“แล้วปัญหาในความคิดของ..... คืออะไร”

“อยากให้พ่อแม่เข้าใจอย่างไร อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้น”

เรื่องที่วัยรุ่นไม่อยากเล่าในช่วงแรก ควรข้ามไปก่อน โดยทิ้งท้ายไว้ว่าน่าจะกลับมาคุยกันอีกในโอกาสต่อไป

“เรื่องนี้น่าสนใจมาก สำคัญทีเดียว แต่....ยังไม่อยากเล่าในตอนนี้อย่างไร เอาไว้เมื่อพร้อมที่จะเล่าแล้วค่อยเล่าก็ได้ ครูขอคุยเรื่องอื่นก่อน แล้วจะขอย้อนกลับมาคุยเรื่องนี้ทีหลัง ดีไหม”

ในการสำรวจลงลึกในประเด็นปัญหา ควรสังเกตท่าที ความร่วมมือ การเปิดเผยข้อมูลว่าวัยรุ่นมีความไว้วางใจมากน้อยเพียงไร มีเรื่องใดที่วัยรุ่นยังกังวล ลังเลที่จะเปิดเผย ไม่นั่นใจว่าจะถูกเปิดเผยจนมีผลเสียตามมา ควรให้ความมั่นใจเรื่องนี้ โดยเน้นการรักษาความลับ (confidentiality) ดังนี้

“เรื่องที่คุยกันนี้ ครูคงไม่นำไปบอกพ่อแม่ หรือคนอื่นๆ ฟัง”

“เรื่องที่เราร่วมกันนี้ รู้กันระหว่างเราสองคนแม่ลูก”

“เรื่องนี้พ่อคงไม่เล่าให้ใครฟัง แต่อยากเข้าใจว่าเกิดขึ้นอย่างไร”

“ถ้ามีเรื่องที่คุณจำเป็นต้องบอกพ่อแม่ ครูจะบอก (ชื่อ)....ก่อน”





## ๖. ฟังอย่างตั้งใจ (Active listening)

การสื่อสารที่ดีควรเป็นไปแบบสองทาง คือการฟัง และการพูด แต่ในระยะแรกควรพยายามกระตุ้นให้วัยรุ่นพูดและแสดงออก สร้างทัศนคติให้วัยรุ่นรู้สึกว่าเป็น “ผู้ใหญ่สนใจ และฟัง”

การฟังอย่างตั้งใจ (active listening) แสดงออกโดยสนใจฟัง จดจำรายละเอียด พยายามเข้าใจ ความคิดความรู้สึก สอบถามเมื่อสงสัย ให้วัยรุ่นขยายความ และถามความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องนั้น เป็นระยะๆ

ในขณะที่ฟังอย่าเพิ่งวางแผนว่าจะพูดอะไรต่อไป ให้สนใจจดจำข้อมูลที่วัยรุ่นพูดให้ได้ และอ้างอิงถึงในทางบวก วัยรุ่นจะรู้สึกประทับใจที่ผู้ใหญ่สนใจ จำได้ ทำให้ร่วมมือเปิดเผยมากขึ้น

การคิดวิเคราะห์ไปด้วยในระหว่างการฟัง ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมวัยรุ่นว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร ระวังทัศนคติของตนเองที่อาจไม่ชอบพฤติกรรมนั้น ทำให้รีบตัดสิน สั่งสอนเร็วเกินไป ทำให้วัยรุ่นหยุดการเปิดเผย

## ๗. หลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม”

เวลาวัยรุ่นมีพฤติกรรมบางอย่างไม่ดี ผู้ใหญ่มักเคยชินกับการถามด้วยคำว่า “ทำไม” เช่น “ทำไมเธอมาโรงเรียนสาย” “ทำไมเธอไม่ตั้งใจเรียน”

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม.....” สื่อสารความหมาย ๒ แบบ คือ

๑. เธอแย่มาก ทำไมจึงทำเช่นนั้น

๒. ถ้ามีเหตุผลใดๆ การกระทำเช่นนั้นก็อาจเป็นที่ยอมรับได้

ผลที่ตามมามักเป็นด้านลบ คือ วัยรุ่นรู้สึกถูกตำหนิว่าตนเองไม่ดี และอาจพยายามหาเหตุผลเข้าข้างตนเองมากขึ้น เพื่อยืนยันว่าความคิดและการกระทำของเขาถูกต้อง คำถาม “ทำไม” จึงกระตุ้นและส่งเสริมให้วัยรุ่นเถียงแบบข้างๆ คูๆ จนในที่สุดผู้ใหญ่โมโหเอง เสียความสัมพันธ์ได้ง่าย ดังนั้นพยายามหลีกเลี่ยงคำถามที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “ทำไม”

ถ้าต้องการทราบเหตุผลจริงๆ ของพฤติกรรมนั้น ให้เปลี่ยนเป็นคำถามต่อไปนี้

“พออยากจริงจังๆ ว่าอะไรทำให้ลูกทำอย่างนั้น”

“พอจะบอกได้ไหมว่า ..... (ชื่อ) คิดอย่างไรก่อนที่จะทำอย่างนั้น”

“เกิดอะไรขึ้น ทำให้ .... มาโรงเรียนสายในวันนี้”

“เหตุการณ์เป็นอย่างไร ลองเล่าให้แม่เข้าใจหน่อย”

## ๘. ใช้คำพูดที่ขึ้นต้น “ฉัน.....” มากกว่า “เธอ.....” (I - YOU Message)

ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย “เธอ” หรือ “คุณ” นั้นเรียกว่า You-message มักแฝงความรู้สึกด้านลบ ความอึดอัด และตำหนิ การสื่อสารที่ดีควรเปลี่ยนไปเป็นประโยคที่ขึ้นต้นด้วย “ฉัน” หรือ “ผม” ที่เรียกว่า I - message ที่สร้างความรู้สึกนุ่มนวลกว่าแทน สังเกตเปรียบเทียบประโยค You และ I - message ในการสื่อสารความต้องการเดียวกันต่อไปนี้

การสื่อสารที่ต้องการให้นักเรียนมาโรงเรียนเช้า

“ครูไม่ชอบการที่นักเรียนมาสาย” (I - message) ดีกว่า “เธอนี้แย่มากที่มาสาย” (You -message)

“ครูอยากให้นักเรียนมาเช้า” (I - message) ดีกว่า “ทำไมเธอมาสาย” (You - message) แถมมีคำว่า “ทำไมด้วย”

การสื่อสารให้นักเรียนฟังครูพูด

“ครูไม่ชอบเวลาพูดแล้วไม่มีคนตั้งใจฟัง” (I - message) ดีกว่า “ทำไมพวกเธอไม่ตั้งใจฟัง” (You - message) แถมมีคำว่า “ทำไมด้วยเช่นกัน”

“ครูอยากให้นักเรียนหยุดฟัง เวลาครูพูด” ดีกว่า “เธอไม่ฟังครูเลย”

ในสถานการณ์อื่นๆ ลองเปลี่ยนการสื่อสารให้เริ่มด้วย I - message ต่อไปนี้



“ครูเสียใจที่เธอทำเช่นนั้น” ดีกว่า “เธอทำเช่นนั้นไม่ดี”

“พ่อครูอยากให้.....”

“แม่จะดีใจมากที่.....”

“ครูคิดว่า.....”

วิธีฝึกในชีวิตจริง ก่อนจะเริ่มพูดกับวัยรุ่น ลองฝึกนึกในใจว่าจะพูดประโยคใด เป็น You หรือ I - message แล้วเปลี่ยนคำพูดใหม่จาก You - message ให้เป็น I - message จะน่าฟัง และวัยรุ่นรู้สึกด้านบวกกว่า

#### ๙. กระตุ้นให้บอกความคิด ความรู้สึก ความต้องการ

ผู้ใหญ่ควรฝึกให้วัยรุ่นมีทักษะการสื่อสาร กล่าวพูด กล่าวบอกความคิด ความรู้สึก และความต้องการ วัยรุ่นบางคนกลัวเพื่อนไม่ยอมรับ เลยยอมทำตามเพื่อน ไม่กล้าปฏิเสธ ถูกเพื่อนเอาเปรียบ พ่อแม่และครูช่วยกระตุ้นเรื่องนี้ได้ ด้วยคำถาม

“.....(เรียกชื่อ) คิดอย่างไร เรื่องนี้.....”

“....รู้สึกอย่างไร ลองเล่าให้ครูฟัง.....”

“....ต้องการให้เป็นอย่างไร.....”

ผู้ใหญ่ควรรับฟังวัยรุ่นมากๆ ให้เขารู้สึกว่า การพูดบอกเรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องปกติ เป็นที่ยอมรับ และสามารถบอกกับเพื่อนและคนอื่นๆ ได้เช่นกัน

ในระยะท้ายๆ เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใหญ่กับวัยรุ่นดี สังเกตโดยทำที่ว่าเริ่มยอมรับยอมฟังบ้างแล้ว ผู้ใหญ่อาจสื่อสารสิ่งที่คิด รู้สึก และต้องการสั้นๆ อย่างนุ่มนวล สงบ เพื่อให้เขาทราบความต้องการ ความคาดหวังและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น

#### ๑๐. ถามความรู้สึก สะท้อนความรู้สึก

การสอบถามความรู้สึก และสะท้อนความรู้สึก ช่วยสร้างความรู้สึกรับการประคับประคองทางจิตใจ (emotional support) แสดงถึงความเข้าใจ สนใจวัยรุ่น เช่น

“.....(ชื่อนักเรียน) คงเสียใจ ที่คุณครูทำโทษ” (สะท้อนความรู้สึก)

“....รู้สึกอย่างไรบ้าง ที่พ่อแม่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน” (ถามความรู้สึก)

“....รู้สึกอย่างไรบ้าง เมื่อถูกเพื่อนแกล้ง” (ถามความรู้สึก)

“....คงโกรธที่ถูกเพื่อนแกล้ง” (สะท้อนความรู้สึก)

“เรื่องที่คุยกันนี้จะกระทบความรู้สึกของ.....มาก ครูจะคุยกันต่อได้ไหม” (สะท้อนความรู้สึก)

“.....รู้สึกไม่พอใจที่คุณแม่ยึดโทรศัพท์มือถือไป”

“.....โกรธที่ถูกทำโทษ”

“.....อึดอัดใจที่ครูถามถึงเรื่องนี้”

“.....กังวลใจจนนอนไม่หลับ”

การสะท้อนความรู้สึก ช่วยให้วัยรุ่นรู้สึกว่าผู้ใหญ่สนใจ เข้าใจอารมณ์ของตน เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

การสะท้อนความรู้สึก ช่วยในบางสถานการณ์ได้ เช่น

เมื่อวัยรุ่น (พูดอย่างโกรธๆ ว่า) “ครูไม่เข้าใจผมหรอก”

ครู (ใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก) ว่า “.....คงรู้สึกหมดหวังที่จะมีใครเข้าใจปัญหานี้”

#### ๑๑. ถามความคิดและสะท้อนความคิด

การสอบถามความคิด เป็นเทคนิคแสดงความสนใจ พยายามเข้าใจ และให้เกียรติความคิดวัยรุ่น เช่น “เมื่อ....โกรธ เธอคิดจะทำอย่างไรต่อไป” (ถามความคิด)

เมื่อวัยรุ่นตอบว่า “ผมอยากกลับไปซุกหน้ามัน” ควรพูดต่อไปว่า





“เธอโกรธมากจนคิดว่าน่าจะกลับไปชกหน้าเขา” (สะท้อนความรู้สึก และความคิด)

การถามและสะท้อนความรู้สึกและความคิด ได้ประโยชน์มากในการทำให้วัยรุ่นรู้สึกที่เราพยายามเข้าใจ (ความคิด และความรู้สึก) ของเขา เกิดความสัมพันธ์ที่ดี รู้สึกเป็นพวกเดียวกัน จูงใจให้เปิดเผยข้อมูล ชักจูงให้เปลี่ยนพฤติกรรมง่ายขึ้น

**๑๒. การกระตุ้นให้เล่าเรื่อง (Facilitation)**

การกระตุ้นให้เล่าเรื่องราว ทำได้โดยใช้ชุดคำถามที่จูงใจ ตามปัญหาหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้น

“ครูทราบเบื้องต้นมาว่า..... คุณพ่อคุณแม่รู้สึกเป็นห่วงที่.....”

“ที่จริงคุณพ่อคุณแม่เล่าให้ครูฟังบ้างแล้ว แต่ครูอยากฟังจาก.....(ชื่อ) เอง ลองเล่าให้ครูฟังว่าเกิดอะไรขึ้น”

“พ่อแม่กังวลว่า.....”

“พ่อแม่อยากจะทำความเข้าใจปัญหามากขึ้น จึงชวน.....”

“คิดอย่างไรบ้าง รู้สึกอย่างไร ยังโกรธพ่อแม่หรือไม่”

การกระตุ้นจะได้ผลมากเมื่อครูแสดงท่าทียอมรับด้วย เช่น

“เรื่องใดที่พูดลำบาก หรืออธิบายไม่ได้ ขอให้บอกครูด้วย”

“ใครๆ ที่อยู่ในสภาพเดียวกับ..... คงจะทำใจยอมรับได้ลำบากเหมือนกัน”

“บางทีมันก็ยากที่จะเล่าเรื่องที่ค่อนข้างส่วนตัวอย่างนี้ เอาไว้พร้อมแล้วค่อยเล่าทีหลังก็ได้”

“เรื่องไหนที่ยังไม่พร้อมจะคุย ขอให้บอกหมอ”

“มีอะไรที่ทำให้รู้สึกหนักใจ กังวลใจ หงุดหงิดใจ”

“ถ้าเป็นไปได้ อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงอะไรในบ้าน”

“อยากให้พ่อแม่เป็นอย่างไร”

“ปัญหาอื่นๆ ในบ้านละ มีอะไรหนักใจหรือไม่”

“วางแผนไว้อย่างไรบ้าง ระยะเวลาสั้น ระยะเวลายาว”

“อยากให้พ่อแม่เปลี่ยนแปลง แก้ไขอะไรบ้าง”

ในตอนท้าย ลองสำรวจในเรื่องอื่นๆ เช่นเรื่องความสัมพันธ์ของพ่อแม่ ความสัมพันธ์กับน้องหรือญาติคนอื่น ๆ

**๑๓. ใช้ภาษากาย**

สีหน้า แววตา ท่าทาง ของผู้ใหญ่จะสื่อให้วัยรุ่นรู้สึกได้ดีกว่าคำพูด ทำให้เกิดความเป็นกันเอง อยากเข้าใจ อยากช่วยเหลือ ไม่ตัดสินความผิด หรือแสดงการไม่เห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือสิ่งที่วัยรุ่นเปิดเผย เวลาคุยกับวัยรุ่นไม่ควรนั่งกอดอก ซึ่งแสดงท่าทางปิด ไม่ยอมรับ สายตาควรจับที่ใบหน้า เคลื่อนไหวไปมาระหว่างตาและปาก พยักหน้ายอมรับตามจังหวะเหมาะสม เมื่อเห็นด้วย ยอมรับ ยิ้ม แสดงท่าชื่นชมในสิ่งที่ดี ปิดโทรศัพท์มือถือ หยุดการทำงานทุกอย่างระหว่างพูดคุย สัมผัสที่แขนในจังหวะที่แสดงความเข้าใจ เห็นใจ แต่ระวังการแตะเนื้อต้องตัวระหว่างเพศตรงข้าม

**๑๔. แสดงท่าที่เป็นกลางต่อพฤติกรรมเสี่ยงวัยรุ่น**

การแสดงความเห็นที่เป็นกลาง แสดงความเข้าใจพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ ของวัยรุ่น ช่วยให้วัยรุ่นเปิดเผยมากขึ้น แสดงโดยใช้ประโยคต่อไปนี้

“ความสนใจเรื่องเพศในวัยรุ่น ไม่ใช่เรื่องผิดปกติ .....มีความสนใจเรื่องนี้บ้างไหม”

“วัยรุ่นบางคนเขามีแฟนกัน ....สนใจใครบ้างไหม”

“วัยรุ่นบางคนมีเพื่อนใช้ยาเสพติด และอาจชักชวน .....เคยเห็นบ้างไหม เคยลองบ้างไหม”



### ๑๕. ชมบทหลังคา ต่ำที่ได้ถูก

เมื่อมีพฤติกรรมดี ผู้ใหญ่ควรชม ให้เกิดความภาคภูมิใจตนเอง ถ้ามีโอกาสควรชมต่อหน้าผู้อื่น หรือให้ผู้อื่นร่วมชื่นชมด้วย เมื่อชมแล้ว อาจเสริมให้ได้รู้สึกดีต่อตนเอง ชื่นชมตัวเอง ต่อไปวัยรุ่นไม่ต้องรอให้คนอื่นเห็นความดีของตน หรือรอให้คนอื่นชม ดังตัวอย่างนี้

“ครูดีใจมากที่เธอช่วยเหลือเพื่อน เธอคงรู้สึกภูมิใจในตัวเองที่ทำเช่นนั้น ไซ้ไหม”

“พวกเราภูมิใจที่เธอได้รางวัลครั้งนี้ ช่วยกันตบมือให้หน่อย เธอคงภูมิใจในตัวเองเหมือนกัน ไซ้ไหมจะ”

ในทางตรงกันข้าม เมื่อเด็กมีพฤติกรรมไม่ดี ครูควรมีเทคนิคในการตักเตือน เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แต่เวลาเตือน อย่าให้เกิดความรู้สึกอับอาย ให้นักเรียนค่อยๆ คิด และยอมรับด้วยตัวเอง อย่าให้เสียหน้า การเตือนเรื่องที่น่าอับอายควรเตือนเป็นการส่วนตัว ก่อนจะเตือน ควรหาข้อดีของเขา บางอย่าง ชมตรงจุดนั้นก่อน แล้วค่อยเตือนตรงพฤติกรรมนั้น เช่น

“ครูรู้ว่าเธอเป็นคนฉลาด แต่ครูไม่เห็นด้วยกับการที่เธอเอาของเพื่อนไปโดยไม่บอก” (ใช้ I - message ร่วมด้วย)

“ครูเห็นแล้วว่าเธอมีความตั้งใจมาก แต่งานนี้เป็นงานกลุ่ม ที่ครูอยากให้คุณช่วยกันทำทุกคนนะจ๊ะ”

### ๑๖. คำหั้นที่พฤติกรรม มากกว่า ตัวบุคคล

ถ้าจะตำหนิวัยรุ่น ระวังปฏิกริยาต่อต้านไม่ยอมรับ ซึ่งเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติโดยกลไกทางจิตใจ ที่ปกป้องตนเอง เมื่อเริ่มต้นไม่ยอมรับ จะไม่สนใจฟัง ไม่เชื่อ ไม่เห็นด้วยสิ่งที่ผู้ใหญ่บอก (แม้ว่าเรื่องที่พูด ต่อมาเป็นเรื่องจริง)

วิธีการที่ทำให้วัยรุ่นยอมรับ และไม่เสียความรู้สึกด้านดีของตนเอง ทำได้ด้วยการตำหนิที่ พฤติกรรม แทนการตำหนิที่ตัววัยรุ่น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“เธอนี้แย่มาก ซี้เกียจจ้งเลยถึงมาสาย” (ตำหนิวัยรุ่น) เปลี่ยนเป็น “การมาโรงเรียนสาย เป็นสิ่งที่ไม่ดี” (ตำหนิพฤติกรรม)

“เธอนี้โง่มากนะ ที่ทำเช่นนั้น” (ตำหนิวัยรุ่น) เปลี่ยนเป็น “การทำเช่นนั้น ไม่ฉลาดเลย” (ตำหนิ พฤติกรรม)

“เธอนี้เป็นคนเอาเปรียบเพื่อนนะ” (ตำหนิวัยรุ่น) เปลี่ยนเป็น “ครูไม่ชอบการไม่ช่วยเหลือ งานกลุ่ม งานนี้ทุกคนต้องช่วยกัน” (ตำหนิพฤติกรรม)

ไม่ควรตำหนิด้วยคำพูดว่า เป็นนิสัยไม่ดี หรือสันดานไม่ดี เพราะจะทำให้วัยรุ่นโกรธ ต่อต้าน ไม่ยอมรับ หรือแกล้งเป็นอย่างนั้นจริงๆ

ไม่ควรตำหนิลามไปถึงพ่อแม่ เช่น “อย่างนี้พ่อแม่ไม่เคยสอน ไซ้ไหม” เพราะสร้างความรู้สึก ต่อต้านอย่างแรง เป็นอันตรายต่อการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์

ไม่ควรตำหนิแล้วลามไปถึงเรื่องอื่นๆ เรื่องในอดีต เรื่องที่ผ่านไปแล้ว เรื่องที่เคยตำหนิไปแล้ว

ไม่ควรตำหนิแล้วคาดหวังว่า วัยรุ่นคงแก้ไขไม่ได้ หมดหวัง

ไม่ควรตำหนิแล้วซ้ำเติม ประชดประชัน เสียดสี เช่น “ไซ้อะไรคิดเนี่ยะ หัวนะมีหรือเปล่า” “พ่อแม่ให้มาแค่นี้” “เธอไปเกิดใหม่ดีกว่า”

ไม่ควรนำไปผูกพันกับเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน เช่น “เธอรักพ่อแม่หรือเปล่า ถ้ารักทำไมทำ อย่างนี้”

ไม่ควรใช้คำพูดหยาบคาย ใช้คำพูดสุภาพ จริงจังแต่นุ่มนวล

### ๑๗. กระตุ้นให้คิดด้วยตนเอง

ในการฝึกให้วัยรุ่นคิดและแก้ปัญหา นั้น ควรฝึกให้คิดเองก่อนเสมอ เมื่อคิดไม่ได้จริงๆ อาจช่วย ชี้แนะให้ในตอนท้าย เช่น

“....คิดว่าปัญหาอยู่ที่ไหน” (ให้คิดสรุปหาสาเหตุของปัญหา)

“แล้ว....จะทำอย่างไรต่อไปดี” (ให้คิดหาทางออก)

“ทางออกแบบอื่นละ มีวิธีการอื่นหรือไม่” (ให้หาทางเลือกอื่นๆ ความเป็นไปได้อื่นๆ)





“ทำแบบนี้ แล้วคาดว่าผลจะเป็นอย่างไร” (ให้คิดถึงผลที่ตามมา)  
“เป็นไปได้ไหม ถ้าจะทำแบบนี้....(แนะนำ).....คิดอย่างไรบ้าง”

**๑๘. ประคับประคองอารมณ์ (Emotional Support)**

จิตใจ อารมณ์ของวัยรุ่นจะรู้สึกดีขึ้น เมื่อเกิดสิ่งต่อไปนี้

**ความหวังด้านบวก (hope)** เช่น ประโยชน์จากการพูดคุยกัน ความเข้าใจที่ดีขึ้น ความหวังที่มีโอกาสสำเร็จ การช่วยเหลือโดยผู้ใหญ่

**การได้ระบายความรู้สึก (ventilation)**

“บางทีการร้องไห้ หรือได้ระบายความทุกข์ใจไม่สบายใจก็ช่วยให้ใจสบายขึ้น”

“ครูอยากให้.....เล่าเรื่องที่อาจไม่สบายใจ แต่อาจทำให้เราเข้าใจเหตุการณ์ดีขึ้น”

“ปัญหาใหญ่เรื่องหนึ่ง คือคุณแม่ไม่ค่อยเข้าใจความต้องการของ.....”

“หลายครั้งที่.....ก็ทำอะไรด้วยอารมณ์ แต่ก็มาคิดเสียใจทีหลัง”

**การชมเชย (positive reinforcing)**

“ครูคิดว่าเป็นการดีมาก ที่...อยากจะทำใจตัวเอง .....อยากแก้ไขเปลี่ยนแปลง”

“ดีนะที่.....มีความสนใจในเรื่องการเรียน”

**ความหวังในการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น**

“จากที่เล่ามา คิดว่า อาการต่างๆ เกิดจากอารมณ์ซึมเศร้า ซึ่งรักษาได้ การช่วยเหลือต่อไปคือ.....”

“ความคิดที่วนเวียนนั้น คืออาการของความเครียด ครูคิดว่าน่าจะพบแพทย์.....”

“ความไม่เข้าใจกันภายในบ้านมีมากจนทำให้ทุกคนเครียด ปัญหานี้พ่อน่าจะแก้ไขโดย.....”

“ครูคิดว่า การตรวจทดสอบบางอย่างอาจจะช่วยให้เข้าใจสาเหตุของปัญหามากขึ้น แนะนำว่าน่าจะ.....”

“ครูยังไม่ค่อยเข้าใจบางอย่างในบ้าน อยากขอพบคุณพ่อในครั้งต่อไป.....คิดอย่างไร”

**๑๙. คาดหวังด้านบวก**

ในช่วงท้าย ก่อนจะจบการพูดคุย ผู้ใหญ่ควรแสดงความคาดหวังด้านบวกต่อวัยรุ่น มองเขาในแง่ดี และให้โอกาสเขาคิด ไตร่ตรอง ด้วยตัวเอง

“พ่อคาดว่าลูกน่าจะทำได้สำเร็จ”

“ลองดูนะ แม่ว่าน่าจะทำได้”

“ครูคาดว่าสุดท้าย....จะตัดสินใจได้ถูก”

“ลองคิดทบทวนดูก่อนนะ พ่อหวังว่าลูกจะเข้าใจได้ถูกต้อง และเลือกสิ่งที่ดี”

**๒๐. สรุปและยุติการสนทนา**

การยุติการสื่อสารในตอนท้ายควรสรุปสิ่งที่ได้คุยกัน การวางแผนต่อไปว่าจะทำอะไรตอบคำถามที่วัยรุ่นอาจจะมี กำหนดนัดหมายครั้งต่อไป การยุติการสนทนาได้ดีจะช่วยให้วัยรุ่นร่วมมือในการพบอีก การสรุปอาจให้วัยรุ่นสรุปเอง แล้วผู้ใหญ่ช่วยเสริม หรือผู้ใหญ่เป็นฝ่ายสรุปทั้งหมดก็ได้

“คุยกันมานานแล้ว ไม่ทราบว่าจะถามอะไรครูบ้าง”

“ครูดีใจที่....ให้ความร่วมมือดีมาก ครูอยากเจอเพื่อคุยเรื่องนี้อีก”

“สรุปแล้ววันนี้เราได้คุยอะไรกันบ้าง” (ให้วัยรุ่นสรุป)

“ครูเข้าใจมากทีเดียว วันนี้สรุปว่า.....” (ครูเป็นผู้สรุปเอง)

**สรุป** การสื่อสารทางบวกเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพสำหรับพ่อแม่ ครูอาจารย์ และผู้ให้คำปรึกษาแนะนำวัยรุ่น ในการสร้างความสัมพันธ์ ถ่ายทอดความรู้ ทักษะคิดและค่านิยม มีประโยชน์ต่อการสอนและพัฒนาวัยรุ่นให้เป็นผู้ใหญ่ที่บุคลิกภาพดี



## เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. **คู่มือดูแลสุขภาพจิตเด็กวัยเรียน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ร.ส.พ. พนม เกตุมาน. ๒๕๓๕. **สุขใจกับลูกวัยรุ่น**. กรุงเทพฯ: บริษัทแปลน พับลิชชิ่ง จำกัด

Angold A. 2002. **Diagnostic interviews with parents and children**. In : Rutter M, Taylor E, eds. **Child and Adolescent Psychiatry**. 4<sup>th</sup> ed. Bath: Blackwell Science, 32 - 51.

Geldard D. 1998. **Basic personal counseling : a training manual for counsellors**. 3rd ed. Sydney: Prentice Hall, 39 - 168.

MacKinnon RA. 1998. Yudofsky SC. In : **The psychiatric evaluation in clinical practice**. Philadelphia: J.B.Lippincott Company, 35 - 84.

*Simple conversations, squeezed into odd moments of our busy days, provide opportunities to affirm the positive values our children are developing and to share how those values can be translated into practical situations.*

