



## สื่อสารดี ชีวิตครอบครัวมีความสุข GOOD COMMUNICATION-HAPPY FAMILY LIFE

สุรัมภา รอดมณี<sup>1</sup>      ยิ่งลักษณ์ วุฒิกุล<sup>2</sup>      กาญจนา คงมัน<sup>3</sup>  
Surumphra Rodmanee      Yingluk Wutikul      Kanjana Kongman

<sup>1</sup>รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ.หญิง ดร., วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ, กรุงเทพฯ, 10330  
Associate Professor, Pol. Col., Police Nursing College, Bangkok, 10330, Thailand  
<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกหญิง, กลุ่มงานอาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ  
Associate Professor, Pol. Col., Police Nursing College, Bangkok 10330, Thailand  
<sup>3</sup>อาจารย์ (สบ 3) พันตำรวจโทหญิง, วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ, กรุงเทพฯ, 10330  
Instructor, Pol. Lt. Col., Police Nursing College, Bangkok, 10330, Thailand  
Author Email: winza\_dekven14@hotmail.com

Received: 30 กรกฎาคม 2559    Revised: 19 ธันวาคม 2561    Accepted: 25 ธันวาคม 2561

### บทคัดย่อ

การสื่อสารในครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง คู่สามีภรรยาที่พูดคุยกันอย่างน่าฟัง รวมทั้งพ่อแม่ที่พูดกับลูกดี มีความเข้าใจในตัวลูก ความสัมพันธ์ในครอบครัวก็จะราบรื่นมีความสุข ฉะนั้นทักษะในการสื่อสารซึ่งกันและกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างมาก หลักการและเทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) การเห็นความสำคัญของการพูดคุยกัน 2) สบตากันขณะที่พูดคุย 3) ใช้คำถามปลายเปิด 4) การสะท้อนสิ่งที่ได้ฟัง 5) ใช้คำว่า “ฉัน” เมื่อพูดคุยกัน 6) มีการสัมผัสกัน 7) ใช้อารมณ์ที่นุ่มนวล 8) หลีกเลี่ยงการพูดทางลบ 9) พูดถึงคู่ของคุณในทางบวก 10) ให้บอกกับคู่รักของคุณว่าคุณต้องการอะไร 11) ให้มุ่งความสนใจกับประเด็นหรือเรื่องราวในขณะนั้น 12) แก้ปัญหาความขัดแย้งเฉพาะเรื่อง 13) คำพูดและการกระทำต้องสอดคล้องกัน 14) แบ่งปันอำนาจซึ่งกันและกัน 15) ให้กระบวนการสื่อสารคงอยู่ต่อไป สำหรับการสื่อสารกับเด็กที่มีประสิทธิภาพนั้น ได้แก่ 1) ให้โอกาสลูกได้แสดงความรู้สึก 2) การขอความร่วมมือกับลูก 3) ใช้การสื่อสารแทนการลงโทษ 4) กระตุ้นให้ลูกเป็นตัวของตัวเอง 5) ชมเชยและสร้างความภาคภูมิใจในตนเองแก่ลูก 6) ให้อิสระลูกในการเล่นบทบาทสมมุติ ซึ่งวิธีลดความขัดแย้งในครอบครัวคู่สามีภรรยาควรจัดการกับสามเหลี่ยมสัมพันธ์ หรือการทำให้สามเหลี่ยมสัมพันธ์ลดลง มีทาทิการสื่อสาร น้ำเสียงตลอดทั้งความรู้สึกให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม” และควรตำหนิตัวผิดกรรมมากกว่าตัวบุคคล

**คำสำคัญ :** การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

### Abstract

It's very important for communication with each other in family. Speaking and understanding among children and their parents would be a great happiness. We need communication skill for this. Principles and techniques of effective communication are 1) Make communication a priority,

2) Establish and maintain eye contact, 3) Ask open-ended questions, 4) Use reflective listening, 5) Use “I” statements, 6) Touch, 7) Use “soft” emotion, 8) Avoid negative expressivity, 9) Say positive things about your partner, 10) Tell your partner what you want, 11) Stay focused on the issue, 12) Make specific resolution to disagreement, 13) Give congruent messages, 14) Share power, and 15) Keep the process of communication going. Principles and techniques of effective communication with children are 1) Helping children deal with their feeling, 2) Engaging a child’s cooperation, 3) Instead of punishment, 4) Encouraging autonomy, 5) Praise and self-esteem, and 6) Freeing children from playing roles. Reducing family conflict, de-triangulation, communication stances, avoid word “Why” are suggested and behavior would be blamed rather than the individual.

**Keywords :** effective communication

## บทนำ

หากจะย้อนคิดถึงชีวิตคู่หรือชีวิตครอบครัวของหลาย ๆ คน ก่อนหน้านั้นก็จะมีแต่ฉันคนเดียว ไม่มีเธอ แต่เมื่อได้แต่งงานกันไปแล้วต่อไปก็จะมีเธอและฉัน และเมื่อต่อมามีลูก ๆ มีสมาชิกครอบครัวเพิ่มขึ้น คงไม่ใช่เพียงเธอและฉัน ก็คงต้องใช้คำว่าเรา เมื่อมีคนมากกว่าหนึ่งคนแน่นอนเราคงต้องมีการพูดคุยสื่อสารกัน ไม่ว่าจะเป็นสามีกับภรรยา หรือพ่อแม่กับลูก ๆ เพราะการจะเป็นครอบครัวได้ การสื่อสารนี้ว่ามีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากบุคคลคนนั้นไม่ได้อยู่คนเดียวแล้ว

หากพบคนที่พูดจาไพเราะ พูดแล้วเอาอกเอาใจ บางคนก็ว่า “พูดจาหวานหูจริง ๆ” คงไม่มีใครบอกว่าไม่ชอบ ชีวิตคู่ก็เช่นกัน ถ้าคู่สามีภรรยาพูดจាកันดี ๆ เช่น “ที่รักจ๊ะ” “ที่รักจ๋า” เราได้ฟังก็ชอบแน่นอน แต่ถ้าพูดจាកันไม่ดี พูดจาเสียดแทงใจกัน คู่กันต้องเป็นคู่ที่อยู่กันอย่างทุกข์ทรมานใจยิ่งถ้ามีลูกแล้ว พูดกับลูกไม่ดี คงจะมีเด็กที่มีปัญหาเกิดขึ้นอีกในสังคมตามมาแน่นอน อย่างน้อยเด็กคนนั้นคงจะได้รับตัวแบบที่ไม่ดีในการสื่อสาร พูดคุยกับคนในสังคมได้ไม่ดี ส่งผลให้มีเรื่องมีราวในสังคม เช่น เด็กวัยรุ่นตีกัน บางทีแค่พูดจาไม่เข้าหูกันเท่านั้น

## ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (communication) หมายถึง กระบวนการโต้ตอบที่มีการส่งข้อมูลระหว่างคนสองคน หรือมากกว่า (Townsend, 2009)

Rodmanee (2013) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่คนตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่า มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งการส่งข้อมูลและรับข้อมูลในคราวเดียวกัน โดยใช้ทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษาในการสื่อสาร จากความหมายของการสื่อสาร ซึ่งหมายถึง การติดต่อสื่อสารพูดคุยกันตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางเดียวที่ผู้ส่งสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับสาร แต่ผู้รับสารไม่มีการตอบกลับมา หรือการสื่อสาร 2 ทาง ที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีการพูดคุยโต้ตอบกันไปมา การสื่อสารพูดคุยซึ่งกันและกัน จึงมีความสำคัญยิ่ง ดังสุภาษิตที่ว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท” แสดงว่าการพูดคุยหรือสื่อสารนั้นสำคัญมาเป็นอันดับหนึ่ง ความรู้เป็นสิ่งสำคัญรองลงมา สำหรับการสื่อสารในครอบครัวจะเป็นการสื่อความหมาย ความเข้าใจระหว่างสมาชิกในครอบครัว โดยแต่ละคนจะมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสลับกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะเป็นการสื่อสาร 2 ทาง (two-way communication) มีการแสดงปฏิกริยาโต้ตอบและตอบสนองระหว่างกันและกันด้วยภาษากายหรือภาษาท่าทาง

## หลักการและเทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

Knox & Schacht (2010) กล่าวถึงหลักการและเทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพว่า ประกอบด้วย

1. เห็นความสำคัญของการพูดคุยกัน (make communication a priority) การที่คู่สมรสเห็นความสำคัญของการพูดคุยกัน ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยกันในเรื่องที่หลากหลายหรือพูดคุยกันในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญ การใส่ใจ ความสนใจ ความตั้งใจที่จะพูดคุย และจะต้องมีเวลาพูดคุยกัน ขณะพูดคุยกันก็ไม่ควรมีอะไรมาขัดจังหวะ เช่น ถ้าขณะคุยกันอีกคนสนใจแต่จะเล่น internet คุยโทรศัพท์ ดูโทรทัศน์ การคุยกันก็คงไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการจะให้ความสำคัญของการสื่อสารกัน โดยทั้ง 2 คนต้องใส่ใจในการพูดคุยกัน ซึ่งหากคู่สมรสเห็นความสำคัญของการพูดคุยกันจะทำให้มีความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น

2. สบตากันขณะที่พูดคุย (establish and maintain eye contact) เชคสเปียร์ กล่าวว่า “ดวงตา คือ กระจกที่สะท้อนให้เห็นถึงจิตใจของมนุษย์เรา” ดังนั้นขณะสื่อสารพูดคุยกันควรมองหน้าสบตากัน การสบสายตาจะทำให้การพูดกันง่ายขึ้น เป็นการสื่อสารที่บอกถึงความรู้สึกจากใจไปถึงผู้ฟัง และเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้พูดได้พูดไปด้วย การสบตาอย่างเหมาะสมเป็นการใช้ภาษาทางกาย แสดงว่าเรากำลังฟัง เป็นเทคนิคหนึ่งที่ช่วยสร้างความสนใจต่อผู้ฟัง การพูดโดยปราศจากการสบตาคู่สนทนาจะทำให้การสื่อสารไม่น่าสนใจ และไม่สามารถสังเกตผู้ฟังได้ ดังนั้นวิธีการสบสายตาดูผู้ฟังจึงจำเป็นอย่างมาก

วิธีการสบสายตาดูผู้ฟัง ได้แก่ 1) สบสายตาดูผู้ฟังอย่างเปิดเผย 2) พยายามรักษาระดับสายตาโดยไม่มองเพดานหรือพื้น 3) ใช้สายตาดูอยู่กับผู้ฟังให้ได้มากที่สุด 4) ใช้สายตาควบคุมผู้ฟังให้สนใจ และ 5) ไม่มองอย่างไร้จุดหมาย

3. ใช้คำถามปลายเปิด (ask open-ended questions) หากต้องการค้นหาความคิด และความรู้สึกของคู่สนทนาต่อเนื้อหาการสื่อสาร

นั้น ๆ วิธีการที่ดีที่สุดจะกระทำได้โดยใช้คำถามแบบ “ปลายเปิด” ตัวอย่างคำถามปลายเปิด เช่น “เธอรู้สึกอย่างไรกับฉัน” เพื่อให้คู่สนทนาสามารถตอบคำถามด้วยข้อมูลที่หลากหลาย ตรงกันข้ามการใช้คำถาม “ปลายปิด” เช่น “เธอรักฉันไหม” จะไม่ได้เปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้แสดงความรู้สึกนึกคิดที่หลากหลายออกมา แต่จะได้เพียงคำตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เท่านั้น

4. การสะท้อนสิ่งที่ได้ฟัง (Use reflective listening) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ทักษะอย่างหนึ่งของการเป็นผู้ฟังที่ดีนั้นคือ การฟังแล้วสะท้อนความรู้สึก สามารถตีความหรือทวนความในสิ่งที่ผู้พูดได้กล่าวมาแล้ว เช่น

♀: “วันนี้เป็นอย่างไรบ้าง”

♂: “วันนี้ผมทำงานอย่างเต็มที่ ไปทำงานแต่เช้าและอยู่ทำงานจนล่วงเวลา แต่นายจ้างใหม่บอกว่าเงินโบนัสของผมจะถูกตัดเนื่องจากบริษัทถูกเทคโอเวอร์”

เมื่อได้ยินและรู้ถึงความรู้สึกของผู้พูด เช่นนี้แล้วก็จะอาจจะตอบกลับได้ว่า

♀: “คุณรู้สึกผิดหวังเพราะว่าคุณขยันทำงานอย่างหนัก แล้วกลับไม่ได้ดี ไม่ได้รับการยกย่อง”

การฟังและสะท้อนความรู้สึก สร้างความรู้สึกดีแก่ผู้พูดว่ามีผู้รับฟังเขาอยู่ และเข้าใจในสิ่งที่เขาพูด และเพิ่มความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างคู่ครอง หากผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดไม่ถูกต้อง ผู้พูดก็สามารถพูดในสิ่งที่รู้สึกนึกคิดนั้นใหม่อีกครั้งให้เข้าใจตรงกันได้

ความสำคัญในการสะท้อนความรู้สึก คือ คู่ครอง หรือผู้ฟังต้องไม่ไปตัดสินผู้พูด เช่น คู่รักคู่หนึ่งทะเลาะกันเพราะฝ่ายชายต้องการมีเวลาไปอยู่กับเพื่อน ๆ “ผมต้องการไปอยู่กับเพื่อนสัปดาห์ละหนึ่งคืน และผมไม่รู้สึกละอายเกี่ยวกับเรื่องนี้”

หากฝ่ายหญิงที่เป็นแฟน หรือคู่สมรส มีปฏิกิริยาโดยการไปตัดสินอีกฝ่ายหนึ่งจะนำไปสู่ภาวะวิกฤติของชีวิตคู่ การแสดงความรู้สึกโดยการ

ตัดสินใจฝ่ายจะนำไปสู่การลงโทษ การทะเลาะกัน  
เกิดความคิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน หรือเกิดความ  
คับข้องใจ และความขุ่นเคืองใจกัน

การเปรียบเทียบระหว่างความรู้สึกที่  
ตัดสินใจ หรือไม่ตัดสินใจ ได้แก่

| ความรู้สึกไม่ตัดสินใจ                                                               | ความรู้สึกตัดสินใจ                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1. คุณให้ความสำคัญกับเพื่อน<br>และต้องการรักษา<br>ความสัมพันธ์กับเพื่อนไว้          | 1. คุณคิดแต่สิ่งที่คุณ<br>ต้องการเท่านั้น           |
| 2. คุณเห็นว่ามันเป็นเรื่องที่ดี<br>สำหรับเรา ที่คุณจะอยู่กับ<br>เพื่อนในบางช่วงเวลา | 2. เพื่อนคุณสำคัญกว่าฉัน                            |
| 3. คุณมีความสุขกับเพื่อนคุณ<br>และต้องการไปกับเพื่อนในบาง<br>ช่วงเวลา               | 3. คุณก็แค่ต้องการออกเที่ยว<br>กลางคืนเพื่อหาคนใหม่ |
| 4. คุณเห็นว่าการห่างกันเพียง<br>สัปดาห์ละหนึ่งคืนจะทำให้เรา<br>ใกล้ชิดกันมากขึ้น    | 4. คุณเห็นแก่ตัว                                    |

การฟังและสะท้อนความรู้สึก ผู้ฟังจะต้อง  
ฟังอย่างใส่ใจ โดยมองประสานสายตา ตั้งใจฟัง มี  
สติ และพยายามจับประเด็นสำคัญในการพูด  
ซักถามในจุดที่สงสัย ไม่ขัดจังหวะ ไม่เปลี่ยนเรื่อง  
ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้พูดทั้งการ  
สื่อสารโดยใช้คำพูด (verbal) และการสื่อสารโดย  
ไม่ใช้คำพูด (non-verbal) แสดงสีหน้าท่าทาง  
ตอบสนอง เช่น พยักหน้า หรือพูด “ค่ะ”/ “ครับ”

5. ใช้คำว่า “ฉัน” (use “I” statements)  
เนื่องจากเวลาพูดคนเราจะไม่ค่อยรับผิดชอบใน  
คำพูดของตนเอง ดังนั้นต้องให้เน้นว่าใครพูด โดย  
ใช้คำว่า “ฉัน” แล้วตามด้วยความรู้สึก มุ่งความ  
สนใจไปที่ความคิด ความรู้สึกของผู้พูดโดย  
ปราศจากความรุนแรงที่มีต่อผู้อื่น การใช้คำว่า  
“ฉัน” เป็นวิธีการที่แสดงออกมาแบบชัดเจนเข้าใจ  
และไม่รุนแรงต่อกัน แต่จะออกไปในเชิงเพื่อให้เกิด  
การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ฟังไปในทางที่ดี

หากใช้คำว่าคุณ (You) ตามด้วยน้ำเสียง  
และท่าทางที่จะตำหนิผู้ฟังอย่างรุนแรง ผลจะทำให้  
เกิดสัมพันธภาพในทางลบที่เพิ่มขึ้น เช่น กำลัง

โกรธคู่สมรส เพราะมาช้ากว่าเวลานัด แทนที่คุณ  
จะพูดว่า “ทำไม คุณมาสายเสมอ ไม่รับผิดชอบ  
เลย” (มีน้ำเสียงที่ตำหนิ) ก็เปลี่ยนใช้คำพูดว่า  
“ฉัน ไม่ทราบว่าคุณอะไรจะมาช้ากว่าที่นัดไว้  
ฉันรู้สึกแยที่ต้องรอ ฉันอยากให้คุณมาตามเวลา”  
(ไม่มีน้ำเสียงที่ตำหนิ)

6. การสัมผัส (Touch) Hertenstein และ  
คณะ (2007 อ้างถึงใน Knox & Schacht, 2010)  
ได้ให้ความหมายของคำว่าสัมผัสไว้ว่า การสัมผัส  
เป็นการถ่ายทอดทางอารมณ์ (conveying  
emotion) การแสดงความผูกพัน (attachment)  
เป็น พัน ธิ (bonding) การ เข้า กัน ได้  
(compliance) การมีพลังอำนาจ (power) และ  
ความใกล้ชิดสนิทสนม (intimacy) นักวิจัยได้มุ่ง  
ไปที่ความสำคัญของการใช้การสัมผัสซึ่งเป็นการ  
สื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด แต่เป็นการแสดงออกทาง  
ร่างกายซึ่งจะช่วยให้เกิดความรู้สึกทางใจถึงความ  
รักใคร่ อบอุ่น และสนิทสนม เช่น การจับมือ โอบกอด

7. การใช้อารมณ์ที่นุ่มนวล (use “soft”  
emotion) Sanford (2007 อ้างถึงใน Knox &  
Schacht, 2010) ได้กล่าวว่า ขณะเกิดความขัดแย้ง  
บุคคลจะแสดงอารมณ์ออกมา ซึ่งมีทั้งแบบที่แข็ง  
กร้าว (แสดงความรู้สึกโกรธ หรือความก้าวร้าว) หรือ  
อารมณ์แบบที่นุ่มนวล (แสดงความรู้สึกเศร้า  
เสียใจ) การแสดงออกอารมณ์แบบแข็งกร้าวจะ  
นำไปสู่การสื่อสารทางลบ ตรงกันข้ามการแสดง  
อารมณ์ที่นุ่มนวลจะเป็นผลให้เกิดรูปแบบการ  
สื่อสารที่มีการอ่อนอ่อนผ่อนปรน และมีส่วนสำคัญ  
ทำให้ความขัดแย้งระหว่างกันลดน้อยลง

8. หลีกเลี่ยงการพูดทางลบ (avoid  
negative expressivity) Rayer and Volling  
(2005, อ้างถึงใน Knox & Schacht, 2010) ได้  
ทำการศึกษาระดับอารมณ์ของการพูดทางบวกและ  
ทางลบ พบว่าการพูดทางลบส่งผลให้เกิดความ  
รุนแรงและความขัดแย้งในชีวิตรัก เนื่องจากการ  
พูดหรือการแสดงออกทางลบ เช่น การมีสีหน้าบึ้ง  
ตึง ท่าที่เย็นชา ขาดความใกล้ชิด และการพูดตำหนิ  
วิพากษ์วิจารณ์ ถูกดูหมิ่นจะทำร้ายจิตใจคู่ครอง

อย่างมาก จึงควรหลีกเลี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sinsawat and Phoomchan. (2014) พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งจากการครองรักของคู่สมรส เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางอารมณ์ในทางลบ การสื่อสารในทางลบ

9. พูดถึงคู่ของคุณในทางบวก (say positive things about your partner) การศึกษาวิจัยของ Ingoldsby et al. (2005, อ้างถึงใน Knox & Schacht, 2010) พบว่า การแสดงอารมณ์ในการพูดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในชีวิตการแต่งงานอย่างมาก โดยเฉพาะคู่รักควรงดการพูดถึงกันทางลบ โดยปกติแล้วคนเราจะชอบฟังผู้อื่นพูดถึงตนในทางบวก เช่น การพูดที่เป็นการยกย่องชมเชย “คุณดูยิ่งใหญ่” หรือ การพูดอย่างชื่นชม “ขอบคุณมากที่ช่วยเติมน้ำมันรถให้”

10. ให้บอกกับคู่รักของคุณว่าคุณต้องการอะไร (tell your partner what you want) มากกว่าการบอกว่าคุณไม่ต้องการอะไร เช่น “คุณไม่เคยที่จะโทรบอกฉันเลยว่าจะมาสาย” ควรพูดว่า “ช่วยโทรบอก ฉัน หน่อย หากคุณจะมาสาย”

11. ให้มุ่งความสนใจกับประเด็นหรือเรื่องราวในขณะนั้น (stay focused on the issue) ควรมุ่งความสนใจและพูดในประเด็นหรือเรื่องราวขณะนั้นมากกว่ารายละเอียดปลีกย่อย เช่น เมื่อคุณกำลังพูดเรื่องสมุดเช็คที่ถอนเงินเกินบัญชีก็ควรมุ่งประเด็นในเรื่องสมุดเช็คนั้น

12. แก้ปัญหาความขัดแย้งเฉพาะเรื่อง (make specific resolution to disagreement) เพื่อเป็นการป้องกันเหตุการณ์หรือปัญหาเดิม ๆ ที่เกิดขึ้นอีกในวันข้างหน้าของคู่รัก เช่น เมื่อคุณและคู่รักของคุณไปงานเลี้ยง แล้วเขาได้ดื่มสุรามากเกินไปจนควบคุมสติไม่ได้เสียกิริยาในงาน หลังจากนี้คุณต้องคิดว่าล่วงหน้าแล้วว่าต่อไปหากต้องไปงานเลี้ยงด้วยกันอีกคุณจะทำอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์นั้นอีก หนทางแก้ปัญหเฉพาะกรณีนี้คือ คุณต้องมีมาตรการควบคุมการดื่มว่าจะให้เขาดื่มมาน้อยเพียงใด

13. คำพูดและการกระทำต้องสอดคล้องกัน (give congruent messages) ทั้งการสื่อสารด้วยคำพูดและการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด เช่น การพูดว่า “ตกลงคุณเป็นฝ่ายถูก” พร้อมกับบรอยยิ้มขณะสวมกอดคู่รัก จึงจะเป็นการสื่อสารแบบคำพูดและการกระทำสอดคล้องกัน ตรงกันข้ามหากคุณพูดว่า “ตกลงคุณเป็นฝ่ายถูก” แต่คุณแสดงกิริยาปิดประตูดังโครมแล้วออกไปจากห้องนั้นแสดงว่า คำพูดและการกระทำของคุณไม่สอดคล้องกัน คุณยังไม่ยอมรับว่าคู่รักของคุณถูก

14. แบ่งปันอำนาจซึ่งกันและกัน (share power) ในชีวิตคู่ นั้น พบว่าสิ่งหนึ่งที่มีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในสัมพันธภาพก็คือ ความไม่สมดุลของอำนาจในครอบครัว การที่คน ๆ หนึ่งต้องการมีอำนาจเหนืออีกคนหนึ่งนั้นเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง จะทำให้เกิดความขัดแย้งในชีวิตคู่ เพราะอำนาจเป็นการกำหนดหรือตั้งใจให้ทำนั้นทำนี้ และหลีกเลี่ยงการถูกชักจูงจากคู่ครอง/คู่รัก ส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้

- ห่างเหินกัน เช่น ไม่พูดกัน
- นำไปสู่ความรู้สึกผิด เช่น “ทำไมคุณขอให้ฉันทำในสิ่งนี้”
- ทำตัวให้อีกฝ่ายพอใจ เช่น “หอมแก้มและช่วยฉันเลื่อนโซฟาหน่อย”
- การหลอกลวง เช่น รูดบัตรเครดิตซื้อของมากจนคู่รักของคุณไม่คาดคิดมาก่อน
- การบีบบังคับ เช่น “ฉันจะไปมีแฟนใหม่ถ้าเธอไม่แบ่งเงินเดือนให้ฉัน”
- การทำร้ายร่างกายหรือพูดขมขู่ เช่น “ถ้าทิ้งฉันไปฉันจะฆ่าแก”
- เกิดความขัดแย้งและนำไปสู่การเลิกรากันได้

โดยทั่วไปแล้วคู่รักกันที่อีกฝ่ายหนึ่งเป็นคนที่มีหน้ามีตาในสังคม มีการศึกษาสูง หรือมีฐานะมากกว่าอีกฝ่ายหนึ่งมักจะแสดงอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย อย่างไรก็ตามการแสดงอำนาจนี้อาจมาจากความรัก หรือความต้องการทางเพศ และจาก

การศึกษาของ Dunbar and Burgoon (2005, อ้างถึงใน Knox & Schacht, 2010) พบว่า คู่รักที่มีความรัก หรือมีความต้องการทางเพศน้อยกว่าอีกฝ่ายจะแสดงอำนาจมากกว่าอีกฝ่ายที่มีความรัก หรือมีความต้องการทางเพศมากกว่า

15. ให้กระบวนการสื่อสารคงอยู่ต่อไป (keep the process of Communication going) การสื่อสารประกอบด้วยเนื้อหา (การพูดและไม่พูด) และกระบวนการ (การโต้ตอบ) สิ่งสำคัญคืออย่าใช้เนื้อหาที่ยากมากเกินไปจะทำให้กระบวนการสื่อสารสะดุดลง เพื่อที่จะให้แน่ใจว่ากระบวนการสื่อสารนั้นดำเนินต่อเนื่องไปได้ ทั้งคู่สมรส/ คู่รักควรมุ่งให้ความสำคัญไปที่ความจริง (fact) อย่างหนึ่งว่า การแชร์ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญและเป็นตัวเสริมประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องของกระบวนการสื่อสารได้ดี

ตัวอย่างเช่น หากคู่รักของคุณได้บอกบางอย่างกับคุณว่า

♣ : “การกระทำบางอย่างของคุณ ที่รบกวนจิตใจของเขายอยู่”

สิ่งสำคัญ คือ คุณต้องขอบคุณเขา ที่เขาบอกเช่นนั้น ไม่ใช่แสดงท่าทีต่อต้าน ไม่พอใจ

กรณีเช่นนี้แสดงถึงคู่รักของคุณเป็นคนเปิดใจไม่ซ่อนความรู้สึกซึ่งนับว่าเป็นสิ่งดี

แม้ว่าทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้กันได้ก็ตามนั้น จากการศึกษาของ Robbins (2005, อ้างถึงใน Knox & Schacht, 2010) พบว่า ผู้ป่วยโรคสมาธิสั้น (attention deficit hyperactivity disorder: ADHD) จะมีความบกพร่องด้านสังคมและทักษะการสื่อสาร การแสดงออกทางร่างกายหรือภาษากายจะช่วยเสริมให้ทักษะการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจากการศึกษาของ Rosof (2005, อ้างถึงใน Knox & Schacht, 2010) พบว่า การบอกความรู้สึกต่อกันของทั้งสองฝ่ายจะทำให้สัมพันธภาพกับคู่รักดียิ่งขึ้น

หลักการและเทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 15 ข้อข้างต้น ตั้งแต่ให้ความสำคัญ

ต่อการพูด พูดคุยทางบวก การใช้คำสุภาพให้เกียรติกัน พูดอย่างตรงไปตรงมา บอกในสิ่งที่คุณชอบหรือไม่ชอบ ลดความขัดแย้ง และอย่าลืมการสัมผัส สบตากัน จะช่วยให้ความรักหรือชีวิตสมรสของคุณราบรื่นด้วยดีเพราะคนรักคือ คนสำคัญ

เมื่อชีวิตรกราบรื่นดี มีลูกเป็นโช่ทองคำคล้องใจแล้ว เราจะสื่อสารที่ต่ออย่างไรกับลูก เรามาดูวิธีที่มีประสิทธิภาพที่จะสื่อสารกับเด็กๆ ซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน คือ

① ให้โอกาสลูกได้แสดงความรู้สึก โดย

1. เงียบ และตั้งใจฟังลูก ว่าลูกรู้สึกอะไรอยู่
2. ไม่ลืมที่จะแสดงอาการรับรู้สิ่งที่ลูกรู้สึกอย่างนั้น อาจจะใช้คำพูดว่า “อืม” “โอ้” “อ้อ” เป็นต้น
3. แสดงความรู้สึกร่วมไปกับลูกด้วยในบางครั้ง

4. ไม่ลืมที่จะบอกลูกว่า ความรู้สึกทุกอย่างสามารถแสดงออกได้ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตจำกัด เช่น “แม่รู้ว่าลูกกำลังโกรธพี่ชาย แต่ลูกควรบอกในสิ่งที่ลูกต้องการ ไม่ใช่ใช้คำสั่ง”

② การขอความร่วมมือกับลูก

1. พูดบอก หรือเล่าให้ฟังถึงปัญหาในสิ่งที่คุณเห็น ดังเช่น “มีผ้าเช็ดตัวเปียกอยู่บนเตียงนะ”
2. อธิบายความเป็นจริง เช่น “ถ้าเอาผ้าเช็ดตัวที่เปียกไปวางไว้บนเตียง อาจทำให้ผ้าเหม็นเปียกตามไปด้วยนะ”

3. บอกเล่าความรู้สึกของตนเอง เช่น “แม่ไม่ชอบนอนที่นอนเปียกๆ ซึ่ๆ นะลูก” เขียน note สั้นๆ ไว้ที่ราวตากผ้า เช่น “ลูกจำช่วยตากผ้าเช็ดตัวไว้ที่ราวตากผ้า ผ้าจะได้แห้ง”

③ ใช้การสื่อสารแทนการลงโทษ โดย

1. อธิบายความรู้สึกของคุณ โดยไม่แสดงอารมณ์ หรือใช้คำพูดในเชิงประชดประชัน วิพากษ์ วิจารณ์ เช่น “แม่รู้สึกไม่พอใจ ที่เลื้อยของแม่มีคนเอาไปวางไว้ข้างนอกบ้าน ถ้าฝนตก มันจะทำให้เลื้อยของแม่ขึ้นสนิม”

2. พูดถึงสิ่งที่คุณคาดหวัง หรือที่คุณต้องการ เช่น “แม่หวังว่าทุกครั้งที่มีคนยืมของๆ แม่ไป แม่จะได้ของๆ แม่คืนมา ”

3. แสดงให้ลูกเห็นว่ามีความเห็นทางแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องหรือสิ่งที่เขาทำผิดไป เช่น “เอาเลยไปทาน้ำมันหล่อลื่นด้วยนะ”

4. ให้ลูกได้ตัดสินใจในทางเลือก เช่น “ลูกจะยืมของๆ แม่แล้วนำมาเก็บไว้ที่เดิม หรือจะไม่ได้ใช้นั้นอีก เพราะแม่จะไม่ให้ยืมอีกเลย. ลูกตัดสินใจเอานะว่าอยากให้เป็นอย่างไหน”

#### ④ กระตุ้นให้ลูกเป็นตัวของตัวเอง

1. ให้ลูกของคุณได้ตัดสินใจเอง เช่น “วันนี้จะใส่เสื้อสีแดงหรือสีเทาจะ”

2. แสดงท่าทีเคารพในการตัดสินใจของลูก เช่น “เหยือกมันอาจจะเปื่อยยากหน่อยนะลูก ” ในกรณีที่เรายกแล้ว แต่ลูกก็ยังคงอยากจะเปิดเหยือก

3. อย่าถามมากเกินไป อย่าคาดคั้น ควรใช้ประโยคว่า “ดีใจจังที่ลูกกลับบ้านแล้ว”

4. อย่าเร่งให้ลูกตอบคำถาม

5. กระตุ้นให้ลูกหาข้อมูลจากนอกร้าน เช่น “บางทีเจ้าของร้านสัตว์เลี้ยงอาจให้คำแนะนำลูกได้”

6. อย่าทำลายความหวังของลูก เช่น “ลูกควรคิดที่จะทดลองทำมัน ซึ่งถือเป็นประสบการณ์”

⑤ ชมเชยและสร้างความภาคภูมิใจในตนเองแก่ลูก

1. อธิบายในสิ่งที่เห็น เช่น “แม่เห็นรถของลูกจอดไว้ถูกที่ตามที่ตั้งลงกันไว้”

2. บอกความรู้สึกของคุณ เช่น “แม่ชอบใจจังเลย ที่ได้เดินเข้ามาในห้องนี้”

3. ชื่นชมพฤติกรรมดีๆ ของลูก เช่น “น่ารักมากลูก ที่ลูกจัดเรียงดินสอ สีเทียน และปากกา โดยเก็บแยกประเภทกันไว้ นี่แหละที่เขาเรียกว่าการจัดเก็บ”

#### ⑥ ให้อิสระลูกในการเล่นบทบาทสมมติ

1. หาสิ่งแปลกใหม่ให้ลูกอยู่เสมอ เช่น “ของเล่นที่ลูกเล่นตอนลูกสามขวบยังอยู่เลยนะ แล้วมันก็ดูใหม่ด้วย”

2. ฝึกให้ลูกได้มีประสบการณ์ที่แตกต่างหลากหลาย เช่น “ลูกอยากลองใช้ไขควงขันน็อตชิ้นนี้ไหม”

3. พูดเกี่ยวกับคนอื่นในแง่ดีให้ลูกฟัง เช่น “แม้เขาจะพิการแต่เขาก็อดทนทำงานไม่ไปเป็นขอทาน”

4. ทำเป็นตัวอย่างให้กับลูก

5. เก็บความทรงจำดีๆ ของลูกแล้วเล่าให้ลูกฟัง เช่น “แม่จำได้ตอนนั้นลูก...”

นอกจากนี้ Nathaniel Branden และ Robert Sternberg ซึ่งเป็นนักจิตวิทยา โดยทั้งสองคนได้ปรับปรุงวิธีการที่จะรักษาความสัมพันธ์ภาพไว้ 10 ข้อ โดย 7 ข้อแรกสำหรับการใช้เพื่อการรักษาสัมพันธ์ภาพในครอบครัว ส่วน 3 ข้อสุดท้ายไว้ใช้กับคู่รัก

1. ถ่ายทอดความรักผ่านคำพูด “ฉันรักคุณนะ”

2. แสดงความรักผ่านทางกาย เช่น การกอด

3. แสดงการชื่นชม

4. ช่วยประคับประคองอารมณ์ความรู้สึก เช่น อยู่เคียงข้างยามเจ็บป่วย ยามลำบาก หรือภาวะวิกฤติ

5. แสดงความรัก ความเป็นห่วงผ่านสิ่งของ เช่น การส่งการ์ดหรือของขวัญ

6. ยอมรับในข้อบกพร่องของสมาชิกในครอบครัว

7. ถ้าอยากให้ใครทำในสิ่งที่เราต้องการ เราจึงทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน

สำหรับ 3 ข้อต่อไปนี้ สำหรับคู่รัก ได้แก่

8. ทำอะไรให้คู่รักอย่างพิเศษ ะมากกว่าให้คนอื่น หรือการให้ความสำคัญคู่รักก่อนคนอื่น

9. ใช้เวลาอยู่ด้วยกันสองคน : บางทีความรักก็ต้องอาศัยความสนใจกัน และมีเวลาว่างให้กัน

10. อย่าละเลยความสัมพันธ์ของกันและกัน ให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธ์ภาพเป็นอันดับแรก ค้นหาและตอบสนองต่อความต้องการอีกฝ่าย

การใช้ชีวิตคู่ของสามีภรรยา หรือชีวิตครอบครัวไม่ว่าจะเป็นครอบครัวเดี่ยวที่มีแค่พ่อแม่ลูก หรือครอบครัวขยายที่มีปู่ย่า ตายาย พี่ป้า น้าอา ก็ตามนั้น ไม่ว่าท่านจะรู้จักใช้เทคนิควิธีการสื่อสารอย่างไร จะมีความสามารถในการรักษาสัมพันธภาพมากน้อยแค่ไหน บางครั้งเหตุการณ์ความไม่เข้าใจกันจากการสื่อสารก็สามารถเกิดขึ้นได้ แล้วถ้าเกิดขึ้นแล้วจะทำอย่างไรกันเล่า เรามาดูวิธีช่วยไม่ให้เรื่องแย่ไปกว่าเดิมหรือช่วยแก้กันดีกว่า

1. การจัดการกับสามเหลี่ยมสัมพันธ์ หรือการทำให้ สามเหลี่ยมสัมพันธ์ ลดลง (DE triangulation)

ปัญหาของการสื่อสาร หรือสัมพันธภาพมักจะเริ่มต้นจากคน 2 คน แต่หลายครั้งเรามักจะพบว่า คน 2 คนที่มีปัญหากันมักจะดึงคนในครอบครัวมาเป็นพวกตน ขำร้ายบางที่ดึงเอาคนนอกเช่น เพื่อนมาเป็นพวก

การใช้เทคนิคนี้ คือการให้คนทั้งสองคนเขาคูยกกันเอง คนที่ 3 ไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้อง เพราะถ้าเข้าไปเกี่ยวข้อง คนทั้งสองคนเขาไม่ได้พูดคุยแก้ปัญหากัน และคนที่ 3 ที่ไปเป็นพวกของอีกฝ่ายนั้น จะทำให้อีกฝ่ายไม่ชอบใจกลายเป็นแพะ เป็นกระโถนให้ลงอารมณ์ได้ ยิ่งถ้าเป็นลูกด้วยแล้ว ยิ่งจะเกิดปัญหาครอบครัวตามมาอีก

ตัวอย่างเช่น พ่อดุลูกชายที่กลับบ้านดึก ลูกขอให้แม่ช่วยพูดกับพ่อ แล้วแม่ส่งสารลูกจึงเข้าไปปลอบลูกไปช่วยพูดแก้ตัว พ่อเห็นว่าแม่เข้าข้างลูก จึงหันกลับมาด่าว่าแม่ด้วย คราวนี้ละไม่ใช่ปัญหาแค่พ่อกับลูก 2 คนแล้ว จะมีปัญหาของแม่อีกคนเพิ่มขึ้น เรื่องก็จะบานปลายใหญ่โตได้กลายเป็นสามีภรรยาทะเลาะกันเอง แล้วลูกเครียด

พาลหนีออกจากบ้านก็มี ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาควรคุยกันเอง 2 คน อย่าดึงใครเข้ามาเป็นพวก

2. ท่าทีการสื่อสาร (communication stances)

ท่าทีการสื่อสาร น้ำเสียงตลอดทั้งความรู้สึกให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แสดงออกถึงการเป็นคนที่เข้าใจคน (congruent person) (Satir, Gomori, & Gerber, 1991) ซึ่งจะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว

ตัวอย่างเช่น ภรรยาดีใจที่สามีกลับบ้านเร็ว แทนที่จะบอกว่าดีใจ ภรรยาบางคนพูดประชดประชันเสียอีก อย่างนี้สามีที่คิดจะทำดีเอาใจภรรยาเลยเสียกำลังใจ บางคนไม่พอใจ วันต่อมาเลยไม่อยากกลับบ้านเร็วไม่อยากฟังคำประชดประชัน

ใช้คำพูดทาง การแสดงออกและความรู้สึกที่สอดคล้องกันและสัมพันธ์กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. หลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม”

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม ...” เช่น “ทำไมคุณกลับบ้านช้า” ผลที่ตามมาคือ เขาจะพยายามหาเหตุผลเข้าข้างตนเองมากขึ้น เพื่อพยายามยืนยันว่า ความคิดและการกระทำของเขาถูกต้อง

ถ้าต้องการทราบเหตุผลจริง ๆ ควรถามดังนี้ “เกิดอะไรขึ้น ทำให้คุณกลับบ้านช้าในวันนี้” หรือ เปลี่ยนคำว่า “ทำไม” เป็น “เพราะอะไร” เช่น “เพราะอะไรคุณกลับบ้านช้า”

4. คำหยาบที่พฤติกรรมมากกว่าตัวบุคคล ถ้าคำหยาบที่ตัวบุคคล ต้องระวังการต่อต้านไม่ยอมรับวิธีการที่ทำให้เขายอมรับ และไม่เสียความรู้สึกด้านดีของตนเอง สามารถทำได้ด้วยการคำหยาบที่พฤติกรรมนั้น ดีกว่าคำหยาบที่ตัวบุคคล ดังตัวอย่างต่อไปนี่ “การกลับบ้านช้าไม่ดีเลย” ดีกว่า “คุณนี่แย่มากที่มาช้า”



ดังนั้นชีวิตครอบครัวจะมีสุข คนในครอบครัว  
ของคุณคือคนสำคัญ คุณควรปฏิบัติต่อเขาให้ดี มี  
ความรัก ความเอื้ออาทรต่อกัน เข้าใจ ให้กำลังใจ  
เริ่มต้นที่พูดจาที่ดีต่อกัน จะช่วยประคองชีวิตคู่  
ของคุณให้มีความผูกพันรักใคร่กันมากขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- Knox, D. & Schacht, C. (2010). *Choices in relationships: An introduction to marriage and the family*. (10th ed.). USA: Wadsworth Publishing Co Inc.
- Rodmanee, S. (2013). *Relationship development and therapeutic communication*. Bangkok: Paksuporn Print Limited Partnership.
- Satir, V., Gomori, M., & Gerber, J. (1991). *The satir model family therapy and beyond*. USA: Science and Behavior Books, Inc.
- Sinsawat, S., & Phoomchan, P. (2014). Family: Spouse conflict management for sustainable love. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 40(2), 184-195.
- Townsend, M. C. (2009). *Psychiatric mental health nursing: Concepts of care in evidence-based practice* (6th ed.). Philadelphia: F.A. Davis