

# การสื่อสารในยุค COVID-19 พุดคุยกันอย่างไรให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป

วันที่ 13 มี.ค. 2565 เวลา 11:25 น.



“ปัญญาของแผ่นดิน”

โดย ดร.ไพเราะ มากเจริญ

รองคณบดี วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล



เทคนิคในการรับฟังเด็กจะต้องเป็นการฟังในรูปแบบ **deep listening** เพื่อฟังว่าเด็กมีเหตุผลอะไร มีความต้องการอะไร เป็นการรับฟังจริงๆ ไม่ใช่ฟังเพื่อโต้เถียง

โดย...ดร.ไพเราะ มากเจริญ

\*\*\*\*\*

สำหรับคนรุ่นใหม่แล้ว เมื่อมีคำถาม หรือมีความสนใจอยากรู้เรื่องอะไรก็ตาม ก็มักจะต้องการแสวงหาคำตอบ การแสวงหาการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดการตั้งคำถามกับสิ่งต่างๆ รอบตัวอยู่เสมอ เช่น ทำไมพวกเขาต้องใส่ชุดเครื่องแบบมาเรียน ทำไมต้องตัดผมสั้น ซึ่งคำตอบที่ได้ จะทำให้เขาเข้าใจ รู้เหตุและผลว่าทำไปเพื่ออะไร เด็กจะไม่ยอมเสียเวลาโดยที่เขาไม่รู้ว่า ทำไปเพื่ออะไร หรือทำแล้วเขาจะได้อะไร ดังนั้นเราจึงมักจะเห็นเด็กรุ่นใหม่ตั้งคำถามกับกฎระเบียบ และเรื่องราวต่าง ๆ ในสังคมอยู่เสมอ

หนทางในการแสวงหาคำตอบของคนรุ่นใหม่ นั้น อาจจะเริ่มต้นพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับพ่อแม่หรือผู้ปกครอง หากอยู่ในสถานศึกษา อาจจะมีการพูดคุยกับเพื่อน หรือครู อาจารย์ ที่สามารถให้คำแนะนำหรือให้ความรู้ได้ แต่ปัญหาที่มักพบได้บ่อยในการพูดคุย จนถึงขั้นอาจจะลุกลามเป็นความขัดแย้ง คือ ความไม่เข้าใจอันเกิดขึ้นเนื่องจากช่องว่างของอายุ เพราะคนแต่ละช่วงอายุ มักจะผ่านประสบการณ์ ความคิด การหล่อหลอมในสิ่งแวดล้อม สังคม ศาสนา และความเชื่อที่แตกต่างกัน เช่น พ่อแม่ ผู้ปกครองหรือคุณครู



หากอายุมากหน่อยอาจจะอยู่ในยุค Baby Boomer (เกิดประมาณปี พ.ศ. 2489-2507) และช่วงอายุ Gen-X (เกิดในช่วง พ.ศ. 2508-2522) และ Gen-Y (เกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2540) ขณะที่คนรุ่นใหม่ คือ Gen-Z (เกิดในช่วง พ.ศ. 2540 – 2555) เติบโตมาพร้อมกับการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความถนัดในการใช้เทคโนโลยี และมีค่านิยมรวมถึงพฤติกรรมบางอย่างที่ต่างไปอย่างสิ้นเชิง ดังนั้นจะเห็นว่าแต่ละยุคมีรูปแบบของสังคมที่แตกต่างกันและส่งผลถึงแนวคิด ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งอาจจะทำให้การสื่อสารระหว่างกันเกิดปัญหาตามมาได้

นอกจากนี้ ในช่วง COVID-19 เราจะพบปัญหาเรื่องการสื่อสารในอีกรูปแบบหนึ่ง จากการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เช่น เด็กเผชิญความเครียดจากการเรียนออนไลน์ ไม่ได้พบเพื่อน ขาดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ประสบปัญหาในการทำงานกลุ่ม รวมถึงปัญหาความเหลื่อมล้ำที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่เท่าเทียม รวมถึงบางครอบครัวประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ เช่น มีมือถือ หรือคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว ที่ต้องแบ่งกันใช้งาน ทำให้เด็กเข้าไม่ถึงการสื่อสาร ไม่ได้รับข้อมูลที่สำคัญ ทำให้เด็กรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมในสังคม จนนำมาสู่รูปแบบพฤติกรรมที่อาจจะเกิดผลร้ายทั้งกับตนเองหรือผู้อื่น ที่สำคัญ การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ จะมีแต่ข้อความ ไม่มีเสียง อาจทำให้เกิดการตีความไม่ตรงกัน ก็ทำให้ไม่เข้าใจกันได้ ก็จะต้องสร้างสถานการณ์ที่นำไปสู่ความขัดแย้ง ความเครียดที่รุนแรงมากขึ้น หรือแม้แต่ในสถานการณ์ปกติ เด็กหลายคนประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ปัญหาสภาพเศรษฐกิจที่ครอบครัวต้องแบกรับ

จากภาพรวมปัญหาที่กล่าวมา จะเห็นว่า คนรุ่นใหม่ต้องเผชิญปัญหามากมาย แต่หลายคนเลือกที่จะไม่ปรึกษาคนใกล้ชิดภายในครอบครัว หรือแม้แต่ครูอาจารย์ เพราะปัญหาด้านการสื่อสาร และความเข้าใจจากแต่ละยุคสมัยที่อาจจะไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดช่องว่างในการสื่อสารขึ้น ตัวอย่างเช่น เด็กในระดับมหาวิทยาลัยบางคนที่มาใช้บริการการให้คำปรึกษา มักจะไม่ให้ครูอาจารย์คุยกับพ่อแม่หรือผู้ปกครองโดยตรง เนื่องจากเด็กอาจจะไม่ยากให้ครอบครัวรับรู้ว่าคุณกำลังเผชิญหน้ากับปัญหาอะไร ซึ่งอาจจะเกิดจากความกลัวพ่อแม่หรือผู้ปกครองเสียใจ เครียด หรือกลัวถูกลงโทษ ดังนั้น ครูอาจารย์จะมีบทบาทเข้ามาช่วยเหลือเด็กมากขึ้นในการให้คำปรึกษา และร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆ ทั้งยังมีบทบาทในการเป็นคนกลางที่จะพูดคุย สื่อสารระหว่างเด็กกับผู้ปกครอง ซึ่งจะช่วยในการแก้ปัญหาและลดช่องว่างต่างๆ ได้

สำหรับการพูดคุยสื่อสารกับเด็กนั้น มีเทคนิคหรือหลักการเบื้องต้นง่ายๆ ที่คุณครูสามารถทำได้โดยเริ่มจากพื้นฐานง่ายๆ คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา หรือการคิดว่าหากตัวเราอยู่ในสถานการณ์แบบนี้เราอยากได้อะไร อยากทำอะไร อยากฟังอะไร อยากพูดอะไร จากนั้น การตั้งใจฟัง การรับฟังเด็กโดยไม่ตัดสินและหาวิธีการทำให้เด็กรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเอง มี self-esteem และทำให้เด็กรู้สึกได้ว่าผู้ใหญ่เห็นคุณค่าในตัวเขา

เทคนิคในการรับฟังเด็กจะต้องเป็นการฟังในรูปแบบ deep listening เพื่อฟังว่าเด็กมีเหตุผลอะไร มีความต้องการอะไร เป็นการรับฟังจริงๆ ไม่ใช่ฟังเพื่อโต้เถียง อีกทั้งยังจะต้องมีเวลาพอสมควรในการพูดคุย ถกประเด็น การมีพื้นที่หรือมีเวทีให้เด็กได้แสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม ที่สำคัญคือ ต้องช่วยประคองให้เด็กอยู่ในประเด็น ว่าการพูดคุยครั้งนี้มีเป้าหมายหรือประเด็นอะไร ในแง่ของการแบ่งปันข้อมูลกับเด็ก ควรแนะนำและชี้แนะให้เด็กวิเคราะห์ข้อมูลที่เขาได้รับมาจากแหล่งต่างๆ ว่าน่าเชื่อถือหรือไม่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดอย่างไรได้บ้าง และควรเปิดมุมมองรวมทั้งสะท้อนให้เด็กเห็นว่ายังมีมุมมองไหนที่เขาหลงลืมหรือขาดไป เพื่อให้เขาเห็นทุกอย่างได้รอบด้าน

ทั้งควรชี้ให้เห็นผลดีหรือผลเสียด้วยการแบ่งปันและแนะนำ ไม่ใช่การสั่งสอน และสิ่งสำคัญคือ ควรเปิดโอกาสให้เด็กตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ควรไปตัดสินใจแทนเด็กว่าสิ่งนั้นถูกหรือผิด ปล่อยให้เขาให้ยอมรับและเลือกตัดสินใจด้วยตัวของเขาเอง แต่อยู่บนขอบเขตที่ต้องคำนึงถึงเรื่องสิทธิ เสรีภาพ พื้นฐานของระเบียบ กฎหมาย ไม่ละเมิดคนอื่น รวมถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตนเอง และครอบครัวได้

นอกจากนี้ ยังมีสิ่งที่คำนึงเสมอว่า เด็กไม่ได้ต้องการอะไรมากกว่าพื้นที่ที่ให้เค้าได้สามารถพูดคุย นำเสนอตัวตน หรือต้องการคนที่รับฟังสิ่งที่เขาต้องการจะสื่อสารกับคนที่เขาเชื่อว่าจะจัดการหรือแก้ไขปัญหาให้เขาได้จริง ๆ ตัวอย่างเช่น ในสถานศึกษา เด็กมักจะอยากให้ผู้บริหารที่สามารถตัดสินใจได้มาร่วมรับฟัง เพราะทำให้เด็กรู้สึกได้ว่า เขาได้พูดคุยกับบุคคลที่มีสิทธิ์ในการตัดสินใจ เพราะในบางประเด็น เด็กเองก็เข้าใจอยู่แล้วว่า อาจจะไม่ได้ออกแก้ไขในเร็ววัน แต่สิ่งที่เขาต้องการ อาจจะแค่การเห็นผู้ใหญ่ลงมารับฟัง และได้พยายามแก้ไขปัญหานั้นบ้างเพียงเท่านั้น ส่วนในมุมมองของศาสนา ไม่ว่าจะเป็นศาสนาใดก็ตาม ก็มีหลักแนวคิด หรือมีมุมมอง ในการปฏิบัติตนที่เรานำมาใช้เป็นเทคนิคทางจิตวิทยาและการสื่อสารได้ ทั้งยังสามารถเยียวยาจิตใจได้ด้วย ยกตัวอย่างเช่น ศาสนาพุทธ ในคำสอนที่เป็นส่วนของตัวบุคคล ก็มีการสอนให้เรารู้จักที่จะรักตัวเองในแบบที่เรียกว่า เมตตา และไม่ว่าคุณจะเป็นใครก็ตาม คุณก็สามารถบรรลุหลักธรรมได้

จากหลักการนี้ ก็คือให้เห็นคุณค่าในตัวเอง เป็นในสิ่งที่เราต้องการได้ด้วยความพยายาม การฝึกฝน เป็นต้นอย่างไรก็ดี ในการสื่อสารกับเด็ก หรือแม้แต่กับใครก็ตาม รวมถึงการให้คำปรึกษานั้นเราอาจต้องตระหนักไว้เสมอว่า เราอาจจะไม่เข้าถึงปัญหาได้ตั้งแต่การพูดคุยกับเด็กในครั้งแรก ดังนั้นต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจและสื่อสาร แต่สิ่งสำคัญคือเพียงแต่ความจริงใจ ก็จะช่วยให้เราสามารถจัดการปัญหาต่างๆ และช่วยเหลือกันและกัน ในการดูแลสุขภาพใจเพื่อให้ผ่านทุกวิกฤตไปได้ในที่สุด

\*\*\*\*\*

รวบรวมข้อมูล โดยงานสื่อสารองค์กร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล