

สรุปบทความทางวิชาการเรื่อง “การสื่อสารในบ้าน”

โดย รศ. ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร

รศ. ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร กรรมการ ในคณะกรรมการศึกษาและพัฒนาความรู้ทางจิตวิทยา และสังคม ในการประชุมคณะกรรมการศึกษาและพัฒนาความรู้ทางจิตวิทยาและสังคม ครั้งที่ ๒/๒๕๕๕ วันพุธที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕ สรุปได้ดังนี้

ความรัก ความอบอุ่น ความเอื้ออาทรซึ่งกันและกันเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาและต้องการให้มีอยู่ในทุกครอบครัว ซึ่งการที่จะมีได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยตัวช่วย และตัวช่วยที่ว่าเป็นคือการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีจะทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างถูกต้อง แต่ในทางตรงกันข้ามถ้ามีการสื่อสารที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความรำฉาน ความไม่เข้าใจกัน และนำไปสู่การแตกแยกในที่สุด

การสื่อสารคือ กระบวนการติดต่อสัมพันธ์ ถ่ายทอดข้อมูลความรู้ ความคิด ความรู้สึก เจตคติ และค่านิยมระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และเกิดพฤติกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ การสื่อสารในบ้าน เป็นการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่เกิดจากบุคคลภายในบ้าน ได้แก่ พ่อ แม่ ลูก ตลอดจนสมาชิกคนอื่นในบ้าน ได้มีการติดต่อสัมพันธ์ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันซึ่งกันและกัน

สังคมไทยในยุคปัจจุบันหรือยุคการพัฒนาอุตสาหกรรมเปลี่ยนไปจากยุคก่อนมาก คือสังคมสมัยก่อนลักษณะของครอบครัวจะเป็นครอบครัวขยาย ส่วนในปัจจุบันจะเป็นครอบครัวเดี่ยว สังคมสมัยก่อนยึดหลักว่าผู้ชายมีบทบาทเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นช้างเท้าหน้า และเป็นผู้ดูแลเศรษฐกิจของบ้าน ในขณะที่ผู้หญิงมีบทบาทเป็นแม่บ้าน แต่ในปัจจุบัน ชายและหญิงมีความเสมอภาคทางเพศเท่าเทียมกัน ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของฝ่ายหญิงจึงดูมากกว่าฝ่ายชาย เพราะต้องทำงานหาเงินเหมือนฝ่ายชาย แล้วเมื่อกลับมาบ้านยังต้องมาดูแลครอบครัว ความเหนื่อยของแม่บ้านมีมากขึ้นประกอบกับเห็นสามีไม่คิดจะช่วยเหลือนั่งดูทีวีอย่างมีความสุข จะเกิดความขัดแย้งทางอารมณ์ขึ้น และระเบิดออกมาซึ่งจะกลายเป็นชนวนที่ทำให้บ้านไม่มีความสุข

ปัญหานี้จะแก้ไขได้อย่างไร การที่จะแก้ปัญหาได้นั้นควรมีการตกลงเงื่อนไขต่าง ๆ ในบ้านซึ่งจำเป็นต้องใช้หลักการสื่อสารที่ดีในการแก้ปัญหา เพื่อสร้างบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ ความรัก ความอบอุ่นและเป็นสุข ดังได้กล่าวมาแล้วว่าลักษณะคนไทยเป็นคนไม่ชอบพูด และคิดเองว่าอีกฝ่ายหนึ่งน่าจะรู้เองว่าควรทำอะไร แต่ในความเป็นจริงแล้วอีกฝ่ายหนึ่งอาจไม่ได้คิด

การสื่อสารนอกจากเป็นการพูดคุยกันแล้ว ยังมีการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทางซึ่งส่งผลทั้งทางบวกและทางลบ ภาษาท่าทาง ได้แก่ สีหน้า แววตา การมอง ลักษณะท่าทาง การสัมผัส และระยะห่าง

สีหน้า เป็นการแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ของอีกฝ่ายหนึ่งปรากฏทางใบหน้า แววตา การมอง ดวงตาเป็นหน้าต่างของหัวใจ การมองตาอาจเป็นการค้นหาข้อมูลในบางสิ่ง เช่น การที่พ่อบ้านพูดคุยกับแม่บ้านแล้วหลีกเลี่ยงการสบตา เป็นสัญญาณอย่างหนึ่งที่บอกเป็นนัยว่าพ่อบ้านอาจพูดในสิ่งที่ไม่จริง ลักษณะท่าทาง เวลาที่ลูกกำลังเล่าเรื่องที่เกิดในโรงเรียนให้พ่อและแม่ฟัง ถ้าพ่อและแม่ตั้งใจฟังจะทำให้ลูกมีกำลังใจที่จะเล่าต่อ

การสัมผัส เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในบ้าน เช่น พ่อหรือแม่อาจไม่พูดว่ารักลูก หรือห่วงใยลูก แต่อาจแสดงให้เข้าใจได้จากการที่พ่อหรือแม่โอบกอดลูก จูบลูก

ระยะห่าง มนุษย์จะมีระยะห่างในการเจรจา ระยะที่ห่างมากแสดงให้เห็นถึงสัมพันธภาพแบบ หลวม ๆ ซึ่งไม่ควรปรากฏในบ้าน ดังนั้นระยะที่ใกล้ชิดกันยิ่งมากก็ยิ่งดี

การสื่อสารทางลบ เป็นสิ่งที่ไม่ควรให้เกิดในบ้าน เมื่อฝ่ายใดเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในอีกฝ่าย หนึ่งควรสงบใจก่อน และพยายามควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้ได้ก่อนที่จะแสดงลักษณะท่าทางบึ้งตึง เฉยเมย แสดงความเย็นชา หรือจ้องมองอย่างโกรธเกรี้ยวซิงซัง ไม่ยอมที่จะเข้าใกล้หรือสัมผัส การสื่อสาร ทางลบอาจเป็นในลักษณะต่อไปนี้

การเก็บกด เป็นลักษณะวิธีหลีกเลี่ยงความขัดแย้งโดยไม่พูด แต่ภายในเต็มไปด้วยอารมณ์น้อยใจ เสียใจ โกรธ คำพูดที่คลุมเครืออาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ หรือความเข้าใจผิดได้ การดวนสรุบทิ้งที่ยังฟัง ไม่ครบถ้วน

เมื่อเปรียบเทียบกับ การสื่อสารทางบวก จะเห็นว่าในระยะเริ่มชีวิตคู่ที่น่าจะเริ่มต้นด้วยการ สื่อสารที่ดีหรือทางบวกเพราะยังเป็นระยะฮันนีมูน สายใยสัมพันธ์ยังแข็งแรงมักจะไม่มีปัญหาใด

การสื่อสารทางบวก ทำได้หลายทางดังต่อไปนี้

๑. การให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน เป็นการรับฟังความคิดเห็นด้วยความตั้งใจ และถ้าไม่ เข้าใจในสิ่งใดต้องซักถามทำให้เข้าใจทันทีด้วยอาการแสดงความสนใจ สังคมไทยมีสิ่งดีที่ควรอนุรักษ์ซึ่งไม่ ปรากฏในสังคมตะวันตกคือ ความเกรงใจ การที่สมาชิกในบ้านมีความเกรงใจซึ่งกันและกันจะทำให้บุคคล เกิดความรู้สึกว่าตนเองนั้นมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจในตน ในเรื่องความเกรงใจนี้ไม่ใช่จะมีแต่พ่อกับแม่ที่ เกรงใจกันเท่านั้น แต่ลูกก็ต้องเกรงใจในพ่อแม่ ในขณะที่เดียวกันพ่อแม่ก็ต้องเกรงใจในลูกด้วย

๒. การแสดงความชื่นชม ขอบคุณ และให้กำลังใจกันเป็นสิ่งดีที่ทุกคนปรารถนา อย่าคิดว่าถ้า แม่บ้านหรือลูกบ้านทำอะไรให้แล้ว คุณจะรับมันไว้เฉย ๆ โดยไม่ต้องกล่าวอะไรเพราะเขาน่าจะรู้อยู่แล้วว่าเรา พึงพอใจ การคิดเช่นนั้นไม่น่าจะมีอยู่ในศตวรรษนี้ ไม่ว่าใครจะทำอะไรให้ดีหรือไม่ดีก็ตาม คุณต้องกล่าวคำ “ขอบคุณ” ทันทีและต้องแสดงความชื่นชมอย่างจริงใจ

๓. การแสดงความรัก ความผูกพัน และความใส่ใจต่อกันในโอกาสพิเศษ แม่บ้าน และลูกต้องการ ให้พ่อบ้านแสดงความรู้สึกเหล่านี้ มนุษย์เราไม่ได้มีชีวิตอยู่ได้เพียงแค่อาหารกายเท่านั้น แต่มนุษย์ยัง ต้องการอาหารใจอีกด้วย สิ่งควรคำนึงถึงการสื่อสารในบ้านมี ๒ ประเด็น คือการสื่อสารระหว่างพ่อกับแม่ และการสื่อสารระหว่างพ่อแม่กับลูก ซึ่งไม่ว่าจะเป็นประเด็นใด จำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่ดีหรือการ สื่อสารทางบวกทั้งสิ้น

การสื่อสารระหว่างพ่อกับแม่ ในการใช้ชีวิตคู่สิ่งที่ต้องระวังให้มากคือเรื่องของอารมณ์ การสื่อสาร ควรใช้เหตุผลมากกว่าการใช้อารมณ์ กองส่งเสริมและพัฒนาเครือข่าย สำนักงานกิจการสตรีและสถาบัน ครอบครัวได้เปรียบเทียบครอบครัวที่อยู่กันด้วยความสุขใจ กับครอบครัวที่อยู่กันด้วยความทุกข์ใจ พบว่ามี ความแตกต่างในด้านการสื่อสารภายในครอบครัวที่น่าสนใจดังนี้

ครอบครัวที่มีความสุข	ครอบครัวที่มีความทุกข์
๑. มีอารมณ์ขัน สดชื่น ยิ้ม และหัวเราะให้กัน มากกว่า	๑. มีอารมณ์เสียบ่อยกว่า ไม่ค่อยแสดงอารมณ์ เชิงบวก (ไม่ยิ้ม ไม่หัวเราะ)
๒. มีคำพูดให้กำลังใจมากกว่า	๒. มักมีปฏิกิริยาโต้ตอบกันในเชิงลบ

๓. แม้อีกฝ่ายหนึ่งพูดไม่ตีมา อีกฝ่ายหนึ่งก็จะใจเย็น	๓. ชอบหาเรื่อง มองเชิงลบ จับผิด
๔. ยอมรับว่าตนผิดได้ และไม่ปกป้องตนเอง	๔. ต่างฝ่ายมักจะปกป้องตนเองไม่ยอมรับผิด
๕. รับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่ายมากกว่า	๕. ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่าย
๖. เห็นพ้องต้องกันมากกว่า จะไม่ขัดแย้งกัน จะช่วยกันแก้ แก้ไขปัญหามากกว่าจะทะเลาะกัน ประนีประนอม กัน ร่วมกันคิด หาทางออก แสดงความรับผิดชอบ ในสิ่ง สิ่งที่เกิดขึ้น	๖. ทะเลาะกัน และมีปฏิกิริยาที่รุนแรงต่อกัน เช่น การบ่น ตำหนิ ปฏิเสธไม่รับผิดชอบ แก้วตัว วิพากษ์ วิจารณ์มากกว่าที่จะร่วมมือแก้ปัญหา

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่สามีภรรยาจะต้องมีการแสดงออกโดยใช้คำพูด หรือ ภาษาท่าทางที่เป็นมิตร ยอมรับธรรมชาติของคู่สมรส การสื่อสารระหว่างพ่อแม่กับลูก ลูกเป็นประหนึ่งแก้วตาดวงใจของพ่อแม่ การสื่อสารกับลูกก็เช่นเดียวกันกับพ่อและแม่ นั่นคือจะต้องใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ ลูกเป็นมนุษย์ที่มีสิทธิ มีหน้าที่และมีเสรีภาพ ตลอดจนมีศักดิ์ศรี การที่จะสื่อสารต่อลูกควรใช้น้ำเย็นและมีเหตุผลซึ่งจำเป็นต้องฝึกมาตั้งแต่เล็ก นอกจากนั้นลูกยังมีความต้องการความรัก ความเข้าใจของพ่อแม่ที่มีต่อเขา ดังนั้นการเจรจาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวานเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะยึดเหนี่ยวสายสัมพันธ์ให้เหนียวแน่น การมิได้สื่อสารสร้างความอบอุ่นในครอบครัว อาจนำไปสู่การติดยาของลูกหลาน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ตามทฤษฎีของเอมิล เดอเคอิม (Émile Durkheim) นักสังคมวิทยาชาวฝรั่งเศส ผู้เขียน “Le Suicide” (การฆ่าตัวตาย) ใน ค.ศ. ๑๘๙๗ ซึ่งได้เสนอว่าสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งของการฆ่าตัวตาย คือความผิดปกติ (anomaly) ที่ได้มีการระบายถ่ายเทด้วยการสื่อสารกับบุคคลอื่น

คำพูดดี ๆ ที่ลูกอยากได้ยิน ๓ อันดับแรก คือ ๑) การพูดด้วยน้ำเสียงไพเราะ อ่อนหวานน่าฟัง ๒) การพูดให้กำลังใจ เช่น ไม่เป็นไรทำใหม่ได้ และ ๓) การเป็นที่ปรึกษาที่ดี

เทคนิคการสื่อสารระหว่างพ่อแม่และลูก พ่อแม่ควรมีความรู้ในพัฒนาการเด็ก เช่น เด็กเล็กยังมีความเข้าใจในภาษาที่จำกัด ดังนั้นจึงควรใช้คำพูดที่สั้น ง่าย และกระชับ

นอกจากนั้นยังมีคำพูดดี ๆ อื่น ๆ ที่ได้รวบรวมมาจากกองส่งเสริมและพัฒนาเครือข่าย สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวคือ

๑) พ่อแม่ “รัก” ลูกมาก ๒) พ่อกับแม่ “ภูมิใจ” ในตัวลูก ๓) พ่อกับแม่ “สนับสนุน” ลูกเสมอ ๔) พ่อกับแม่ “ขอโทษ” ๕) ลูกเป็น “เด็กดี” ของพ่อกับแม่ ๖) แม่พ่อแม่เลิกกันแต่ลูกไม่จำเป็นต้องเลือกรัก ๗) พ่อกับแม่ “ยอมรับ” ในสิ่งที่ลูกเป็น ๘) ลูกคือ “คนสำคัญ” ของพ่อกับแม่

การสื่อสารที่ดีภายในบ้านจะช่วยเติมเต็มให้ครอบครัวมีความสุข เป็นเกราะป้องกันปัญหาหยาเสพติด ความรุนแรงในครอบครัว การฆ่าตัวตาย ตลอดจนปัญหาในเรื่องเพศ

หลังการนำเสนอบทความเรื่อง “การสื่อสารในบ้าน” โดย รศ.ดวงเดือน ศาสตราจารย์ ที่ประชุมมีการอภิปรายเพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์กับสังคม ผลการอภิปรายสรุปว่า

การสื่อสารในบ้านหรือในครอบครัวเป็นสิ่งที่ทุกคนควรให้ความสำคัญมาก ๆ โดยเฉพาะการสื่อสารด้วยการใช้ น้ำเสียง น้ำคำ น้ำใจ สามารถช่วยให้สมาชิกในครอบครัวมีความรัก ความเข้าใจกัน รู้สึกสุขใจ นอกจากนี้ ความเกรงใจซึ่งกันและกัน ทั้งยังเป็นพื้นฐานที่ดีของการสื่อสารในครอบครัวที่ควรใช้ควบคู่ไปกับการใช้สายตา และการสัมผัสด้วยความรักต่อกันอย่างสม่ำเสมอจะยิ่งช่วยให้สมาชิกในครอบครัวมีความรักใคร่เอื้ออาทรต่อกันเป็นครอบครัวที่แข็งแรงต่อไป

ในกรณีที่พ่อแม่แยกทางกัน การสื่อสารในบ้านยังมีความสำคัญมากขึ้น พ่อแม่ไม่ควรหลอกลูกว่าพ่อแม่ยังรักกันเหมือนเดิม เพราะทำให้ลูกมีความหวังว่าครอบครัวจะได้กลับมาอยู่พร้อมหน้ากันอีกครั้งจึงไม่ยอมรับความจริง และอาจทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกมากขึ้นได้ จึงควรบอกความจริงกับลูก ให้รับรู้ถึงสภาพความเป็นจริงของครอบครัวว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้ลูกยอมรับสถานการณ์ของครอบครัวได้อย่างเข้มแข็งและมีความสุขได้