



# การสื่อสารเชิงบวก(จากใจ) และการสื่อสารเชิงลบ

# การสื่อสารจากใจ (Positive communication)

เป็นเทคนิคและรูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ สร้างความรู้สึกรักและความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความเข้าใจและจูงใจให้ร่วมมือ ยอมรับและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

การฟังอย่างตั้งใจ  
(active listening)

การใช้ภาษาฉัน  
(I-message)



# การฟังอย่างใส่ใจ(active listening)

- เป้าหมายของการฟัง 2 ประการ
  - ฟังเพื่อรับ**เนื้อหาสาระ**
  - ฟังเพื่อเข้าใจ**อารมณ์ ความรู้สึก**
- เมื่อเพื่อนเริ่มพูด ควรนิ่งและรับฟัง



- **มีการ**มองหน้า สบตาหรือยิ้ม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสนใจเพื่อน
- รับฟังอย่างตั้งใจ ไม่พูดแทรกในขณะที่เพื่อนกำลังพูด
- ใช้คำพูดที่แสดงความเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกเพื่อน



# ตัวอย่าง

คิม “ทำไมเราไม่ได้คะแนนเหมือนเจนนอะ”

นุ่นพูดกับคิม (เนื้อหาสาระ)

“ก็ทำไมคิมไม่ตั้งใจทำงานให้เหมือนเจนนละ”

ความรู้สึก  
สาเหตุ

น้อยใจ โกรธ เสียใจ  
ไม่ได้คะแนน

นุ่นพูดกับคิม (สะท้อนอารมณ์ ความรู้สึก)

“คิมเสียใจที่ไม่ได้คะแนนเท่าเจนนในครั้งนี่”

# ภาษาฉัน (I-message)

การสื่อสารที่ผู้พูดขึ้นต้นประโยคโดยการใช้สรรพนามแทนตัวเราเอง สื่อ ความรู้สึก ความต้องการ ของตัวเราให้เพื่อนรับทราบ

## บอกความรู้สึก+บอกความต้องการ

### ข้อดี I-message

1. ตัวเราเข้าใจ แยกแยะความรู้สึกของตัวเองได้ชัดเจน
2. เพื่อนเข้าใจอารมณ์และความต้องการของเรา
3. ไม่เกิดผลกระทบทางลบจากการสื่อสารไม่ตรงไปตรงมา



“เราเสียใจที่ไม่เคยรู้เรื่องนี้มาก่อน คิมลองเล่าให้นุ่นฟังหน่อยว่าเรื่องราวเป็นอย่างไร”

“นุ่นเป็นห่วงนะที่คิมมาสาย นุ่นอยากให้คิมมาตรงเวลากว่านี้นะ”

“นุ่นไม่ได้เสียใจที่แก้วแตก แต่นุ่นเสียใจที่คิมไม่บอกความจริงกับนุ่น”

# การสื่อสารเชิงลบ (Negative communication)

An illustration of four children and a dog peeking over a large, white, rounded rectangular speech bubble. The children are drawn in a simple, cartoonish style with large heads and small bodies. One child in the center has blonde hair and is waving. To the left, a girl with blonde pigtails and red hair ties looks over the bubble. To the right, a girl with blonde pigtails and pink hair ties looks over the bubble. A small yellow dog is peeking from behind the central child. At the bottom left, another child with blonde hair looks over the bubble. The speech bubble has a dark brown outline and contains two text boxes.

ภาษาแก  
(You Message)

ภาษาเขา  
(He or They Message)

# ภาษาแก (You Message)

- เป็นการสื่อสารที่มักใช้สรรพนามขึ้นต้นประโยคเจาะจงไปยังเพื่อนที่พูดถึง เช่น แก เธอ คุณ เป็นต้น
- ตัวเราไม่สามารถสื่อความรู้สึกนึกคิดและความต้องการให้เพื่อนได้อย่างชัดเจน
  - “ทำไมเธอถึงมาบอกฉันตอนนี้”
  - “เธอมีวทำอะไรอยู่ถึงได้มาทำงานกลุ่มสายป่านนี้”
  - “เรื่องง่ายๆแค่นี้ ทำไมเธอถึงทำไม่ได้”
  - “ขี้เกียจสันหลังยาว ไม่รู้จักทำการบ้านเลย”





# ภาษาแก (You Message)

## ทำให้

เพื่อนมีความลำบากใจที่จะเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและ  
ความต้องการของเรา

เพื่อนรู้สึกว่าตนเองถูกตำหนิ/ดูถูก/วิพากษ์วิจารณ์และถูกบังคับ

เพื่อนรู้สึกถูกตอกย้ำถึงความไม่ดีและเสียคุณค่าในตัวเอง  
(low self-esteem)



# ภาษาเขา (He or They Message)

เป็นสื่อสารที่เราอ้างถึงคนอื่นทำให้ไม่สามารถสื่อความรู้สึกนึกคิด  
และความต้องการของเราไม่ชัดเจน

- “ใครๆเขาก็บอกนุ่นกันทั้งนั้นว่าคิมชอบโดดเรียน”
- “คุณครู ป.2 ยังบ่นเลยว่าคิมชอบไม่ส่งการบ้าน”
- “ก็เจนยังทำได้เลย ไม่เห็นจะยาก”
- “คนอื่นเขาก็ทำได้ทั้งหมด แค่นี้คิมยังไม่รู้คำตอบเลย”



# ภาษาเขา (He or They Message)

## ทำให้

เพื่อนเกิดความรู้สึกเปรียบเทียบ

เพื่อนไม่เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของเรา  
และทำให้ตีความหมายผิดได้ง่าย



ก. มุ่งต้องการให้คิมมาเรียนตรง  
เวลาทุกวันนะ

ข. มัวโ้เอ้ทำอะไรอยู่ละคิม ถึงได้มา  
สายทุกวันอะ

ค. ดูตัวอย่างเจนบ้างสิ เขาตั้งใจ  
เรียนและเรียนหนังสือเก่งมากนะ

You message

He or They  
message

I message





# ฝึกปฏิบัติ

ให้แต่ละกลุ่มเขียนภาษาพูดที่เป็น  
I message  
You message  
และ He or They message

กลุ่มที่ 1 นึกทำงานมาชู้ยๆแบบนี้ เดี่ยวก็ได้คะแนนน้อยหรือ!

กลุ่มที่ 2 เต้า! หัดดูเพื่อนมั่งสิ มาเรียนที่หลังแต่รู้เรื่องมากกว่าเธออีก

กลุ่มที่ 3 ปิดเดี๋ยวนี ใครอนุญาตให้เนเน่เล่นโทรศัพท์ในเวลาเรียน

กลุ่มที่ 4 เจนนี่! เธอทำงานเจียบๆ อย่างกลุ่มอื่นเป็นไหม

กลุ่มที่ 5 ตาต้ามายาแบบนี่ เธอโดนหักคะแนนแน่!

น้องๆเก่งกันมากๆเลยคะ  
ไว้พบกันใน Class ถัดไปนะคะ

