เทคนิคการพูดคุยเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างวัยในครอบครัว

อนัญญา ตรีวิสูตร นักจิตวิทยาคลินิก
คลินิกตรวจสุขภาพและส่งเสริมสุขภาวะ
ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ “สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์” (Complete Aged Society) โดยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ส่งผลให้หลายครอบครัวมีผู้สูงอายุอาศัยอยู่ร่วมกันมากขึ้น ความแตกต่างด้านวัย ประสบการณ์ชีวิต และรูปแบบการสื่อสาร จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ในครอบครัว หากขาดความเข้าใจและทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม อาจนำไปสู่ความขัดแย้งภายในครอบครัว การเรียนรู้วิธีสื่อสาร เปิดใจรับฟัง และเคารพความแตกต่างระหว่างวัย จึงเป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นภายในครอบครัว ลดความขัดแย้ง และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกทุกช่วงวัย วันนี้ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จะมาให้ข้อมูลข่าวสาร เรื่อง “สื่อสารอย่างเข้าใจ เทคนิคการพูดคุยเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างวัยในครอบครัว” มาฝากกันค่ะ

ปัญหาความขัดแย้งระหว่างวัยมักเกิดจากความแตกต่างด้านประสบการณ์ชีวิต การเลี้ยงดู และมุมมองต่อสังคม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ปัญหาที่พบบ่อยมักเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ทั้งการได้ยิน การออกเสียง และการนึกคำพูดเพื่ออธิบายความเจ็บป่วยของตนเอง โดยมักใช้รูปแบบการสื่อสารหรือถ้อยคำแบบเดิมที่คุ้นเคยในอดีต ความสามารถในการเข้าใจประโยคที่ซับซ้อนและการเรียกชื่อสิ่งรอบตัวอาจลดลง

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจของผู้สูงอายุ เช่น ภาวะเหงา ความรู้สึกที่สูญเสียบทบาทเดิมในครอบครัว หรือโรคทางสมอง อาจส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกไวต่ออารมณ์มากขึ้น เมื่อสมาชิกในครอบครัวขาดความเข้าใจต่อข้อจำกัดดังกล่าว ทำให้เกิดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน ดังนั้นการตอบโต้ด้วยอารมณ์ จึงส่งผลให้เกิดความตึงเครียด ความรู้สึกไม่เข้าใจกัน และลดคุณภาพความสัมพันธ์ของคนในครอบครัวได้

ดังนั้น การเรียนรู้วิธีสื่อสารอย่างเหมาะสม การรับฟังด้วยความเข้าใจ และการปรับรูปแบบการพูดคุยให้สอดคล้องกับผู้สูงอายุ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดความขัดแย้ง สร้างความสัมพันธ์ที่อบอุ่น และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสมาชิกทุกคนในครอบครัว

เทคนิคการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง

1. **สื่อสารด้วยภาษาและน้ำเสียงที่เข้าใจง่าย**

ใช้ระดับเสียงที่พอเหมาะ: หากผู้สูงอายุมีปัญหาทางการได้ยิน ควรพูดให้ช้าลงและชัดเจนขึ้น ลดการตะโกน เพราะจะดูเหมือนเป็นการใช้อารมณ์ ควรใช้มือ หรือภาษากาย ประกอบในการพูดคุย จะช่วยให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

คำนึงถึงความแตกต่างด้านภาษาและคำศัพท์ในแต่ละวัย: เข้าใจความแตกต่างของภาษาในแต่ละยุคสมัย

2. **ฟังด้วยใจ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน**

จุดเริ่มต้นของการลดความขัดแย้งไม่ใช่การพูดเก่ง แต่คือการฟังให้เป็น

ใช้ภาษาท่าทาง สบตา และพยักหน้า: การรับรู้ความรู้สึกของผู้ฟังผ่านท่าทาง จะช่วยให้เราปรับบทสนทนาได้เหมาะสม

ไม่ขัดจังหวะ: การรับฟังเรื่องราวหรือเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้ระบายความรู้สึกจนจบ แม้จะเป็นเรื่องที่เคยได้ยินมาหลายครั้งแล้วก็ตาม แต่ถ้าหากไม่สะดวกในขณะนั้น ควรบอกอย่างสุภาพและกลับมาพูดคุยกันอีกครั้งเมื่อพร้อม

ทวนความ: เพื่อยืนยันว่าเราเข้าใจตรงกัน เช่น “ที่คุณแม่ยิ้มตอนเล่าเรื่องนี้ แสดงว่าเป็นช่วงเวลาที่ประทับใจมากเลยใช่ไหมคะ”

3. **การสื่อสารเชิงบวกด้วย I-Message (เทคนิคพูดถึงความรู้สึกของตนเอง)**

เป็นการแสดงความรู้สึกและความต้องการของตนเอง โดยไม่ตำหนิหรือกล่าวโทษอีกฝ่าย เพื่อเปิดใจรับฟังมากขึ้น

ตัวอย่าง

❌ "ทำไมพ่อไม่ยอมออกกำลังกายเลย"

✅ "หนูเป็นห่วงสุขภาพของพ่อนะคะ อยากให้พ่อออกกำลังกายบ้างเพื่อให้ร่างกายแข็งแรงขึ้น เราลองเดินเล่นด้วยกันดีไหมคะ"

หลักสำคัญ: พูดถึง ความรู้สึกของเรา แทนการ ตำหนิอีกฝ่าย จะช่วยให้เกิดความเข้าใจ รู้สึกถึงความห่วงใย

4. **ควบคุมอารมณ์ก่อนสื่อสาร**

หากรู้สึกโกรธ เครียด หรือหงุดหงิด ควรพักการสนทนาชั่วคราว รอให้อารมณ์ผ่อนคลายก่อนกลับมาพูดคุย เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและลดความขัดแย้งในครอบครัว

5. **สร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมร่วมกัน**

สร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเรียนรู้ร่วมกัน เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้แบ่งปันความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ชีวิต ผ่านการพูดคุยหรือทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งช่วยสร้างความผูกพันและความเข้าใจระหว่างสมาชิกในครอบครัว

ตัวอย่าง

"แม่ช่วยสอนทำเมนูนี้หน่อยได้ไหมคะ หนูอยากทำเป็นบ้าง" หรือ "สมัยก่อนพ่อจัดการเรื่องนี้อย่างไรคะ" การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ถ่ายทอดประสบการณ์ ช่วยสร้างความใกล้ชิด กระตุ้นการมีส่วนร่วม และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัว

Tip ปัญหาการสื่อสารในบ้านที่พบบ่อย เช่น ผู้สูงอายุพูดว่า “ซื้อมาทำไม เปลืองเงิน” หรือ "ของเก่ายังดีอยู่เลย" ซึ่งอาจทำให้คนซื้อรู้สึกท้อใจได้อย่างไรก็ตาม คำพูดลักษณะดังกล่าวอาจไม่ได้หมายความว่าท่านไม่รักหรือไม่เห็นคุณค่า แต่มีเหตุผลซ่อนอยู่ เช่น **ความเสียดายเงิน** หรือ **มีความรู้สึกผิดที่ต้องเป็นผู้รับเพียงอย่างเดียว**

สถานการณ์	วิธีสื่อสาร	ตัวอย่าง
ผู้สูงอายุไม่ถูกใจของที่ซื้อให้	เน้นความตั้งใจและความใส่ใจ	"หนูเห็นแล้วนึกถึงแม่ เลยอยากซื้อมาให้ค่ะ"
บ่นว่า "เปลืองเงิน"	เน้นความห่วงใยด้านสุขภาพและความปลอดภัย	"หนูเป็นห่วง กลัวรองเท้าคู่เก่าจะลื่น เลยอยากให้แม่ลองคู่นี้ดูค่ะ"
ท่านไม่ยอมแกะของมาใช้	รับฟังด้วยใจ ไม่แสดงความไม่พอใจ	“อยากเห็นแม่ใส่จังเลย ต้องดูดีแน่ๆ ใส่ให้หนูชื่นใจหน่อยได้ไหมคะ”
ป้องกันการไม่ถูกใจในอนาคต	ชวนมีส่วนร่วมในการเลือก	"พ่อช่วยไปเลือกด้วยกันหน่อยได้ไหมครับ"

หมายเหตุ: การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสื่อสารต้องใช้เวลาและความอดทน การแสดงออกถึงความรักผ่านการกระทำควบคู่ไปกับคำพูด จะช่วยให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวมั่นคงยิ่งขึ้น

อ้างอิง

1. ปณิตา ลิมปะวัฒนะ. แนวทางการสื่อสารและการประเมินผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์แบบ. ใน: กลุ่มอาการสูงอายุและประเด็นสุขภาพที่น่าสนใจ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2566. หน้า 19-20.
2. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. คุยกันให้ครอบครัวอบอุ่น [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ; [เข้าถึงเมื่อ 4 มิ.ย. 2569]. เข้าถึงได้จาก: https://resource.thaihealth.or.th
3. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. สุขภาพจิตผู้สูงอายุ [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 4 มิ.ย. 2569]. เข้าถึงได้จาก: https://learningmodule.thaihealth.or.th/mental-health-old.html.