เรียนรู้เทคนิคการสัมภาษณ์ ในระบบ Care management

วันเพ็ญ มานะเจริญ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

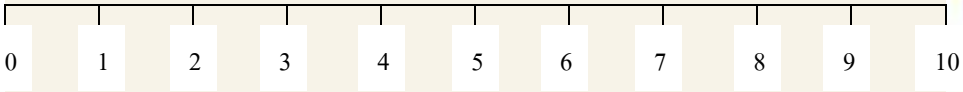
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

วัตถุประสงค์การเรียนรู้...เฉพาะ

- อธิบายการรับฟัง และวิธีการถ่ายทอดที่ช่วยยกระดับการสื่อสารได้
- อธิบายเทคนิคการใช้อากัปกิริยา การทำความเข้าใจการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertion) ได้
- อธิบายถึงการแสดงออกอย่างเหมาะสมในรูปแบบมนุษยชนได้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ตอนนี้คุณมีความสุขเท่าไหร่คะ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
ปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ถ้าพร้อมแล้ว ขอให้ทุกท่านฟังคำสั่ง

1. หันไปหาคนข้างๆๆๆ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

กรุณาถามตัวเองว่า

2. ถามเค้าว่า “Valentine ปีนี้มีอะไรพิเศษคะ”

3. แลกเปลี่ยนข้อมูล คนละ 1 นาที

สรุป

1. การสื่อสารด้วยภาษา
2. การสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
ปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

เรียนรู้เทคนิคการสัมภาษณ์ ในระบบ Care management

ระบบ Care management คือ

วิธีคิดแก้ปัญหา โดยการสื่อสาร กับ

ผู้รับการช่วยเหลือ และ

ครอบครัวเป็นหลัก

และบรรดาผู้เชี่ยวชาญ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

เรียนรู้เทคนิคการสัมภาษณ์ ในระบบ Care management

- ความสามารถในการสื่อสาร

ความแตกต่าง

- ศักยภาพการบริหารจัดการ ดูแล

ผู้เชี่ยวชาญS

TheChicagoDoctor.com

Chicago's Multimedia Medical News Platform

Home About Branded Content Classifieds Issues Contact

Previous Next

Follow Us!

$300,000 More Available to Doctors for Non-Face-to-Face Care

Chicago Consultant Cracks the 99490 Code

Articles

› COLUMNS

Care Management provides these patients with the much needed support to improve quality outcomes and reduce total cost of care. | © Squaredpixels – iStockphoto

Beginning January 1, 2015, Medicare pays separately under the Medicare Physician Fee Schedule (PFS) under AMA (CPT) code 99490, for non-face-to-face care coordination services furnished to Medicare beneficiaries with multiple chronic conditions. The code on average reimburses providers $43 per patient per month depending on their PFS (Physician Fee Schedule). According to MGMA, statistics that could mean almost $300,000 per year in gross annual revenue for providers able to identify 600 qualifying Chronic Care Management (CCM) patients (Medicare Beneficiaries with two or more chronic conditions).

CMS recognizes the numerous studies conducted over the last decade that demonstrate that Care Management provides these patients with the much needed support to improve quality outcomes and reduce total cost of care; there are

ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication Skills)

- การสื่อสารถือเป็นทักษะชีวิตที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในทุกสาขาอาชีพ
- บุคลากรในทุกระดับ ล้วนต้องอาศัยทักษะการสื่อสารในการดำเนินกิจการ การทำงานร่วมกัน การติดต่อประสานงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี ตลอดจนถึงการบรรลุเป้าหมายในงาน
- การเรียนรู้ และฝึกฝนที่จะสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ต้องใส่ใจอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ
- ทั้งนี้ การสื่อสารยังเป็นจุดเริ่มต้นใน การพัฒนาตนเองไปสู่เส้นทางแห่งความเจริญก้าวหน้าทั้งในการทำงานและในชีวิต ประจำวัน

EFFECTIVE COMMUNICATING

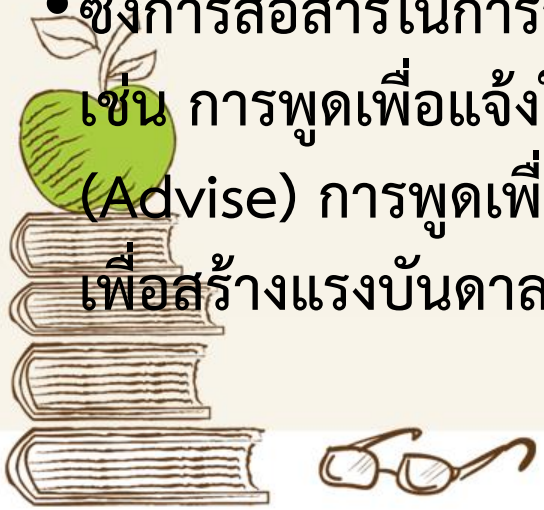
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communicating) คือ

ทักษะการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน รวมถึงการทำความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายใต้ข้อมูลเหล่านั้น ทั้งที่อยู่ในรูปแบบ วัจนภาษา และอวัจนภาษา

ทักษะการสื่อสารนี้เปรียบเหมือนตัวเชื่อมประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือหน่วยงาน ช่วยให้สามารถสื่อสารเข้าใจกัน และสื่อสารเรื่องที่มีข้อมูลแง่ลบหรือข้อความยากๆ ได้โดยไม่เกิดความขัดแย้งหรือทำลายความเชื่อมั่นเชื่อใจระหว่างกัน

การสื่อสารมี 2 ระบบ

- การสื่อสารทางเดียว (One-way communication) มีอิทธิพลต่อผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบ หรือซักถามข้อสงสัยใดๆ
- การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) มีปฏิกิริยาตอบกลับไปยังผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบ ปรึกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดกันได้
- ซึ่งการสื่อสารในการสนทนาแต่ละครั้งอาจมีเป้าหมายหลายอย่างรวมกัน เช่น การพูดเพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) การพูดเพื่อให้คำแนะนำ (Advise) การพูดเพื่อให้เกิดความเข้าอกเข้าใจ (Empathize) การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ (Inspire)



การรับฟังและวิธีการถ่ายทอดที่ช่วยยกระดับทักษะการสื่อสาร

พื้นฐาน : การร่วมทำความเข้าใจกับสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายไม่เข้าใจ

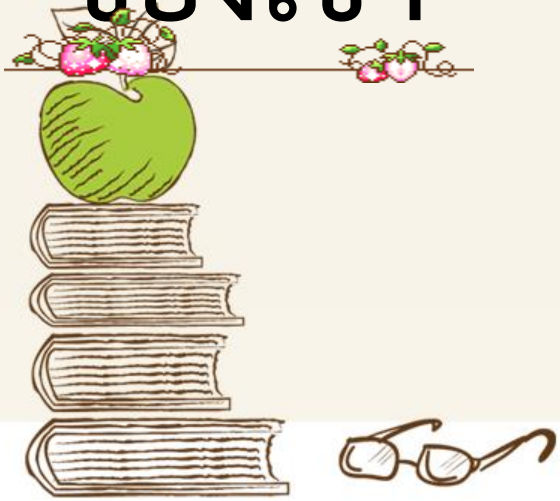
ถ้าไม่แสดงความคิด/ความรู้สึกออกมา : ผู้อื่นคงไม่เข้าใจ

การถ่ายทอด : ต้องใช้คำพูดที่คู่สนทนาฟังเข้าใจได้

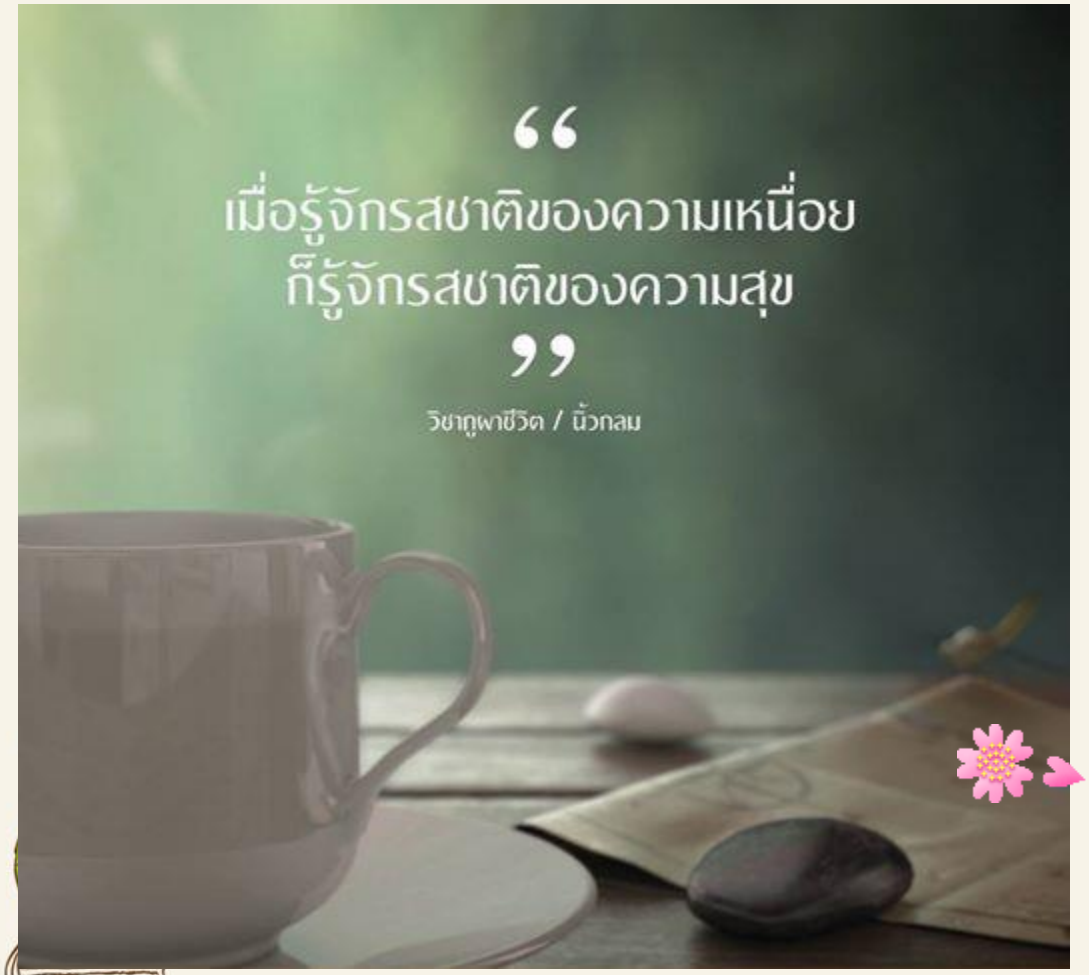
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

การรับฟังและวิธีการถ่ายทอดที่ช่วยยกระดับทักษะการสื่อสาร

เราคิดและรู้สึกตามแบบของเรา คู่สนทนาก็คิดและรู้สึกตามแบบของเขา



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ปทุมธานี PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE ๓

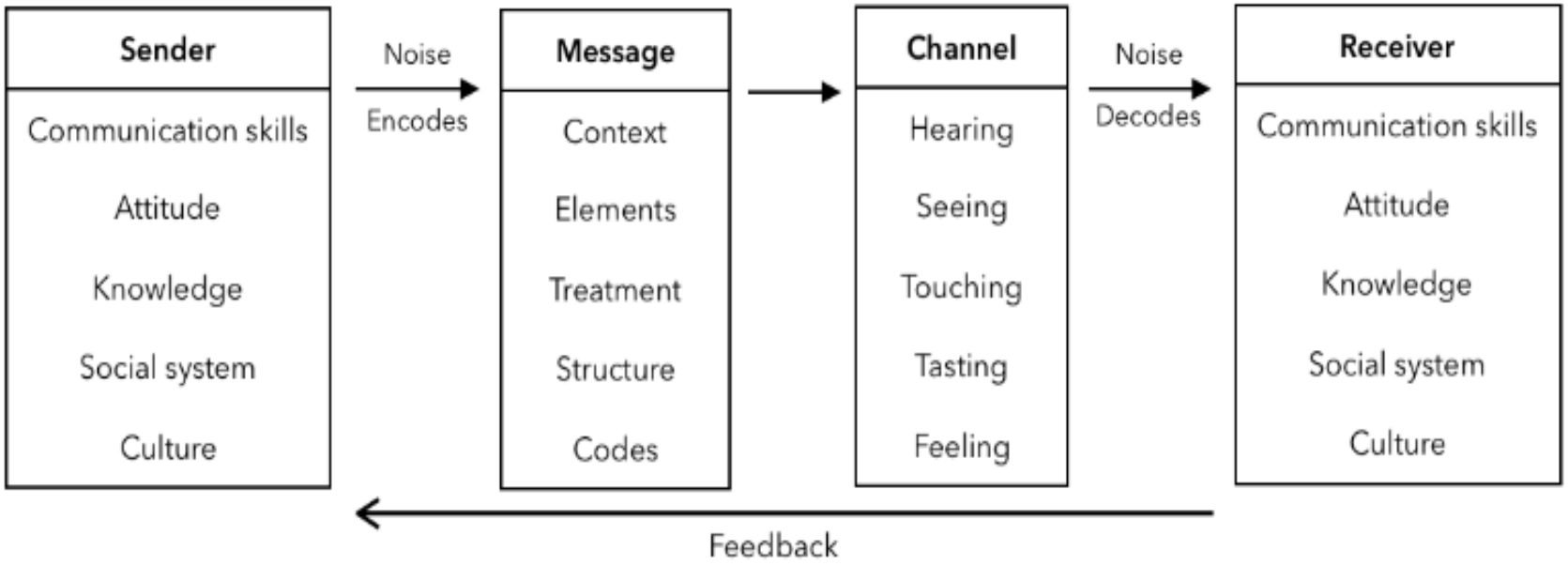


"IF WE COULD SEE INSIDE OTHERS' HEARTS"

ขอให้ทุกท่านใช้เวลา“ฟัง”
อย่างตั้งใจ 4 นาที

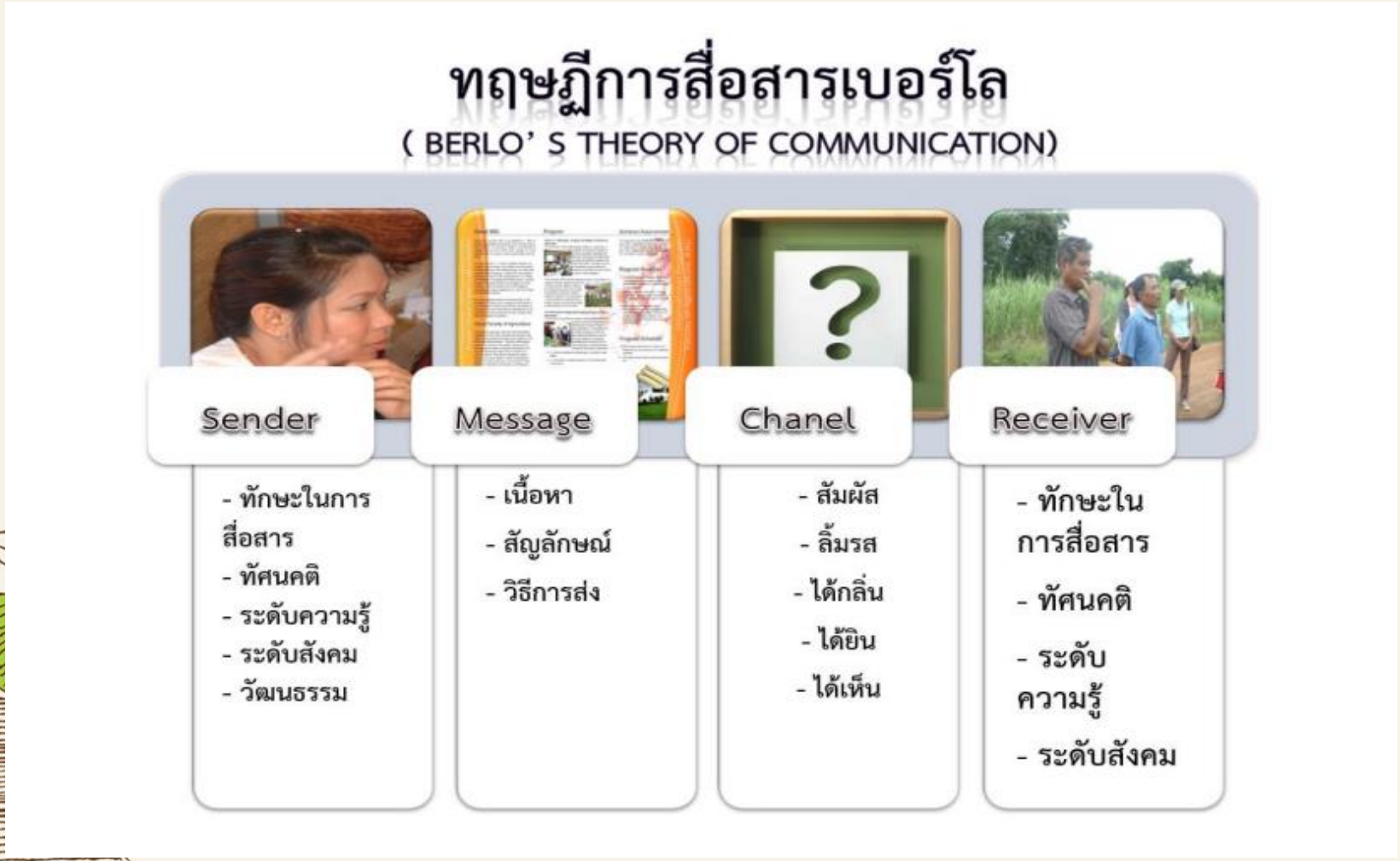
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

องค์ประกอบของการสื่อสาร



สิ่งรบกวน (Noise) เป็นสิ่งที่จะทำให้การส่งสารเกิดความผิดพลาด เข้าใจผิด หรือตีความหมายผิดไป เช่น การไม่ตั้งใจฟัง สื่อขาดประสิทธิภาพ เสียงพูดไม่ชัดเจน สภาพแวดล้อมไม่เอื้อให้พูดคุยได้อย่างลื่นไหล

องค์ประกอบของการสื่อสาร

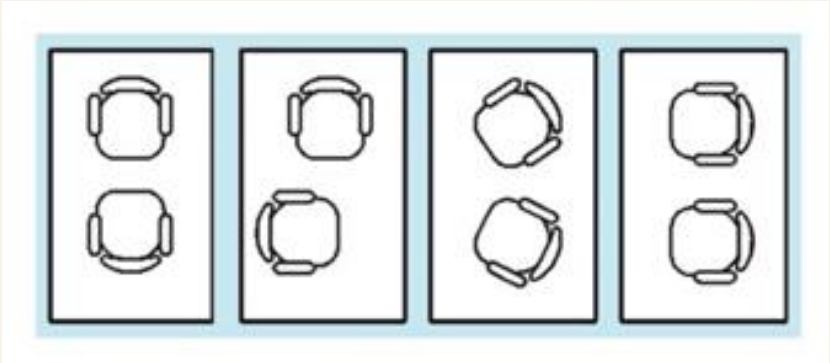


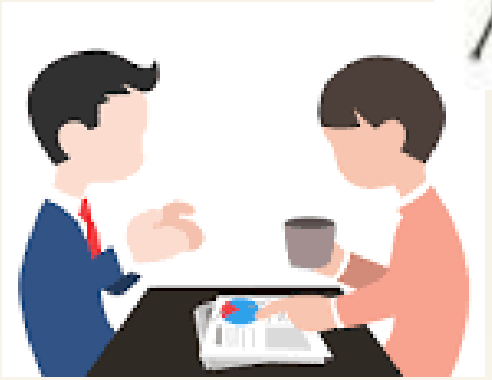
การสื่อสาร มี 2 รูปแบบ

1. การสื่อสารด้วยภาษา : วัจนภาษา
2. การสื่อสารด้วยภาษา : อวัจนภาษา

Paralanguage : สำเนียง ความดัง ความเร็ว จังหวะ เสียงสูง-ต่ำ

ตำแหน่งในการสื่อสาร





ภาษากาย

ภาษากาย.....

ได้แก่กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย น้ำเสียง จังหวะการพูด

Squarely = การนั่งแบบมุมฉาก

Open = เปิดเผย

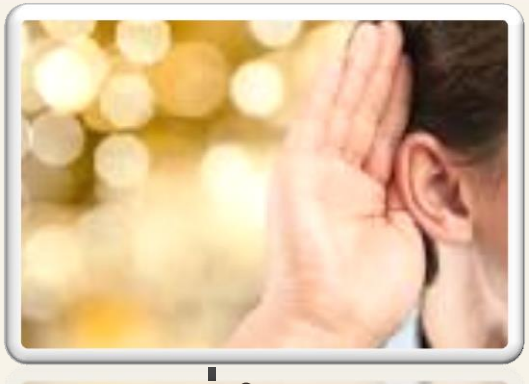
Lean = โน้มตัวเล็กน้อย

Eye contact = สบตา

Relax = สบาย ๆ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

การรับฟัง



- ตั้งใจรับฟัง อย่างระมัดระวัง ให้ได้ความถี่ถ้วน
- ฟังให้ได้เรื่องราวอย่างจริงจัง
- ฟังสิ่งที่ “คู่สนทนาอยากถ่ายทอดให้ฟัง” ไม่ใช่

ฟังสิ่งที่ “ตนเองอยากจะฟัง”

ความสัมพันธ์เชิงเชื่อถือ – ไว้วางใจ - สื่ออารมณ์

➔กลายเป็นความใกล้ชิดสนิทสนม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

เมื่อใครพูด.....จงรับฟังเสมอ

<u>คุณ...เคยเห็นใครที่คุณยังพูดไม่จบเลย</u>

- ก็พูดขัดคุณมา ก่อนที่คุณจะพูดจบเสียอีก
- อีกทั้งคนนั้นยังพูดแสดงถึงภูมิความรู้ ประสบการณ์ของตนยืดยาว
- คุยแต่เรื่องของตนเอง
- ในสังคมมีคนกลุ่มนี้ เกือบ 80% เลยทีเดียว

ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

อะไรถึงทำให้คนเหล่านั้นมีอุปนิสัยเช่นนี้...

L : Listening

การรับฟังอย่างตั้งใจ

การฟังอย่างใส่ใจ

การฟังอย่างใส่ใจ(LADDER)

LOOK = มองประสานสายตา ตั้งใจ มีสติ พยายามจับประเด็น

ASK = ถามในจุดที่สงสัย แกะรอยตามประเด็น

DO NOT INTERRUPT = ไม่แทรกขัดจังหวะ

DO NOT CHANGE THE SUBJECT = ไม่เปลี่ยนเรื่อง

EMOTION = ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์

RESPONSE = แสดงสีหน้าท่าทางตอบสนอง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

อยากฝึกทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรดี?

- **เตรียมตัวก่อนคุย**

  - ฝึกฟังฝึกถามฝึกคุยบ่อยๆ

  - เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่และมุมมองที่หลากหลาย การพูดคุยช่วยเปิดโอกาสให้เราได้รู้มากขึ้น เข้าใจมากขึ้น

  - ตั้งเป้าหมายการสื่อสาร เช่น หากเราเลือกการพูด เราจะพูดเพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดความเข้าอกเข้าใจ

- **สร้างพื้นที่ปลอดภัย**

  - ความกังวลกดดันจะเป็นอุปสรรค ให้การพูดคุยไม่เป็นธรรมชาติ

  - ช่วงเวลาก่อนการพูดคุยเพื่อทักทาย

  - การเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้นไว้เฉพาะการคุยครั้งนี้ ไม่นำไปเผยแพร่ต่อ

ทักษะ/เทคนิคการสื่อสาร

ทักษะการใส่ใจ (Attending Skill)

เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยภาษาพูดหรือภาษาท่าทาง ซึ่งบอกถึงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ

1. การแสดงออกด้วยภาษาพูด : แสดงการรับรู้และเข้าใจ

2. การแสดงออกด้วยภาษาท่าทาง : มีความหมายซึ่งสื่อถึงความเข้าใจและการยอมรับความคิดและความรู้สึก

ภาษาท่าทางมีความหมายและน้ำหนักมากกว่าภาษาพูด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ทักษะ/เทคนิคการสื่อสาร ทักษะการใส่ใจ (Attending Skill)

ภาษาท่าทางที่ควรแสดงออก ประกอบด้วย

2.1 การประสานสายตา : เป็นการแสดงความสนใจ แต่ไม่ควรจ้องมองมากเกินไป เพราะจะทำรู้สึกอึดอัดได้

2.2 การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวและระยะห่าง การแสดงออกทางสีหน้าที่อบอุ่น เป็นมิตรและสอดรับกับเรื่องราว

การวางตัวที่โน้มตัว เป็นการแสดงความตั้งใจและใส่ใจ

การแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางควรมีความสอดคล้อง

การนั่งหรือยืนให้มีระยะห่างที่พอเหมาะ คือ ประมาณ 3 – 5 ฟุต

2.3 น้ำเสียงการพูด จังหวะการพูด ความดังหรือเบาของเสียง ระดับเสียง ความมีชีวิตชีวาของน้ำเสียง

ควรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับโอกาส

ทักษะการถาม (Question Skill)

- ***การถามเปิด*** เมื่อต้องการให้ได้พูดเล่าความรู้สึกหรือเรื่องราวของเขาอย่างอิสระ มักจะลงท้ายประโยคด้วย *“อะไร อย่างไร”* เมื่อต้องการคำตอบสั้นและเฉพาะเจาะจงมักจะลงท้ายประโยคด้วย “ ไหม เหรอ หรือไม่ หรือยัง รึเปล่า ” (ไม่ควรถามบ่อยเกินไป)

หลีกเลี่ยงการถามด้วยคำถาม “ทำไม”

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

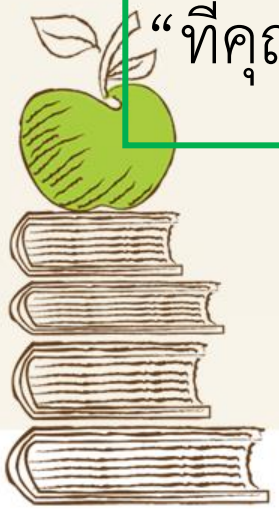
ทักษะการเงียบ (Silence Skill)

แต่ยังคงมีการสื่อสารทางอารมณ์และความรู้สึก /ได้คิดทบทวนเรื่องราวของตัวเอง และทำความเข้าใจในสิ่งที่เขาพูด

ทักษะการสะท้อนกลับ (Reflection Skill)

เป็นการบอกความเข้าใจ/ กระตุ้นให้พูดมากขึ้น

“ที่คุณพูดว่าล้มเหลวในชีวิตครอบครัว คุณหมายความว่าอย่างไร”



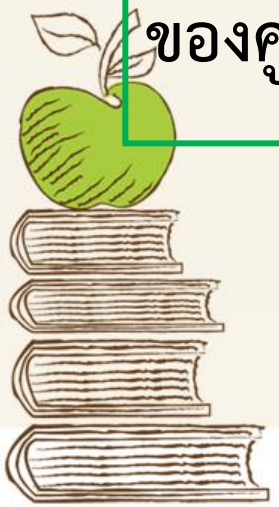
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

การซ้ำความ/การทวนความ (Paraphrasing Skill)

สื่อให้เข้าใจในเนื้อหาได้ถูกต้อง/การเน้นข้อความที่ควรเน้น

<u>เทคนิค Paging</u>

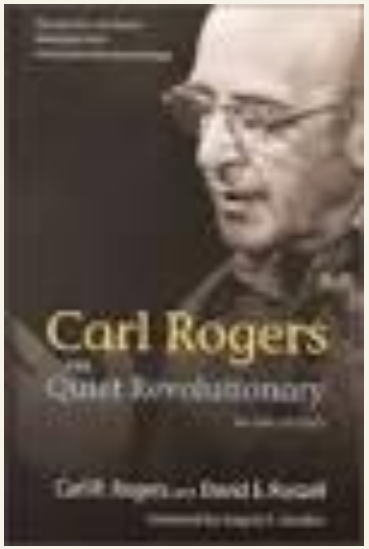
การปรับตัวให้เข้ากับความเร็ว และลักษณะการพูดของคู่สนทนา



<u>เทคนิค mirroring</u>

การปรับตัวให้เข้ากับสีหน้า ท่าทาง และอากัปกิริยาของคู่สนทนา

“เงื่อนไขด้านผู้ฟัง” ของโรเจอร์



ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

Carl R. Roger A.D.1902-1987

เป็นผู้ก่อตั้ง Self-Theory และ Person-Centered Theory

ท่านเกิดในครอบครัวที่อบอุ่น แต่ค่อนข้างหัวโบราญ ไม่ค่อยให้ลูกแสดงความเห็นบ่อยนัก จึงไม่ค่อยได้สื่อสารกับพ่อและแม่ของท่านบ่อยเพราะกลัวไม่ได้รับการยอมรับ จึงมีอิทธิพลให้ทฤษฎีของท่านเน้นความสำคัญของการรับฟังที่ไม่ตัดสิน

เราสามารถเข้าใจตนเองและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

มีวิธีสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงความจริงใจ ใส่ใจ เข้าใจ ไม่เป็นผู้ตัดสิน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

“เงื่อนไขด้านผู้ฟัง” ของโรเจอร์

- การยอมรับ มองทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข ในสภาพจริง
- ความสอดคล้องหรือความจริงใจ
- การเข้าใจแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา

เป็นการเข้าใจผู้อื่นจากโลกทัศนของเขามากกว่ามองจากโลกทัศน์ของเรา พยายามเข้าใจเขาเหมือนเขาเข้าใจตนเอง / จะสามารถช่วยให้รับการช่วยเหลือเข้าถึงตัวเองได้ลึกซึ้งเข้มข้น ตระหนักและแก้ไขความไม่สอดคล้อง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ปทุมธานี ๓
PATHUMTHANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

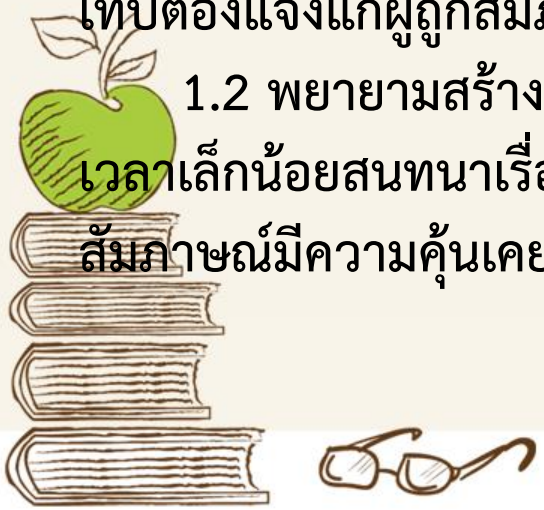
ขั้นตอนของการสัมภาษณ์

- การสัมภาษณ์มีขั้นตอนในการดำเนินการ 3 ขั้น ดังนี้

1. ขั้นเริ่มสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรคำนึงถึงเทคนิคที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1 ผู้สัมภาษณ์จะต้องแนะนำตนเอง บอกจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งพยายามชี้แนะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าเขามีส่วนสำคัญมากในการที่จะทำให้งานเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์ และจะต้องชี้แจงแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยว่า ข้อมูลครั้งนี้ถือเป็นความลับ และถ้าจะบันทึกเทปต้องแจ้งแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ทราบก่อนด้วย

1.2 พยายามสร้างบรรยากาศ และสัมพันธภาพที่ดีในการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาเล็กน้อยสนทนาเรื่องที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สนใจทั่ว ๆ ไปก่อน เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความคุ้นเคย มีความรู้สึกเป็นมิตร และไว้วางใจผู้สัมภาษณ์



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ขั้นตอนของการสัมภาษณ์

- การสัมภาษณ์มีขั้นตอนในการดำเนินการ 3 ขั้น ดังนี้

2. ขั้นสัมภาษณ์เนื้อหา ผู้สัมภาษณ์ควรคำนึงถึงเทคนิค ดังต่อไปนี้

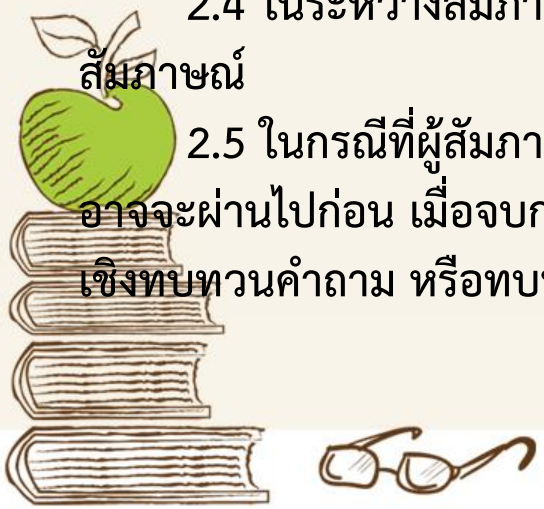
2.1 คำถามควรสั้นกะทัดรัด และให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดอย่างเสรีเพื่อที่เขาจะได้รู้สึกว่าเขามีอิสระที่จะพูดตามที่เขาคิด

2.2 อย่าวิพากษ์วิจารณ์ หรือสั่งสอนผู้ให้สัมภาษณ์ เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลหรือมีพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับที่สังคมยอมรับ

2.3 อย่าใช้คำถามที่เป็นการชี้แนะคำตอบ

2.4 ในระหว่างสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรจะเร่งรัด หรือคาดคั้นคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์

2.5 ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์ยังไม่ได้คำตอบที่ชัดเจนหรือเป็นที่พอใจ ถ้ายังไม่คุ้นเคยกันนักอาจจะผ่านไปก่อน เมื่อจบการสัมภาษณ์แล้วค่อยย้อนกลับมาถามใหม่ โดยกล่าวในเชิงทบทวนคำถาม หรือทบทวนคำตอบแบบสุภาพ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ขั้นตอนของการสัมภาษณ์

- การสัมภาษณ์มีขั้นตอนในการดำเนินการ 3 ขั้น ดังนี้

  3. *ขั้นยุติการสัมภาษณ์* ควรกล่าวคำขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการสัมภาษณ์

  การจดบันทึกคำตอบในการสัมภาษณ์ มีแนวปฏิบัติดังนี้

  1. ต้องจดบันทึกทันทีหลังจากการสัมภาษณ์แล้ว เพื่อกันลืมหรือสับสน

  2. รายละเอียดที่จะบันทึก ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ที่อยู่ วันที่สัมภาษณ์ ผลการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วย เรื่องที่สัมภาษณ์ คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อปัญหา ข้อสังเกตที่ได้ในขณะสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหานั้น ๆ สรุปข้อเสนอแนะและสรุปผลการสัมภาษณ์

  3. ควรบันทึกแต่เนื้อหาสาระเท่านั้น ไม่ควรใส่ความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์เพราะอาจก่อให้เกิดความเอนเอียงได้

  4. ถ้าไม่ได้คำตอบในการสัมภาษณ์ในคำถามใดผู้สัมภาษณ์ควรจะบันทึกเหตุผลไว้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

อากัปกิริยาในการสื่อสาร

อากัปกิริยาเชิงประเมิน : แสดงกิริยาตัดสินคำพูดของคู่สนทนาอย่างเด็ดขาด ➔ถูก-ไม่ถูก, ดี-ไม่ดี

อากัปกิริยาเชิงตีความ : ทำตัวเหนือคู่สนทนา โดยการอธิบายชี้แจง

อากัปกิริยาเชิงสำรวจ : การสอบปากคำ วินิจฉัย ขอข้อมูลต่างๆ

อากัปกิริยาในการสื่อสาร

อากัปกิริยาเชิงสนับสนุน : พยายามให้ความช่วยเหลือแสดงความเห็นใจ

อากัปกิริยาเชิงทำความเข้าใจ : พยายามยืนยันความถูกต้อง ว่าตนเข้าใจมุมมองคู่สนทนา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

เทคนิคการใช้อากัปกิริยาในการสื่อสาร

- รับฟังอย่างตรงไปตรงมา
- ทบทวนซ้ำ ให้คู่สนทนาได้ยินอีกครั้งหนึ่ง
- วิเคราะห์อารมณ์ของคู่สนทนาให้ชัดเจน (อารมณ์และความรู้สึก)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

จุดยืนของชีวิต Life Position (ดี*ด้อย)

ฉัน OK. – คุณ OK. **ฉัน OK. – คุณ OK.**

ฉันไม่ OK. – คุณไม่ OK. ฉัน OK. – คุณไม่ OK.

การแสดงออกแบบไม่ยึดมั่นตัวเอง/ให้ความสำคัญคู่สนทนาก่อน

ตัวเราแย่ คนอื่นแน่

การแสดงออกแบบเหมาะสม/คิดเรื่องของตนเองพร้อมกับคิดถึงคนอื่นด้วย

ตัวเราแน่ คนอื่นก็แน่

ตัวเราแน่ คนอื่นแย่

การแสดงออกเชิงรุก/ไม่คำนึกความรู้สึกผู้อื่น

ตัวเราก็แย่ คนอื่นก็แย่

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

สิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสังคม คือ

รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น I'm O. K. You're O.K.

และพยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดกลุ่ม

I'm O.K. You're not O.K.

แต่สภาพความเป็นจริง ปัญหานี้มักเกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล

การแสดงออกอย่างเหมาะสม

- การแสดงความคิด-ความรู้สึก ควรออกมาจากใจจริงตามความเหมาะสม กับโอกาสนั้นๆ
- กรณีที่ต้องระงับการแสดงออกของตนเองไว้
- ให้ความสำคัญกับความเป็นตัวของตัวเอง ยอมรับความแตกต่าง

เชื่อมโยงไปสู่การเป็นคนมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

การแสดงออกอย่างเหมาะสม ในรูปแบบมนุษยชน

- สิทธิที่ต้องได้รับความนับถือ
- สิทธิการกำหนดพฤติกรรมของตนเอง และกำหนดพฤติกรรมนั้น
- สิทธิในการรับผิดชอบการกระทำที่ผิดพลาด
- สิทธิการไม่ยึดมั่นในตนเอง - น้อมรับผลนั้นด้วยตนเอง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

การจัดการเรียนรู้แบบแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)

ขออาสาสมัคร Role Playing ๑ คู่
เพื่อเป็นตัวอย่างการเรียนรู้ร่วมกัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ปทุมธานี ๓
PATHUMTHANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ขอบคุณค่ะ.....

วัฒนธรรมชื่นชม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTHANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ในการทำงาน

ฮึดสู้! เอาใหม่

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

และอย่างไรก็ตาม

หนทางไกลไม่สำคัญ เท่าฉันไปกับใคร

ขอบคุณทุกๆเหตุการณ์
ที่ทำให้ CMรุ่นใหม่ได้เติบโต

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
PATHUMTANI PROVICIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ขอบคุณ