

เทคนิคการสัมภาษณ์ ในระบบ **Care Management**

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรินทร์ สิริสุนทร

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

patcharins76@gmail.com

ประเด็นการพูดคุย

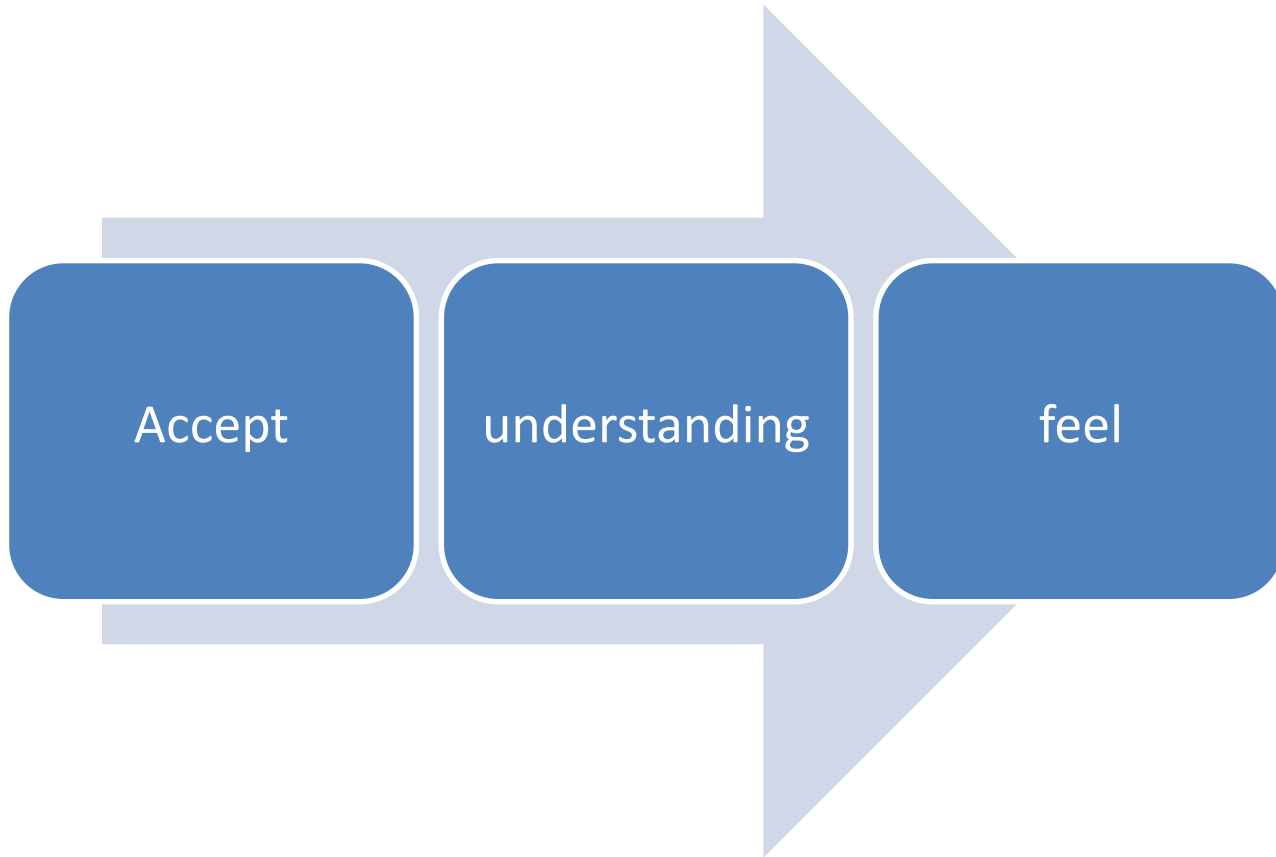
- การฟัง
- การยกระดับทักษะการสื่อสาร
- การพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานผู้สูงอายุ.

การฟัง

**Listen
to a person
when they
look at you,
not just when
they're talking
to you.**

AUTHOR
RACHEL WOLCHIN

Listening Therapy



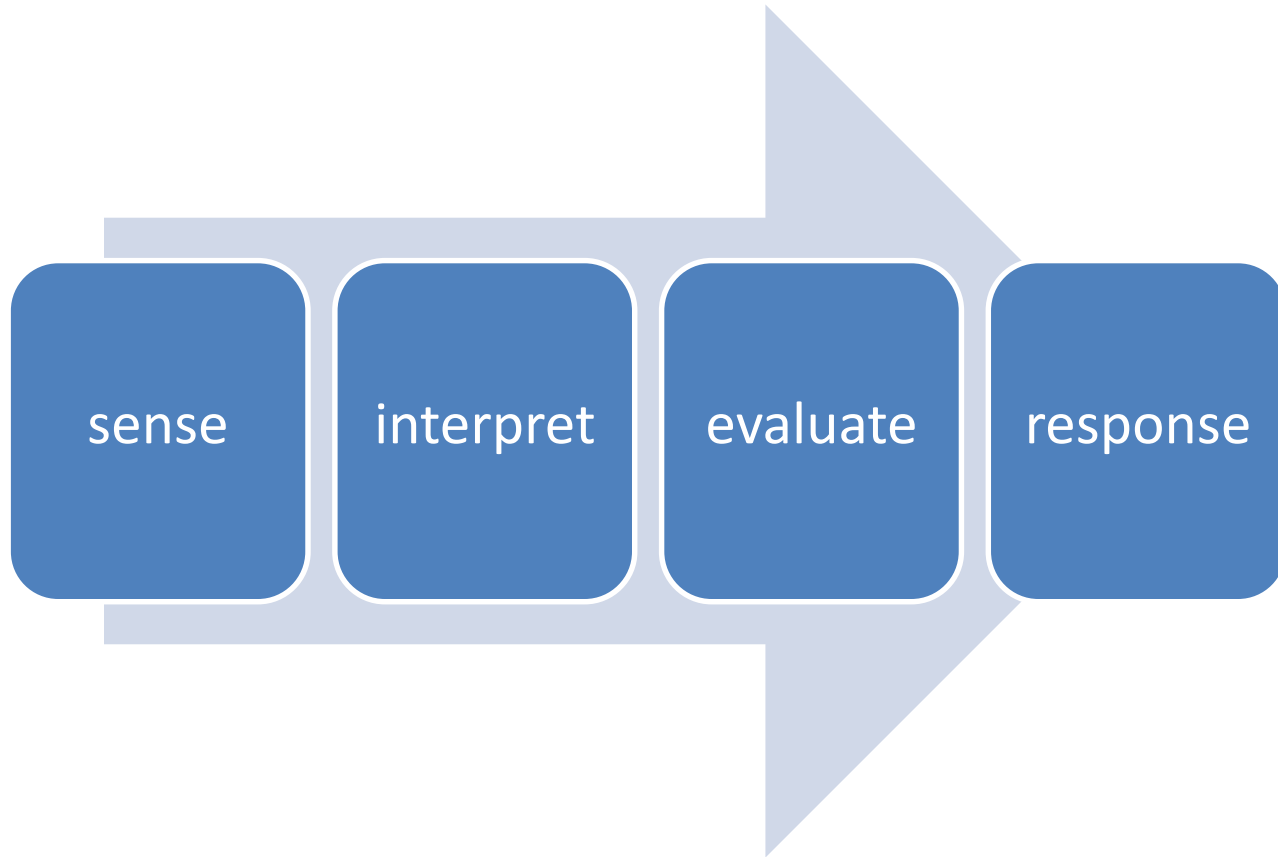
Carl Ransom Rogers' Model

Listening Analysis

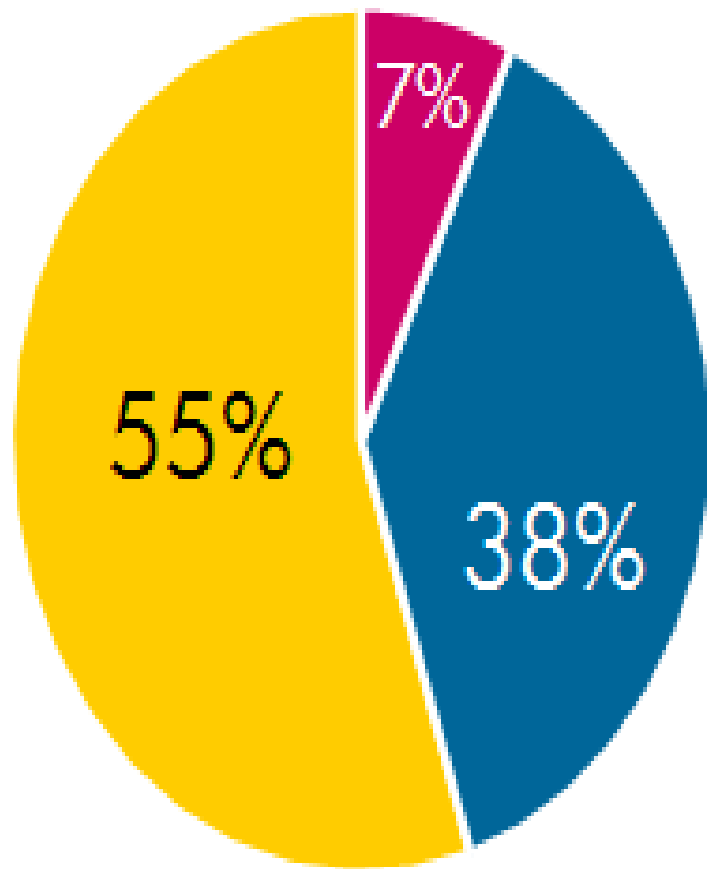
- Evaluation/ judgment
- Interpretation
- Investigation
- Supportive
- Understanding

Elias Hull Porter's Model

Active Listening



การสื่อสาร



Elements of Personal Communication

- 7% spoken words
- 38% voice, tone
- 55% body language

ระดับของภาษา

- ภาษาถ้อยคำระดับภาษาปาก (Vulgarism): ใช้ในชีวิตประจำวัน
- ถ้อยคำกึ่งแบบแผน (Informal Language)
- ถ้อยคำระดับแบบแผน (Formal Language)
 - ระดับกันเอง
 - ระดับสนทนา
 - ระดับกึ่งทางการ
 - ระดับทางการ
 - ระดับพิธีการ.

วจนภาษา (Verbal Language)

- ภาษาถ้อยคำ เช่น ภาษาตา/ จักขุภาษา
- ภาษาที่ใช้หูฟัง/ โสตภาษา
- ภาษาสัมผัส/ ผัสสภาษา.

ปริภาษา (Paralanguage/ Vocalics)

- ภาษาที่ใช้ น้ำเสียง ประกอบ คำพูด
 - เสียง ห้วนสั้น
 - พูดช้า/ เร็ว
 - เสียงสูง/ ต่ำ
 - พูดเสียงเบา/ ดัง.

อวัจนภาษา (Non-Verbal Language)

เทศภาษา (Proxemics): บอกระดับความสัมพันธ์

- ลักษณะของสถานที่
- วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้
- ระยะห่างของการนั่ง
- ตำแหน่งที่นั่ง
- ช่องห่างของหญิง-ชาย/ ผู้น้อย-ผู้ใหญ่.

เทศกาลภาษา



ระยะห่าง: ห่างเท่าไรจึงจะดี?

- ขอบเขตชั้นใน (Intimate Distance) < 8 นิ้ว (สามี ภรรยา บุตร)
- ขอบเขตส่วนบุคคล (Personal Distance) 1-2 ฟุต (งาน เลี้ยง งานสังคม)
- ขอบเขตสังคม (Social Distance) 4-6 ฟุต (คนแปลกหน้า เพื่อนร่วมงาน)
- ขอบเขตสาธารณะ (Public Distance) 12-15 ฟุต (ปราศรัย).

กาลภาษา (Chronemics)

- ระยะเวลา
- ช่วงเวลา
- การตรงเวลา
- การให้ความสำคัญต่อเวลา.

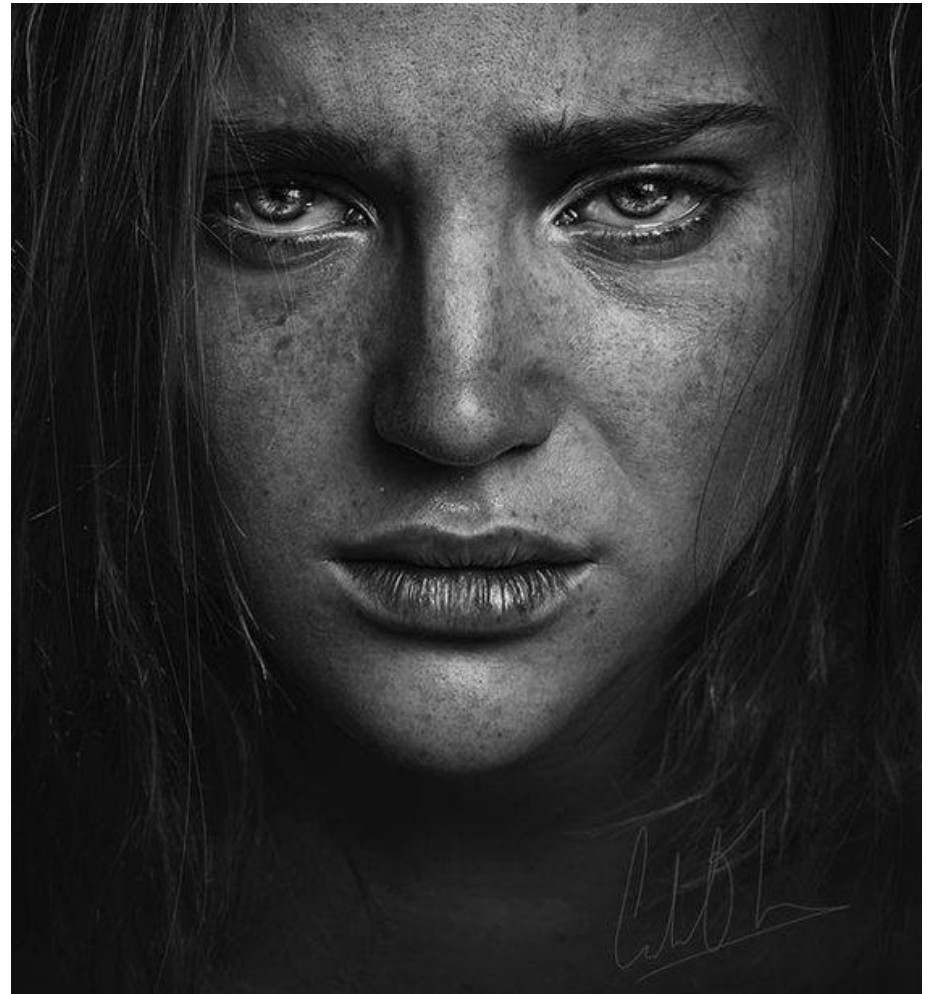
กลิ่นภาษา

- น้ำหอม
- กลิ่นธูป กำยาน
- กลิ่นเหม็น
- ชุน.

เนตรภาษา (Oculistics)

- สบตา
- ไม่มอง
- มองด้วยหางตา/ มองศีรษะจรดเท้า - ดูถูก
- หรีตา - ไม่พอใจ
- ชิ่งตา - ดู
- ทำตาละห้อย - เพื่อให้สงสาร
- เบิกตาโพล่ง - ตกใจ
- ตาปรือ - ง่วงนอน.

เนตรภาษา



Oculesics



อาการภาษา (Kinesics)

- ทำนั่ง
- ทำยืน
- การวางมือ/ แขน/ เท้า
- การไหว้/ แลบลิ้น/ คำนับ/ โค้งตัว
- การเคลื่อนไหว/ เขย่า/ สั่นอวัยวะ.

อากาภาษา



Copyright © 2009 CA

วัตถุภาษา (Objectics)

- เสื้อผ้า กระเป๋า รถยนต์ บ้าน เครื่องประดับ
- อาหาร
- ของฝาก
- ของที่ระลึก.

Body Language

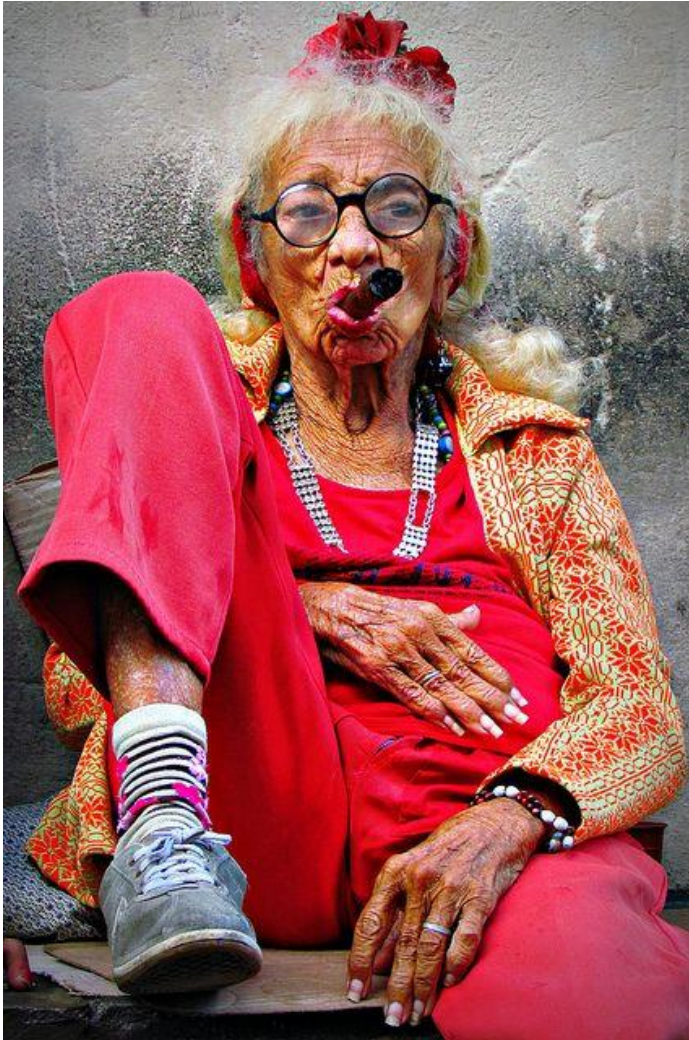
Proxemics: Control level of relation

- **Physical Context**
- **Object/ material**
- **Distance**
- **Social Position**
- **Patron-client relationship.**

Proxemics: Physical Context



Proxemics: Object/ material



Social Position



Distance



Haptics: touching

- **Hand shaking**
- **Hugging**
- **Touching**
- **Patching**
- **Holding hands.**



Hugging



Touching



Patching



Holding hands

จบการบรรยาย