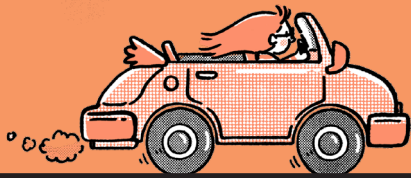


บทที่

1

Empathy



ความเครียดของเด็ก เป็นอย่างไรกันนะ



ผู้ใหญ่เครียด เด็กเองก็เครียดได้เช่นกัน ใช่ว่า เด็กๆ แบบ พวกเราก็มีความเครียด ญาอยากให้ทุกท่านลองล้างความหมาย ของคำว่าเด็กที่เคยได้รับรู้มาในอดีต แล้วลองมองเด็กคนหนึ่ง ในมุมมองใหม่ที่ต่างจากเดิม เพราะ...เด็กไม่ได้เป็นเพียงแค่เด็ก แต่พวกเราคือมนุษย์คนหนึ่งที่มีความรู้สึก มีจิตใจ มีการรับรู้ เช่นเดียวกับผู้ใหญ่ และเช่นเดียวกันกับมนุษย์ทุกคนบนโลกนี้ จึงไม่แปลกที่มนุษย์ทุกคนจะมีความเครียด ไม่ว่าจะอายุน้อยหรือ มากก็ตาม

ดังนั้น หากมองว่าคนทุกคนเป็นมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในวัยไหน การที่เด็กคนหนึ่งมีความเครียดหรือเข้าสู่ภาวะป่วยทางจิตก็คงไม่ใช่เรื่องแปลกอะไรในสังคม

จากการลงพื้นที่และให้คำปรึกษาเพื่อน ๆ เด็กและเยาวชน สิ่งแรกที่เป็นสาเหตุของความเครียดในวัยรุ่นก็คือครอบครัวค่ะ

ครอบครัวเป็นทั้งสถาบันหลัก เป็นที่พึ่ง เป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเจริญเติบโตของเด็กและเยาวชนมากที่สุด ทว่า ครอบครัวในปัจจุบันกลับไม่ใช่พื้นที่อบอุ่นหรือเซฟโซนของพวกเรา อีกต่อไป ความคาดหวัง แรงกดดัน สิ่งที่ดีๆ ได้รับจากครอบครัว มาโดยตลอดไม่ว่าจะเป็น...

ลูกต้องเป็นที่ 1

สอบครั้งนี้ต้องได้ท็อปของห้อง

หนูต้องสอบแข่งขันครั้งนี้ให้ชนะเลิศนะ

แม้ว่าการพูดแบบนี้ดูเหมือนเป็นแรงผลักดันที่พาเด็ก ๆ ใ้ไปสู่เป้าหมายได้ แต่ความจริงแล้วกลับไม่ใช่ค่ะ การถูกคาดหวัง ทำให้พวกเรากดดันและรู้สึกเหมือนกำลังถูกลดคุณค่าในตัวเองลง เพราะในสนามแห่งการแข่งขันนั้นมีแพ้และชนะ ซึ่งเป็นตัวแบ่งแยก ให้เด็กจำนวนหนึ่งต้องกลายเป็น "ผู้แพ้" ที่แบกรับแรงคาดหวังและแรงกดดันจากครอบครัวเอาไว้

นอกจากพวกเราต้องแบกรับความพ่ายแพ้แล้ว เมื่อกลับไป
ยังสถานที่ฟังฟังเพียงแห่งเดียวซึ่งก็คือ "ครอบครัว" กลับไร้วีแวว
บรรยากาศที่ช่วยเยียวยาจิตใจหรือปลอบโยนเราในยามผิดหวัง
แต่สิ่งที่รอให้เด็กส่วนใหญ่ต้องเผชิญนั้นคือ

เพราะลูกตั้งใจไม่พอ ไม่พยายาม ถึงทำไม่ได้
ดูอย่างลูกบ้านนั้นสิ ทำไมเขาถึงสอบได้ล่ะ

และนี่คือหนึ่งในบาดแผลที่เด็กหลายคนต้องพบเจอ...



ช่วงนี้เราเครียดหรือเปล่านะ มีอาการซึมเศร้าไหม ในบางครั้ง
หากเราเครียดมากเกินไปหรือเริ่มมีอาการเบื่อหน่าย หงุดหงิด
นอนหลับยาก คิดมาก อาจเป็นหนึ่งในอาการของภาวะซึมเศร้าได้
ลองทำแบบทดสอบเพื่อนำไปสู่การดูแลสุขภาพจิตของเรากันเลย
ดีกว่าค่ะ



เรามีอาการซึมเศร้าหรือเปล่า

เรามีอาการต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน	คะแนน
1. รู้สึกซึม เศร้า หงุดหงิด หรือสิ้นหวัง	
2. เบื่อ ไม่ค่อยสนใจ ไม่เพลิดเพลินเวลาทำสิ่งต่างๆ	
3. นอนหลับยาก รู้สึกง่วงทั้งวัน หรือนอนมากเกินไป	
4. ไม่อยากอาหาร น้ำหนักลด หรือกินมากกว่าปกติ	
5. รู้สึกเหนื่อยล้าหรือไม่ค่อยมีพลัง	
6. รู้สึกแยกกับตัวเอง รู้สึกว่าตัวเองล้มเหลว ทำให้ตัวเองหรือครอบครัวผิดหวัง	
7. จัดจ้อกับสิ่งต่างๆ ได้ยาก	
8. พุดหรือทำอะไรซ้ำลงมากจนคนอื่นสังเกตเห็น กระสับกระส่ายหรือกระวนกระวาย จนเคลื่อนไหวมากกว่าปกติ	
9. มีความคิดว่าถ้าตายไปเสียคงดีกว่า หรือคิดทำร้ายตัวเอง	
รวมคะแนน	

2 สัปดาห์ที่ผ่านมาเรามีอาการต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน

ไม่มีเลย	มีบางวัน	มีมากกว่า 7 วัน	มีแทบทุกวัน
0	1	2	3

คำถามเพิ่มเติม

1 เดือนมานี้มีช่วงไหนที่มีความคิดอยากตาย มี
หรือไม่อยากมีชีวิตอยู่อย่างจริงจังหรือไม่ ไม่มี

ตลอดชีวิตที่ผ่านมาเคยพยายามที่จะทำให้ตัวเองตาย เคย
หรือลงมือฆ่าตัวตายหรือไม่ ไม่มีเคย

ผลการทดสอบ

คะแนนรวม	ระดับภาวะซึมเศร้า	คำแนะนำ
0-4	ไม่มีภาวะซึมเศร้า	หากรู้สึกไม่สบายใจ ให้พูดคุยกับคนใกล้ชิดที่ไว้ใจ
5-9	มีภาวะซึมเศร้าเล็กน้อย	หากิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลาย หรือพูดคุยกับคนใกล้ชิดที่ไว้ใจ
10-14	มีภาวะซึมเศร้าปานกลาง	ควรปรึกษาแพทย์ เพื่อวินิจฉัยและบำบัดรักษา
15-19	มีภาวะซึมเศร้ามาก	หากเคยคิดฆ่าตัวตาย แม้แค่ครั้งเดียว อย่าลังเลที่จะปรึกษาแพทย์ หรือสายด่วนสุขภาพจิต 1323 (โทรฟรี เรารออยู่ 24 ชั่วโมง)
20-27	มีภาวะซึมเศร้ารุนแรง	

ที่มา: แบบทดสอบ "เรามีอาการซึมเศร้าหรือเปล่า?" ยูนิเซฟ ประเทศไทย (Unicef Thailand)

เรื่องของเด็ก

เรื่องไม่เล็กที่ผู้ใหญ่อาจมองข้าม



เมื่อเสียงของคนสองคนพูดออกมาด้วยริมฝีปากมนุษย์เหมือนกัน แต่ทำไมเสียงของมันถึงดังไม่เท่ากัน

หลายครั้งที่เสียงจากเด็กถูกตัดสินและให้ความสำคัญน้อยกว่าเสียงจากผู้ใหญ่ ทั้งที่จริงแล้วพวกเราเองต่างก็เป็นมนุษย์ที่ต้องการการรับฟังและความเข้าใจเช่นเดียวกัน จะดีกว่าไหมถ้าเราให้ความสำคัญแก่เสียงทั้งสองนี้อย่างเท่าเทียมกัน

ไม่จำเป็นต้องรับฟังเสียงของใครคนใดคนหนึ่งมากกว่า เพียงแค่พร้อมรับฟังทั้งสองเสียงอย่างไม่ตัดสินทั้งเด็ก ผู้ใหญ่ และไม่ว่าใครก็ตาม ถ้าเราตัดเสียงรอบข้างออก แล้วใช้หูและใจรับฟัง



เสียงจากมนุษย์คนหนึ่ง คุณอาจพบว่าเสียงนั้นมีความหมาย
ควรได้รับการรับฟัง และไม่ควรถูกละเลยแม้แต่ชนิดเดียว

ญาคือมนุษย์คนที่ถูกเรียกว่า "เด็ก" เช่นกัน และญาคเอง
ก็เชื่อมั่นมาเสมอว่าเราเองก็เป็นมนุษย์ เสียงของเราและเพื่อน ๆ
นั้นมีคุณค่าไม่ต่างกัน

มีครั้งหนึ่งที่ญาได้มีโอกาเข้าร่วมการประชุมระดับประเทศ
และสะท้อนปัญหาสุขภาพจิตเด็กและเยาวชนในปัจจุบัน พร้อม
เสนอแนวทางนโยบายการแก้ไข ท่ามกลางห้องประชุมที่มีผู้ใหญ่
กว่ายี่สิบคน ญาคือเด็กคนเดียวที่นั่งอยู่ในที่ประชุมนั้น ไม่ว่าจะ
หันซ้ายหรือหันขวาก็มีแต่ผู้ใหญ่ระดับสูง

การประชุมครั้งนั้นเป็นครั้งแรกที่ญาได้อยู่ในบอร์ดระดับชาติ ญาตื่นเต้นและประหม่าอยู่พอสมควร แต่ญาเองก็มีความตั้งใจที่จะเป็นตัวแทนเพื่อน ๆ มาสื่อสารให้ผู้ใหญ่เข้าใจปัญหาและร่วมคิดหาแนวทางแก้ไข

“อย่าตื่นเต้น อย่าตื่นเต้น อย่าตื่นเต้น”
นี่เป็นคำที่ญาพูดกับตัวเองนับครั้งไม่ถ้วน

แต่ก็นั่นแหละค่ะ แม่ในสมองของญาจะบอกว่าอย่าตื่นเต้น แต่พอเอาเข้าจริง ตอนแนะนำตัวญาก็ยังแอบมือสั่นอยู่ดี

พอเข้าร่วมการประชุมไปสักพักหนึ่ง ได้คุยกับผู้ใหญ่ที่นั่งข้างๆ ก็ทำให้ความตื่นเต้นของญาลดลงและเริ่มสบายใจในการพูดคุยมากขึ้น มีประเด็นที่เห็นตรงกันบ้าง เห็นแย้งกันบ้าง “นั่นแหละนะ เพราะเราเติบโตกันมาจากคนละสังคมนี้มา ค่านิยมก็ต่าง โลกตอนนี้กับตอนนั้นก็ต่าง เราก็เลยมีความคิดที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่อย่างน้อยก็ยังดีที่เราพูดคุยกันได้” ญาคิดในใจ

เมื่อถึงเวลานำเสนอปัญหา ญาเริ่มต้นจากการพูดถึงปัญหาสุขภาพจิต โดยหยิบยกมาทั้งสถิติ ตัวอย่างเคสที่ญาได้ดูแลขึ้นมา ปัญหาสุขภาพจิตที่ญานำเสนอเชื่อมโยงได้กับหลายๆ ปัญหาที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การแข่งขัน ความรุนแรง ปัญหาการเข้าถึงระบบการรักษาสุขภาพจิต และอื่นๆ เพราะสิ่งเหล่านี้ต่างก็เป็น

ปัจจัยที่ทำให้เด็กมีปัญหาทางใจได้ทั้งสิ้น

แต่สิ่งที่ญาพบเจอคือสถานการณ์ที่ถูกผู้ใหญ่ตัดสินและไม่ให้ความสำคัญกับปัญหาที่กำลังเสนอ มองว่าปัญหาของเด็กเป็นเรื่องเล็กน้อย เป็นเรื่องธรรมดา ต่างจากเสียงของผู้ใหญ่ในที่ประชุมที่ไม่ว่าจะพูดอะไรออกมา คนในที่ประชุมมักให้ความสำคัญ และมองว่าปัญหาของผู้ใหญ่นั้นยิ่งใหญ่มากกว่า

“ถ้าเด็กๆ ตั้งใจเรียนวิชาพระพุทธศาสนาคงไม่ฆ่าตัวตายกันหรอก ปัญหาเล็กๆแค่นี้เอง”

“ความเครียดจากการเรียนเป็นสิ่งที่ห้ามไม่ได้อยู่แล้ว สังคมที่ต้องการคนเก่งก็ต้องแข่งขันกันเป็นธรรมดา จะให้เด็กไม่เครียดเลยมันก็ง่ายไปหน่อยไหม”

“พ่อแม่และครูตีเด็กเป็นเรื่องปกติ ที่ตีก็เพราะรัก ยิ่งตีมากยิ่งรักมาก เด็กจะมาเป็นซึมเศร้าเพราะถูกตีนั้นอ่อนแอไปหรือเปล่า”

ญาติตกใจกับสิ่งที่ได้ยิน ณ ตอนนั้นมาก ญาพยายามเข้าใจผู้ใหญ่ที่พูดประโยคเหล่านี้ออกมาและตัดสินปัญหาของพวกเรา แต่ก็อดคิดไม่ได้เลยว่าถ้าผู้ใหญ่พยายามเข้าใจเด็กแบบที่เราเองก็พยายามเข้าใจเขาและสังคมนี่เขาเติบโตมา มันจะดีสักแค่ไหน

ทุกครั้งที่ยุบายพยายามอธิบายให้ผู้ใหญ่หลายท่านเข้าใจมากขึ้นกลับถูกตัดสินครั้งแล้วครั้งเล่า แต่พอเป็นเรื่องของผู้ใหญ่คนนั้น ปัญหาที่เขาพบเจอกลับได้รับการให้ความสำคัญและรับฟังแบบที่เด็กไม่ได้รับ

เมื่อถึงเวลาไหนคิดว่าปัญหาไหนควรแก้ไขต่อ ปัญหาไหนไม่จำเป็นต้องลงมือแก้ไขเพราะเป็นเรื่องปกติที่เด็กควรจัดการกันเอง สิ่งที่เกิดขึ้นคือเกือบทุกคนในห้องประชุมต่างรอดูว่าคนที่มีความสามารถที่สุดจะเลือกปัญหาไหนแล้วจึงยกมือตาม โดยไม่ได้เรียงลำดับความสำคัญหรือพยายามเข้าใจปัญหานั้นจริงๆ

ญาคือตัวแทนเด็กคนเดียวในที่แห่งนั้น เสียงของญามีค่าเท่ากับหนึ่งเสียงในบรรดาผู้ใหญ่ที่เสียง มีเด็กมากมายที่รอการช่วยเหลือและเสียงของเด็กเหล่านั้นมีคุณค่า แต่ในที่ประชุมกลับเลือกใช้ชีวิตให้รอดแต่ละปัญหาโดยมีตัวแทนเด็กมาร่วมโหวตแค่คนเดียว

ญายุบายไม่ให้การประชุมครั้งนั้นเกิดประโยชน์ต่อเพื่อน ๆ เด็กและเยาวชนมากที่สุดจึงไม่ท้อถอยและเสนอนโยบายไป แม้สถานการณ์ไม่เอื้ออำนวยก็ตาม

หลังการประชุมญากลับมาทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น และคิดว่าเพราะอะไรในที่ประชุมถึงให้ความสำคัญแก่เด็กและผู้ใหญ่แตกต่างกันขนาดนี้ เป็นเพราะตำแหน่ง อำนาจ วิทยุคุณ คุณวุฒิ หรืออะไรกันแน่

หลังจากที่ญาทบทวนตัวเองมาสักพักก็มีความคิดหนึ่ง
แวบขึ้นมาในหัวของญาว่า "ในเมื่อเราเองต่างก็เป็นคนเหมือนกัน
เสียงของเราควรเท่าเทียมกัน ไม่ว่าเราจะต่างกันแค่ไหนก็ตาม" แม้
ผู้ใหญ่มีอำนาจหรือตำแหน่งที่สูงกว่า แต่ญาในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง
ก็มีเสียงที่เท่าเทียมเช่นกัน ทั้งสองเสียงนี้มีความดังที่เท่ากัน

ในการประชุมครั้งถัดมา...ญากลับไปในที่ประชุมอีกครั้ง
พร้อมความมั่นใจ และเตรียมนโยบายที่เสนอเพื่อแก้ไขปัญหามา
ญาได้เผชิญหน้ากับผู้ใหญ่เหล่านั้นอีกครั้งและได้พบเจอกับ
สถานการณ์เดิม แต่สิ่งที่เปลี่ยนแปลงคือญาที่พร้อมลุกขึ้นมาทำให้
เสียงของเราเท่ากันมากขึ้น

ขณะกำลังเสนอนโยบาย มีสายตาดูหลายคู่จับจ้องมาที่ญา
ผู้ใหญ่บางท่านพร้อมดัดลิ้นและทำให้เสียงของญาเล็กลงกว่าเดิม
ผู้ใหญ่บางท่านพร้อมรับฟังและช่วยเหลือ แต่ในบางครั้งก็ไม่อาจ
ต้านทานอำนาจของผู้ที่อยู่เหนือกว่าได้ ก่อนที่จะเสนอปัญหา...
ญาลุกขึ้นแล้วกล่าวว่า

“ดิฉัน ญา ปราชญา ได้รับเชิญมาในที่ประชุมนี้เพื่อเสนอ
ปัญหาของเด็กที่กำลังเผชิญ และได้มีการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอ
แนวทางแก้ไขให้ทุกท่านได้รับฟัง

“ญาคาดหวังว่าการประชุมครั้งนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับ
เด็กและเยาวชนที่ได้เลือกให้ญามาเป็นตัวแทนเสียงในที่ประชุม

แห่งนี้ ขอให้ทุกท่านที่อยู่ในที่ประชุมมองญาเป็นมนุษย์คนหนึ่ง และเปิดใจรับฟังประเด็นปัญหาที่ญากำลังเสนออย่างเท่าเทียม กับทุกคนในห้องประชุมนี้ ขอขอบคุณค่ะ”

ในขณะที่กล่าวประโยคนี้ออกไป ใจของญาเต้นแรงมาก มันคือความดีใจอย่างบอกไม่ถูกที่ได้ยืนหยัดว่าเสียงของเราเท่ากัน สิ่งที่ญาพูดออกไปและนโยบายที่เสนอทำให้บุคคลที่อยู่ในห้อง-ประชุมหลายท่านได้ฉุคคิดถึงปัญหาของเด็กไม่มากก็น้อย และญาเองก็ได้ขับเคลื่อนประเด็นที่เสนอไปไกลขึ้นกว่าเดิม และพร้อมออกมาเป็นนโยบายที่ใช้เพื่อช่วยเหลือเด็กและเยาวชนอย่างแท้จริง

จากประสบการณ์ในการประชุมครั้งนั้น สิ่งที่ญาเน้นย้ำกับเพื่อนๆ เด็กและเยาวชนเสมอคือการรับรู้สิทธิในการแสดงออก ของตนเอง และเชื่อมั่นว่าเสียงของเราเท่าเทียมและดังเท่ากัน เพราะว่าเราคือมนุษย์เช่นเดียวกันค่ะ



ไม่จำเป็นต้องเข้าใจ เพียงแค่เปิดใจเพื่อรับฟัง



ในสังคมที่เราดำรงอยู่มีคนหลากหลายช่วงวัย (Generation) อาศัยอยู่ร่วมกัน แน่แน่นอนว่าคนที่เติบโตในสภาพแวดล้อมต่างกัน สภาพสังคม ค่านิยม และวัฒนธรรมในช่วงที่เติบโตนั้นก็ไม่เหมือนกัน พอมาอยู่ร่วมกันแล้วสื่อสารกันคนละภาษาอาจทำให้บางครั้งเกิดความไม่เข้าใจกันใจกันในสังคมได้

และในหลายๆ ครั้งเรามักได้ยินคำติดปากจากผู้ใหญ่ในสังคมที่ว่า "ผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน" ซึ่งนั่นอาจไม่ใช่เรื่องผิดเสียทีเดียว เพราะถ้าเทียบเวลาที่ได้ใช้ชีวิตบนโลกใบนี้ ผู้ใหญ่เองมีประสบการณ์ที่มากกว่าพวกเราจริงๆ แต่โลกของเราก้าวหน้าไปทุกวินาที น้ำร้อนไม่จำเป็นต้องใช้กาดัมอีกต่อไปแล้ว เพราะมีเครื่องทำน้ำอุ่นและ

นวัตกรรมเกิดขึ้นมากมาย ดังนั้น ถึงแม้ผู้ใหญ่จะมีประสบการณ์มากกว่า แต่เมื่อโลกมีสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ การสื่อสารระหว่างคนต่างวัยจึงเป็นเรื่องสำคัญ

การแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนเองก็เช่นกัน เมื่อสังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่คนต่างวัยเติบโตมาต่างกัน เราจึงต้องอาศัย "การเปิดใจรับฟัง" กันให้มาก

เรามีตัวอย่างที่จะทำให้ทุกคนเห็นภาพได้ชัดมากขึ้น เช่น การตี ผู้ใหญ่ที่เติบโตมาในสมัยก่อนโตมาพร้อมสำนวนที่ว่า "รักวัวให้ผูก รักลูกให้ตี" แม่ตอนเด็กจะเจ็บปวด แต่หลายท่านก็มองว่าเป็นการฝึกวินัยแบบหนึ่ง และเขาเองก็ก้าวผ่านความเจ็บปวดนั้นจนเติบโตใหญ่มาได้

แต่นั้นไม่ได้หมายความว่าเด็กสมัยนี้ควรถูกรอบรมด้วยการตีเช่นกัน เพราะปัจจุบันก็มีหลากหลายวิธีที่ทำให้เด็กปรับปรุงพฤติกรรมได้ดีกว่าการใช้ความรุนแรง และการตียังส่งผลต่อพัฒนาการและอารมณ์ของเด็กอีกด้วย

ดังนั้น แม้ผู้ใหญ่จะเติบโตมาในสังคมที่ทุกคนเชื่อว่าการตีเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และตัวเองก็เคยผ่านประสบการณ์การถูกตีมาได้ จนอาจไม่เข้าใจความต้องการของเด็กในยุคนี้ แต่ขอเพียงเปิดใจรับฟังความเจ็บปวดจากพวกเราและพร้อมนำเสียงที่รับฟังนี้ไปแก้ปัญหาต่อ โดยอาจปรับเปลี่ยนกฎเพื่อยุติความรุนแรงในครอบครัวและสถานศึกษา

ในขณะเดียวกัน พวกเราเองก็ต้องพร้อมเปิดใจให้ผู้ใหญ่ เช่นกัน เปิดใจให้ค่านิยมและสภาพสังคมที่ผู้ใหญ่เติบโตมา พร้อมสื่อสารอย่างถูกวิธีโดยปราศจากความรุนแรง เพื่อให้การสื่อสารของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะมีทั้งผู้เปิดใจเล่าให้ฟังและผู้เปิดใจรับฟัง



การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญมากทั้งในระดับครอบครัวและในระดับสังคม ญาเชื่อว่าการสื่อสารอย่างเข้าใจและสื่อสารให้ตรงภาษาของผู้รับสารจะทำให้เราแก้ไขปัญหาได้ดีมากยิ่งขึ้น อย่างที่ญากล่าวไปในสังคมเรามีคนหลากหลายช่วงวัยอาศัยอยู่รวมกัน แน่นนอนว่าสิ่งที่ตามมาคือช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) ที่ทำให้เราสื่อสารและเข้าใจกันได้ยากขึ้น

ในระหว่างการทำงาน ญาพยายามค้นหาและทดลองว่าวิธีไหนที่จะทำให้ลายช่องว่างนี้ลงได้ และพบว่าการมี "ความเข้าใจ-เข้าใจ (Empathy)" ต่อคู่สนทนาทำให้เราสื่อสารกันได้ดียิ่งขึ้น