

กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟูเพื่อเลิกยาเสพติด

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู แบ่งเป็น 2 หมวดดังนี้

หมวดที่ 1 กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟูเพื่อเลิกยาเสพติด

● กลยุทธ์การสื่อสารโดยทั่วไปของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟูพบว่า เจ้าหน้าที่ฯ แต่ละคนมีกลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกันไป แต่ส่วนใหญ่จะพยายามสื่อสารเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับสมาชิก ซึ่งเป็นประตูด่านแรกที่จะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ฯ กับสมาชิก เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องสร้างความใกล้ชิดเสมอเหมือนเพื่อน เหมือนพี่น้อง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ บางคนให้รู้สึกว่สมาชิกเป็นเหมือนน้องชาย เมื่อพูดคุยจะลงท้ายด้วยคำว่า “ครับ” ทุกครั้งเพื่อให้สมาชิกรู้สึกดี และเป็นการถ่ายทอดความห่วงใยไปยังสมาชิก จะเห็นได้ว่าลักษณะของการใช้ภาษาในการสื่อสารมีความสำคัญมาก สามารถสร้างความใกล้ชิด และคุ้นเคยได้เป็นอย่างดี เพื่อให้สมาชิกเกิดความไว้วางใจและกล้าสื่อสาร เปิดเผยตัวเองมากขึ้น เมื่อมีประสบการณ์ต่างๆ ก็จะนำมาพูดคุย แลกเปลี่ยน เพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาร่วมกัน

แต่ในขณะเดียวกันบางครั้งเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องสวมบทบาทเป็นผู้อาวุโส และจริงจังบ้างในบางสถานการณ์ เพื่อให้สมาชิกตั้งใจรับฟังมากขึ้น เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ ต้องการพูดแนะนำ อธิบายบางเรื่อง หรือบางสิ่งบางอย่างที่เป็นประโยชน์ และมีความสำคัญกับสมาชิก ก็ไม่นั่นอย่างจริงจังจะทำให้สมาชิกขาดความสนใจในรายละเอียดเท่าที่ควร และหากสมาชิกไม่ตั้งใจฟังหรือทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ฯ จะคอยตักเตือน อาจจะต้องเน้นเสียงหนักขึ้นเพื่อให้สมาชิกหยุดพฤติกรรมดังกล่าว เช่น สมาชิกบางคนนั่งไม่เรียบร้อยเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม เจ้าหน้าที่ฯ จะพยายามมอง และดูด้วยสายตา ถ้าไม่ดีขึ้นจะต้องพูดตักเตือนโดยทันทีว่า... “ ยุทธนาครับนั่งดี ๆ หุบขาหน่อย ” ดังจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทตามสถานการณ์ต่างๆ อาจจะเป็นเพื่อน เป็นพี่ หรือเป็นผู้ใหญ่ ทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ สมาชิกยอมรับฟัง เชื่อฟัง และประพฤติตามคำแนะนำ แต่ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องทำหน้าที่ภายใต้ความห่วงใย ความปรารถนาดี และมีความสม่ำเสมอในการสื่อสาร

โดยทั่วไปการดูแลสมาชิกของเจ้าหน้าที่ฯ จะเป็นเหมือนพี่เหมือนน้อง เจ้าหน้าที่ฯ ทุกคนจะเรียกแทนตัวเองว่า “พี่” และถ้าน้องทำผิดกฎระเบียบ พี่จะต้องตักเตือน แนะนำ เพื่อให้พวกเขาเห็นว่า...ถ้าประพฤติตัวเป็น

คนดี และเชื่อฟังคำแนะนำ เจ้าหน้าที่ฯ จะให้ความเป็นกันเอง และมีสัมพันธภาพแบบพี่น้อง แต่ในขณะที่เดียวกันถ้าสมาชิกทำผิด ไม่รักษากฎระเบียบ เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องใช้บทบาทของการเป็นเจ้าหน้าที่ว่ากล่าวตักเตือน และลงโทษ ทั้งนี้เพื่อไม่ต้องการให้สมาชิกมีความคิดว่า...เคยประพฤติตัวดี เหมาะสม และเจ้าหน้าที่ฯ ได้ให้ความเป็นกันเอง สนับสนุนมาก่อน ดังนั้นเมื่อทำผิดก็ไม่ควรว่ากล่าว ตักเตือนใด ๆ แต่ในความเป็นจริงนั้นเจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถมองข้าม เพิกเฉย ไม่สนใจ หรือปล่อยปละละเลย เมื่อสมาชิกทำผิดจะไม่มีการยืดหยุ่นผ่อนปรนแต่อย่างใด ทำผิดจะต้องรับผิด รับโทษ ซึ่งเป็นกฎของบ้านฯ โดยส่วนใหญ่สมาชิกจะพยายามมองทำดีของเจ้าหน้าที่ฯ เนื่องจากคนติดยาเสพติดจะพยายามหาช่องทางเอาตัวรอดให้กับตัวเองตลอดเวลา ดังนั้นถ้าเจ้าหน้าที่ฯ หละหลวมต่อหน้าที่ สมาชิกจะได้โอกาสทำความผิดซ้ำแล้วซ้ำอีก ไม่ปรับปรุงตัว ฉะนั้นสมาชิกจะต้องรับรู้ว่าถ้าพวกเขาทำชั่วยกก็ได้ชั่วยก ถ้าทำชวาก็ได้ชวา กฎคือกฎ กติกาคือกติกา และถ้าหากเจ้าหน้าที่ฯ ยกโทษในความผิดให้กับสมาชิก จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น เพราะสมาชิกจะไม่ซาบซึ้งในบุญคุณของเจ้าหน้าที่ฯ แล้วปรับปรุงตัวใหม่ แต่พวกเขาจะลดหย่อนความศรัทธากับเจ้าหน้าที่ฯ ไปในที่สุด

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ฯบางคน โดยพื้นฐานทางความคิดนั้นเป็นผู้ที่เข้าใจ และเรียนรู้มนุษย์ได้ค่อนข้างดี ทำให้เกิดความรู้สึกสงสาร และอยากช่วยเหลือสมาชิก **เจ้าหน้าที่ฯ จะสร้างความเป็นกันเอง พูดคุยสื่อสารไม่มีพิธีรีตองแต่อย่างใด เริ่มต้นด้วยเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องเป็นผู้ที่มีอหยาตยิตี ยิ้มง่าย หน้าตาเป็นมิตร จะเข้าไปพูดทักทายกับสมาชิกทุกครั้งที่พบเห็น หรือเดินสวนทางกัน ด้วยเหตุนี้จะทำให้การสื่อสารมีลักษณะเป็นธรรมชาติ เหมือนพี่สอนน้อง ไม่ใช่ครูสอนศิษย์เพราะจะทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกกลัวครู ไม่กล้าสื่อสาร และทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องให้ความยุติธรรมเท่าเทียมกัน หัวดีและหัวงโยสมาชิกทุกคน อยากให้พวกเขาหายขาด มีชีวิตใหม่ที่ดี และสดใสกว่าเดิม เจ้าหน้าที่ฯ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า... ถึงแม้เจ้าหน้าที่ฯ จะเก่งแค่ไหน แต่ถ้าไม่มีความเมตตาและความหวังดี ในใจยังรู้สึกกลัว หรือรังเกียจสมาชิก ก็จะแสดงออกมาทางแวตตาและท่าทาง จะเก็บไว้ไม่ได้ จะทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสมาชิก สื่อสารไม่ได้ สมาชิกจะไม่รับฟัง ไม่เชื่อถือ เพราะพวกเขาารู้ดีว่าเจ้าหน้าที่ฯ ไม่ให้ความจริงใจ**

เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องสร้างกำลังใจ ให้ความหวังกับสมาชิกว่าสามารถหายขาดจากยาเสพติดได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงเสริม และเมื่อได้มีการสื่อสารกัน เจ้าหน้าที่ฯ จะพยายามเลือกสรรสิ่งดี ๆ และมีประโยชน์มาพูดคุยกับสมาชิกเพื่อให้พวกเขาเปลี่ยนความคิด เปลี่ยนพฤติกรรมเป็นคนใหม่ ถ้าพวกเขาว่างฟังและยอมรับโดยดี เจ้าหน้าที่ฯ จะรู้สึกสบายใจ แต่ถ้าในขณะที่เดียวกันถ้าหากสมาชิกยังคือวัน ไม่เชื่อฟัง จะทำให้เจ้าหน้าที่ฯ เกิดความรู้สึกหงุดหงิดในใจ แต่ก็พยายามพูดต่อไปด้วยน้ำเสียงจริงจัง หนักแน่นมากขึ้น และไม่สื่อสารด้วยอารมณ์ที่รุนแรงเพราะจะทำให้เหตุการณ์แย่ลงไปมากขึ้น **เจ้าหน้าที่ฯ ต้องพยายามพูดให้สมาชิกได้คิด** แต่ถ้าพูดหลายครั้งแล้วไม่มีอะไรดีขึ้น ก็จะต้องหยุดไป และให้เวลาได้กล่อมเกลาคำความคิดของพวกเขา สำหรับผลที่ได้กับส่วนใหญ่นั้น สมาชิกจะเกิดความรู้สึกผิด และเริ่มคิดได้จากคำพูดของเจ้าหน้าที่ฯ ที่สามารถกระตุ้นความคิดของพวกเขา และสมาชิกจะปรับปรุงตัวเองในเวลาต่อมา เพราะพวกเขาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ฯ ให้ความหวังดี จึงได้พยายามพูดและให้ความอดทนในการสื่อสาร พูดคุยเพื่ออธิบายให้พวกเขาเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

และในที่สุดเมื่อสมาชิกเข้าใจจะทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ ให้ความเคารพเชื่อถือ และรับฟังเจ้าหน้าที่ มากขึ้น ในครั้งต่อไป

แต่ในบางกรณีถ้าหากเจ้าหน้าที่ กับสมาชิกไม่สามารถสื่อสารกันได้เลย จะทำให้เจ้าหน้าที่ เริ่มหงุดหงิด รู้สึกไม่ดี และมีอคติกับสมาชิกคนนั้น รวมทั้งมีความเครียดจากการสื่อสาร ดังนั้นเจ้าหน้าที่ จะต้องระมัดระวัง เรื่องความรู้สึกของตนเอง และควบคุมให้ได้มากที่สุด เพราะถ้าหากแสดงอารมณ์ออกไปแม้สักครั้งเดียว จะทำให้สมาชิกหมดความไว้วางใจ สูญเสียความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ โดยทันที และจะทำให้การสื่อสารที่มีต่อกันหยุดชะงักไป หรือไม่ราบรื่นเหมือนเดิม ดังนั้นวิธีการแก้ไขสถานการณ์ของเจ้าหน้าที่ จะสื่อสารแนะนำ สมาชิกว่า “วันนี้เธอยังไม่เข้าใจ หรือยังไม่ยอมรับ ก็ไม่เป็นไร พี่เหนื่อยแล้ว ขอพักก่อน เธอลองกลับไปคิดดู แล้วกัน ค่อย ๆ คิด คำพูดของพี่ไว้นะ ได้คำตอบเมื่อไรแล้วค่อยมาคุยกันใหม่” และหลังจากนั้นสมาชิก ส่วนใหญ่จะดีขึ้น สมาชิกเริ่มมีเหตุผลเมื่อกลับมาพูดคุยกันใหม่กับเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความเข้าใจต่อกัน เพราะต่างคนต่างได้ชี้แจงด้วยเหตุผล แลกเปลี่ยนกัน ไม่แสดงอารมณ์เหมือนครั้งก่อน ทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลว่า... โดยธรรมชาติของคนติดยาเสพติดทั่วไปจะมีความแข็ง กระด้าง และรู้สึกต่อต้านอยู่ในใจ ถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เขาไม่เชื่อ ไม่เข้าใจ และจะไม่กระทำตาม ดังนั้นจะต้องให้เวลากับสมาชิกได้คิดด้วยตัวเอง และสำหรับเจ้าหน้าที่ จะต้องให้คำชี้แนะ ข้อคิดต่าง ๆ กับสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ เอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง เช่น เจ้าหน้าที่ จะบอกกับสมาชิกว่า “ลองเอาคำแนะนำไปปฏิบัติตามสักกระยะหนึ่ง หรือสัก 2 อาทิตย์ ถ้าทำแล้วเธอ เปลี่ยนแปลงดีขึ้น เธอจะต้องเชื่อพี่แล้วทำต่อไป แต่ถ้าทำแล้วไม่ดีขึ้น ไม่เห็นประโยชน์อะไรเลย ก็ให้เลิกทำ” วิธีการลักษณะนี้เหมือนเป็นการวัดใจกัน เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ และค้นหาคำตอบให้กับตัวเอง โดยใช้หลักการ Learning by doing จะสามารถทำให้สมาชิกเกิดการยอมรับด้วยตัวเอง เป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่มีการ บังคับให้เชื่อ แต่เจ้าหน้าที่ จะให้คำแนะนำ และข้อคิดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกได้

เดิมนั้นสมาชิกจะไม่ชอบสื่อสาร และมักจะรับการสื่อสารทางเดียวจากครอบครัว พ่อแม่จะเป็นผู้ให้ข้อมูล อยู่ตลอดเวลา สมาชิกไม่กล้าโต้แย้งเพราะกลัวโดนตบ ถูกต่อว่า ทำให้ไม่อยากรุงเกี่ยว และจากการที่เจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ชอบซักถาม เปิดโอกาสให้พวกเขาได้เล่า และระบายความรู้สึกของตัวเอง โดยจะไม่แสดงความรำคาญ หรือไม่เห็นด้วยในทันที จะทำให้สมาชิกรู้สึกว่าความคิดเห็นของเขาเริ่มมีคนรับฟัง และทำให้รู้สึกพอใจ ฉะนั้นเมื่อสมาชิกมีเรื่องราวอะไรเกิดขึ้นกับตัวเอง หรือกับครอบครัว จะเล่าให้เจ้าหน้าที่ฟัง พวกเขาชอบที่มีคนรับฟัง มีคนสนใจในเรื่องราวของเขา ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการสอนบทเรียนแรกให้กับสมาชิกได้เข้าใจว่า... ไม่แน่นอนเสมอไปที่จะไม่มีใครฟังพวกเขา ที่จริงแล้วมีคนคอยฟังอย่างตั้งใจ และอยากช่วยเหลือ ดังนั้นเมื่อมีคนฟังทำให้สมาชิกสามารถเล่าได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องราวส่วนตัว หรือเรื่องทั่วไป และแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารลักษณะนี้จะทำให้สมาชิกรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ เป็นที่พึ่งให้กับพวกเขา เจ้าหน้าที่ มีความเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ที่พวกเขาได้รับ ด้วยเหตุนี้ทำให้สมาชิกสามารถพูดคุย และเล่าเรื่องได้อย่างอิสระในสิ่งที่คิดไว้ในใจ และท้ายสุดเมื่อเขาเล่าจบแล้ว เจ้าหน้าที่ ก็จะต้องสอดแทรกการให้คำแนะนำ ชี้แนะให้อยู่ในความถูกต้อง และเหมาะสมกับเรื่อง หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่สมาชิกได้เปิดเผยออกมา เพื่อพวกเขาจะได้รับวิธีการแก้ไขปัญหา

รวมทั้งสามารถปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น สมาชิกจะเกิดการยอมรับได้ รวมทั้งเปิดใจรับฟังเจ้าหน้าที่ เพราะรู้ว่าเมื่อพวกเขามีปัญหา มีเรื่องราวไม่สบายใจจะนำมาเล่าให้กับเจ้าหน้าที่ และจะตั้งใจฟังโดยดีมาตลอด ในขณะที่เดียวกันสมาชิกก็ควรจะรับฟังคำแนะนำที่มาจากความปรารถนาดี และความห่วงใยจากเจ้าหน้าที่ ด้วยเช่นกัน

ในกรณีที่สมาชิกบางคนไม่ยอมพูด ไม่ชอบเล่าเรื่องให้ผู้อื่นฟัง เนื่องมาจากลักษณะพื้นฐานทางครอบครัว เช่น ที่บ้านสมาชิกไม่ค่อยพูดคุยกัน ต่างคนต่างรู้หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ตัวเองจะต้องทำในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลว่า... กรณีนี้การดำเนินการแก้ไขปัญหาค่อนข้างยาก **เจ้าหน้าที่ จะต้องใช้วิธีการชักจูงพูดคุย กระตุ้นอยู่เรื่อยๆ** เพื่อให้เขาพูดได้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามยังมีระดับการสื่อสารที่น้อยกว่าสมาชิกคนอื่น ๆ ต้องใช้เวลานานที่จะทำให้เขาพูดได้มากกว่าเดิม เพราะถ้าสมาชิกมีปัญหาการพูดน้อย จะทำให้เขาไม่เปิดเผยและไม่เล่าเรื่องราว ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวเองได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถรับรู้ปัญหา และให้ช่วยเหลือแก้ไขไม่ได้ เพราะสมาชิกไม่เปิดตัว ไม่สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ สำหรับสมาชิกที่มีลักษณะเช่นนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ ต้องมีหน้าที่เป็นบทบาทนำตลอดเวลา สมาชิกจะนั่งทำหน้าที่เห็นเป็นประจำ เมื่อถามว่า.. เป็นอะไร เขาจะตอบว่า.. ไม่เป็นอะไรทุกครั้งไป จะเห็นได้ว่าคำตอบนั้นขัดแย้งกับความเป็นจริง และพฤติกรรมที่แสดงออก แต่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ ต้องไม่หมดความพยายาม จะต้องชักจูงอยู่เรื่อย เพิ่มความถี่ อาจจะทำให้สมาชิกเริ่มที่จะเห็นความตั้งใจจริง ความสนใจที่มีต่อตัวเขา เอาใจใส่เขา อยากช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ ไม่ต้องการให้สมาชิกมีความรู้สึกที่ไม่ดีซึ่งจะทำให้เขาไม่มีความสุขในการใช้ชีวิตอยู่ในบ้านพิชิตใจ **กลยุทธ์การสื่อสาร ก็คือ เปิดโอกาสให้สมาชิกได้สื่อสาร กระตุ้นให้พูดและรับฟัง เอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ เป็นมิตร และยิ้มให้กันเพื่อสร้างมิตรภาพ**

การสื่อสารในแต่ละเฟสนี้จะมีความแตกต่างกันตามระดับเฟส เช่น ระยะเวลาเตรียมการ และเฟส 1 ซึ่งเป็นสมาชิกใหม่ พวกเขาต้องการความอ่อนนุ่ม สละสลวย และการโอบอุ้มมากกว่าเฟสอื่นๆ ที่สูงขึ้น ซึ่งสมาชิกที่เติบโตขึ้นตามระยะเวลาจะค่อนข้างเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ได้มาก เริ่มเป็นคนเข้มแข็ง และเข้าใจในเหตุการณ์ได้ดีกว่าระยะต้นๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ สามารถใช้การสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมา ดังนั้นการสื่อสารที่ค่อนข้างใช้กลยุทธ์ และความอดทนค่อนข้างสูงจึงเป็นการสื่อสารกับสมาชิกในระยะต้น ได้แก่ระยะเตรียมการ และเฟส 1 ซึ่งการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ค่อนข้างจะรักษาความรู้สึกของสมาชิก ใช้การหว่านล้อม และให้การประนีประนอม เพราะพวกเขายังใหม่ ยังคงมาจากความรู้สึกที่ไม่ไว้ใจใคร เนื่องจากสภาพชีวิตในขณะใช้ยาเสพติดนั้น จะชอบอยู่คนเดียว ระวังคนอื่น ๆ ที่ไม่เสพยาเสพติด เพราะกลัวว่าจะไปแจ้งตำรวจให้มาจับเข้าคุก และคอยระมัดระวังตัวเองอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการสื่อสารในเฟสอื่นๆ ค่อนข้างสำคัญ เพราะสมาชิกยังปรับระบบความคิดได้ไม่ค่อยดี ไม่เข้าใจการบำบัดฟื้นฟู ไม่ยอมรับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ มีท่าที และทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ บ้างในช่วงแรก ๆ เพราะสมาชิกมักจะคิดว่า เจ้าหน้าที่ ให้การช่วยเหลือพวกเขาเพราะต้องปฏิบัติตามหน้าที่เท่านั้น หวังแค่เงินเดือน อยากได้ตำแหน่ง อยากมีชื่อเสียง แต่ไม่ได้สนใจ ดูแลเอาใจใส่สมาชิกจากใจจริง ดังนั้นทัศนคติของสมาชิกดังกล่าวจะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ มาก เจ้าหน้าที่ จะต้องแสดงให้เห็นสมาชิกทราบถึงเจตนารมณ์ที่แท้จริง ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย และต้องใช้เวลา **เจ้าหน้าที่ จะพยายามพูด**

อธิบาย และเล่าให้สมาชิกฟังถึงเรื่องราวความรู้สึกของตัวเองที่มีต่อสมาชิกเพื่อให้พวกเขาเข้าใจ และเปิดรับได้บ้าง เช่น บอกกับสมาชิกว่า “ถ้าพี่ไม่อยากจะช่วยเหลือพวกเขาจากใจจริง ทำไปเพราะหน้าที่ที่กำหนดไว้ พี่ก็คงจะใช้เวลาในการพูดคุย ให้คำปรึกษากับเธอในแต่ละครั้งเพียง 30 นาที เมื่อทำตามหน้าที่เสร็จแล้วก็จบกันไป เธอจะปรับปรุงหรือไม่ จะไม่สนใจ ไม่ติดตาม แต่จริง ๆ แล้วพี่จะพยายามพูดคุยกับเธอทุกครั้งเมื่อเจอกัน ทักทาย ถามถึงสารทุกข์ สุขดิบต่างๆ รวมไปถึงปัญหาอื่นเพื่อให้เธอคุ้นเคย รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของที่นี่ และให้รู้ว่าพี่ใส่ใจเธอ ”

ก่อนที่เจ้าหน้าที่ฯ จะเริ่มพูดคุย ให้คำแนะนำ หรือ Counseling กับสมาชิกในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งนั้น โดยเฉพาะการสื่อสารกับสมาชิกในระยะต้นๆ **เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องปรับความรู้สึกกับสมาชิกทุกครั้งก่อนการให้คำแนะนำ** เพื่อให้สมาชิกรู้สึกดี เข้าใจเจ้าหน้าที่ฯ และให้รู้ว่าการพูดคุย ให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฯ นั้นไม่ใช่เพราะหน้าที่บังคับ แต่มาจากใจ รักงานด้านนี้ อยากช่วยเหลือ และเข้าใจสภาพของคนติดยาเสพติด เจ้าหน้าที่ฯ คนหนึ่งได้บอกกับสมาชิกว่า “ความทุกข์จากการติดยาของเธอ ก็เหมือนกับผมเข่าตา พี่ไม่ได้มองว่าเธอจนน้ำแล้ว ชาตินี้เธอจะเอาดีไม่ได้ พี่คิดว่าพี่มองเธอจากมุมข้างนอก แล้วรู้ว่าผมอะไรที่เข่าตาเธอ พี่ก็อาสาสมัครที่จะเข้ามาช่วยและ ช่วยเขียนมันให้หลุดออกไป พี่อยากช่วยเหลือ ถึงแม้ไม่มีใครสนใจความทุกข์ของเธอเลย แต่พี่คนหนึ่งละที่อยากรู้ และในขณะที่เดียวกันเธอจะต้องช่วยเหลือตัวเองด้วย เปิดโอกาสให้กับตัวเอง กล้าเปิดเผยกับตัวเองและคนอื่น เหมือนพี่ที่กำลังเปิดเผยกับเธอ ” จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ฯ พยายามเริ่มต้นพูดคุยกับสมาชิกเพื่อปรับความรู้สึก ให้เกิดความเข้าใจ และมีความไว้วางใจต่อกัน เพื่อทำให้สมาชิกมีความรู้สึกที่ดี เห็นใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ รวมทั้งเปิดโอกาสที่จะรับฟังและมีสื่อสารที่ดีในเรื่องต่อไป

เจ้าหน้าที่ฯ ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า... จะต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการสร้างความเข้าใจกับสมาชิกแต่ละคนได้ดีพอสมควร สมาชิกมีความแตกต่างกัน เดิมทีนั้นเมื่อหลายปีที่แล้วบ้านพิชิตใจมีสมาชิกรับการบำบัดฟื้นฟูเพียง 5-6 คนเท่านั้น แต่ขณะนี้สมาชิกมากขึ้นหลายเท่าเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 50 คน อย่างไรก็ตามสามารถสรุปได้เหมือนกันว่า... ไม่ว่าสมาชิกจะมากหรือน้อย แตกต่างกันอย่างใด แต่วิธีการที่จะบำบัดฟื้นฟูสภาพจิตใจ และการช่วยเหลือสมาชิกได้ดีนั้น **เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องพยายามสื่อสาร พูดคุยกับสมาชิกให้ได้มากที่สุด** เพราะเป็นเรื่องยากมากที่จะเข้าใจความรู้สึก ความคิดของสมาชิกแต่ละคนได้อย่างถ่องแท้ บางครั้งเจ้าหน้าที่ฯ ก็ไม่สามารถเข้าใจความรู้สึกของสมาชิกได้ ไม่เข้าใจปัญหา และสาเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการค้นหา และให้ได้รับคำตอบที่ต้องการ เพื่อจะนำไปช่วยเหลือสมาชิกได้อย่างเหมาะสม

สรุปกลยุทธ์การสื่อสารโดยทั่วไปที่สำคัญ คือ

- สร้างความคุ้นเคย เป็นกันเอง แสดงความใกล้ชิดเหมือนพี่น้อง
- ใช้คำพูดที่สุภาพ
- มีอัธยาศัยดี หน้าตาเป็นมิตร
- สวมบทบาทที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์การสื่อสาร
- สร้างกำลังใจ ให้ความหวังกับสมาชิก
- สื่อสารด้วยสติ มีเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์
- มีความอดทน และสม่ำเสมอในการสื่อสาร
- หากเกิดปัญหา ใช้วิธีการตัดบทหรือยุติการสนทนาเพื่อรอคุยในโอกาสต่อไป
- เปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีอิสระทางความคิด เพื่อพูดคุย และระบายความรู้สึกของตนเอง
- ไม่แสดงอารมณ์รำคาญ หงุดหงิดกับสมาชิกในระหว่างการสื่อสาร
- เห็นอกเห็นใจสมาชิก
- มีเมตตาธรรม จริงใจในการสื่อสาร
- สอดแทรกการให้คำแนะนำ ชี้แนะให้เกิดความถูกต้อง
- ใช้วิธีการซักถาม พูดคุย กระตุ้น และเพิ่มความถี่ในการสื่อสารกับสมาชิก
- สนับสนุนให้สมาชิกได้พูดคุย และรับฟังด้วยดี
- เอาใจใส่สมาชิก เป็นห่วงเป็นใยอย่างสม่ำเสมอ
- ใช้วิธีการสื่อสารอ่อนนุ่ม ละมุนละไม หวานล่อม ประนีประนอมกับสมาชิกในระยะต้น ๆ
- ใช้วิธีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมากับสมาชิกในระยะที่สูงขึ้น
- พูดคุยถึงความรู้สึกของตนเองให้สมาชิกรับฟัง ปรับความรู้สึกก่อนเริ่มขั้นตอนการสื่อสารต่อไป
- พยายามสื่อสาร พูดคุยกับสมาชิกให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- เน้นการสื่อสารแบบสองทาง

● กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างบุคคลของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู

การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทั่วไป

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นรูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะใช้การสื่อสารดังกล่าวในกิจกรรมฟื้นฟู ได้แก่ การให้คำปรึกษา (Counseling) กับสมาชิกในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และจัดได้ว่าเป็นกิจกรรมเด่นที่เน้นการสื่อสารระหว่างบุคคลเข้ามามีบทบาทมาก การให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ เป็นการพูดคุย ปรึกษา ให้คำแนะนำกับสมาชิกที่กำลังประสบปัญหาส่วนตัว

และปัญหาทั่วไป ดังนั้นจึงเป็นกิจกรรมการสื่อสารที่มีความจำเป็น และมีประโยชน์กับสมาชิกในบ้านพิชิตใจมาก
 เจ้าหน้าที่ฯ จะทำหน้าที่ให้คำแนะนำกับสมาชิกเป็นรายบุคคล ซึ่งมีปัญหาแตกต่างกันไป ทั้งนี้โดยส่วนใหญ่
เจ้าหน้าที่ฯ จะใช้วิธีการพูดคุยกับสมาชิก ทำให้พวกเขารู้สึกว่าตัวเองได้รับความสำคัญ และมีโอกาสเล่าเรื่องราว
 ต่างๆ เจ้าหน้าที่ฯ อาจจะต้องเปิดประเด็นให้สมาชิกได้พูดคุย จากนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องค่อย ๆ สรุปลงให้พวกเขา
 เห็นภาพรวมของเหตุการณ์และปัญหา แล้วสะท้อนความเป็นจริงให้สมาชิกได้รับรู้ ทำให้เกิดความเข้าใจ และ
 ยอมรับข้อสรุปได้ด้วยตนเอง

ตัวอย่างเช่น สมาชิกคนหนึ่งมีปัญหาเรื่องการใช้อารมณ์กับเพื่อนๆ สมาชิก เจ้าหน้าที่ฯ จึงต้องเรียกมาให้
 คำปรึกษาเป็นการส่วนตัว แบบตัวต่อตัว เริ่มต้นด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกคนนั้นได้ระบายความรู้สึกภายในใจ
 ที่มีต่อตนเอง และเพื่อน ๆ รวมไปถึงพฤติกรรมที่แสดงออกไป เมื่อสมาชิกพูดจบ เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องหาข้อสรุป
 โดยการซักถามว่า “ความขัดแย้งเกิดขึ้นจากตัวเธอเอง ใช่มั้ย” สมาชิกตอบว่า “ใช่ ไม่ว่าจะใครจะพูดอะไร ถ้า
 ผมไม่ฟัง ผมจะไม่ยอมรับ จะทำให้ขัดหู ขัดใจผมไปเสียทุกเรื่อง แล้วผมจะแก้ไขปัญหาคด้วยการทำเสียงดังใส่กัน
 ที่ ก้าวร้าว เป็นเพราะผมไม่มีความอดทน” จะเห็นได้ว่า **เจ้าหน้าที่ฯ จะพยายามให้สมาชิกหาข้อสรุป และ
 คำตอบให้กับตัวเอง** ไม่ต้องการให้สมาชิกรับฟังคำชี้แนะจากเจ้าหน้าที่ฯ เพียงฝ่ายเดียว เพราะอาจจะไม่มีประโยชน์
 ถักสมาชิกไม่เห็นด้วย ไม่ยอมรับ ไม่ปรับปรุง แต่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฯ ต้องการจะย้ำให้สมาชิกรู้ว่า.. สิ่งทีเจ้าหน้าที่ฯ
 ได้ทำเพื่อนั้นเป็นความจริง และให้โอกาสกับสมาชิกได้ใช้ความคิดจากตัวเอง เพื่อให้เกิดการยอมรับและ
 สามารถสรุปเรื่องราวจากข้อมูลที่เขาได้เล่าให้เจ้าหน้าที่ฯ ฟังอย่างอิสระ

กลยุทธ์การสื่อสารในกิจกรรมการให้คำปรึกษานั้น **เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องยึดหลักการแบบประชาธิปไตย ไม่ใช่
 เผด็จการ** ต้องสื่อสารพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ต่างคนต่างให้โอกาสได้ชี้แจงเหตุผล ถ้าหาก
 เจ้าหน้าที่ฯ เผด็จการจะเป็นปัญหาขึ้นมาทันที เช่น ถ้าเจ้าหน้าที่ฯ ใช้วิธีให้คำปรึกษาโดยเรียกสมาชิกที่มีปัญหามา
 ดุด่าว่ากล่าวทันที โดยไม่ฟังความรู้สึก เหตุผล และปัญหาคับข้องใจของสมาชิกแต่อย่างใด ผลที่ตามมาจะทำให้
 สมาชิกเสียความรู้สึก เสียความศรัทธา เชื่อถือ และไม่เชื่อฟัง ประพฤติตนเป็นเผด็จการเช่นเดียวกัน ไม่สนใจ
 ระบบ ไม่อยากปรับปรุง ถ้าอยู่ไม่ได้ มีปัญหามากก็ออกไป ไม่รับการบำบัดฟื้นฟูต่อ และจะทำให้สมาชิกสูญเสีย
 โอกาสที่จะเลิกยาเสพติด ดังนั้นการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นเรื่องที่ต้องระวังและละเอียดอ่อนมาก **เจ้าหน้าที่ฯ
 จะต้องมึสติ มีอุดมการณ์ที่แน่วแน่ และที่สำคัญต้องมีความอดทนต่อการสื่อสารกับสมาชิก** หากแสดงใน
 สิ่งที่ไม่เหมาะสม จะทำให้การสื่อสาร Break down ได้ทันที

กลยุทธ์ของการสื่อสารในกิจกรรมการให้คำปรึกษานี้ ก็คือ **การสะท้อน** หมายถึง เปิดโอกาสให้สมาชิก
 ได้เล่าเรื่องราวต่างๆ แล้วให้เขาสรุปด้วยตัวเองจากสิ่งที่ได้เปิดเผยออกมาเกี่ยวกับพฤติกรรม อารมณ์ เหตุผล
 เจ้าหน้าที่ฯ ได้ช่วยให้สมาชิกสามารถสร้างข้อสรุป และแนวทางการแก้ไขให้กับตัวเอง ทำให้เกิดการยอมรับได้ดี
 กว่าคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฯ เพียงฝ่ายเดียว และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนนิสัย พฤติกรรมได้ด้วยตัวเอง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ถึงแม้จะมีกิจกรรมฟื้นฟูต่าง ๆ ที่พิเศษมากแค่ไหน ถ้าขาดการให้คำปรึกษา จะไม่มีความเข้าใจสมาชิก นำไปสู่วิธีการแก้ไขปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ และไม่มียุทธศาสตร์ในการช่วยเหลือสมาชิกด้วยเช่นกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนมีความคิดที่เติบโตแบบธรรมชาติ เช่น บางคนโตถึง โต้ง โต้ง โตผล ไม่ได้โตไปพร้อม ๆ กันทั้งหมด ขาดความสมดุลทำให้เกิดช่องว่างทางความคิด ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ จะต้องให้คำปรึกษา แนะนำกับสมาชิกเพื่อให้พวกเขาได้เติบโตไปในทิศทาง และระยะเวลาที่เหมาะสม

การสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างเจ้าหน้าที่ กับสมาชิกภายในบ้านพิชิตใจนั้น จะสอดคล้องกับกิจกรรมฟื้นฟูต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิก และเจ้าหน้าที่ ได้เปิดเผยซึ่งกันและกัน บอกเล่าเรื่องราวความรู้สึกต่าง ๆ จะเห็นได้ชัดเจนในกิจกรรมการให้คำปรึกษา (Counseling) ที่สะท้อนการสื่อสารแบบตัวต่อตัวได้เป็นอย่างดี

การสร้างความเป็นกันเองจากการสื่อสารระหว่างบุคคล

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ ได้พูดคุยกับสมาชิกในเรื่องราวและประเด็นปัญหาต่าง ๆ แล้ว ทำให้การตอบรับจากสมาชิกดีขึ้น ซึ่งจะสังเกตได้จากเดิมนั้นเมื่อสมาชิกพบกับเจ้าหน้าที่ จะพยายามหลบหน้า เลี่ยงสายตา เดินหนี ไม่อยากพูดคุยด้วย และกลัวว่าเจ้าหน้าที่ จะเข้ามาซักถาม แต่ในเวลาต่อมาเมื่อมีโอกาสได้พูดคุย และให้คำปรึกษากัน ทำให้สมาชิกวางตัวเป็นธรรมชาติมากขึ้น ไม่รู้สึกเกร็ง เมื่อพบเจอ หรือพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากสมาชิกเริ่มรู้จัก และเข้าใจเจ้าหน้าที่ มากขึ้น ดังนั้นเมื่อเจอกันจะแสดงคำทักทายสวัสดิ และยิ้มให้ เริ่มเปิดเผยตัวเอง กล้าพูดคุย กล้าซักถาม ให้ความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ และเมื่อสมาชิกบางคนมีปัญหา จะเข้ามาขอพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ ด้วยตัวเอง เพื่อรับคำปรึกษา และคำแนะนำ ดังนั้นสมาชิกเริ่มให้ความไว้วางใจ และมีความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ มากขึ้นหลังจากที่ได้สื่อสารแบบตัวต่อตัว

เจ้าหน้าที่ บางคนรับผิดชอบการทำงานมาเป็นเวลาพอสมควร มีการสื่อสารกับสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความคุ้นเคยกับสมาชิกได้ค่อนข้างดี ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ Ex-Staff เป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงสมาชิกได้ดี เนื่องจากบทบาทและหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับสมาชิก ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่รู้จัก และมีความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ Ex-Staff สมาชิกบางคนจึงกล้าเปิดเผยเรื่องราวต่างๆ แทบจะทุกเรื่อง ซึ่งเรื่องบางเรื่องเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลับ แต่พวกเขาได้บอกเล่าให้กับเจ้าหน้าที่ จนบางครั้งเจ้าหน้าที่ ก็รู้สึกแปลกใจกับเรื่องต่างๆ ที่สมาชิกกล้าเปิดเผย **ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ ให้ความเป็นกันเอง คุ้นเคย จึงทำให้สมาชิกได้ให้ความไว้วางใจมาก**

แต่ในขณะเดียวกันมีสมาชิกบางคน ยังไม่สามารถแสดงความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ได้ ยังคงปิดบัง เก็บตัว เก็บความรู้สึก ไม่เปิดเผยเหมือนเดิม ถึงแม้จะเป็นสมาชิกที่อยู่ในเฟส 3 แล้วก็ตาม ซึ่งเป็นระยะที่สมาชิกจะต้องกล้าเปิดเผยตัวเองมากขึ้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นไม่สามารถยึดเป็นรูปแบบที่แน่นอนได้ว่า... การสื่อสารระหว่าง

บุคคลจะสามารถทำให้สมาชิกทุกคนให้ความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ ทุกครั้งไป เจ้าหน้าที่จะต้องทำงานกับคนที่ มีจิตใจ และมีความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง ไม่ใช่หุ่นยนต์ที่สามารถบังคับได้ในทิศทางที่ต้องการ ดังนั้นสมาชิกบางคนนั้น เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเห็นการเปลี่ยนแปลงได้ในทันที แต่จะต้องให้เวลาสมาชิกได้คิด ทบทวน ไตร่ตรอง ด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดเข้าใจ ยอมรับ และคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ มากขึ้น

การสร้างความน่าเชื่อถือ และความศรัทธาจากการสื่อสารระหว่างบุคคล

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าการสื่อสารลักษณะนี้จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และความศรัทธา ให้กับเจ้าหน้าที่ ได้ค่อนข้างดี สมาชิกจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งให้ความเชื่อถือ เพราะทราบว่าเจ้าหน้าที่ ต้องการช่วยเหลือพวกเขา มีเจตนาดี ไม่คิดร้าย อยากให้เลิกยาเสพติดได้หายขาด ทำให้สมาชิกเกิดความไว้วางใจ เนื่องจากสมาชิกได้มีโอกาสพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องราว และปัญหาต่างๆ จากกิจกรรมการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน เรียนรู้การตอบสนองซึ่งกันและกัน ทำให้รู้จักกันมากขึ้น เดิมนั้นสมาชิกไม่ค่อยเชื่อถือกับเจ้าหน้าที่ เมื่อแนะนำสิ่งใดไปจะไม่เชื่อฟัง ไม่ประพฤติปฏิบัติตาม ทั้งนี้เพราะยังไม่รู้จัก และคุ้นเคยกัน หลังจากนั้นเมื่อได้มีปฏิสัมพันธ์กันด้วยกระบวนการสื่อสารแบบตัวต่อตัว จากการให้คำปรึกษาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลาสักระยะ 1-2 เดือน จะทำให้สมาชิกเริ่มเปลี่ยนแปลงท่าที และพฤติกรรมต่าง ๆ ไปในทิศทางที่ดีขึ้น นั่นคือสมาชิกประพฤติตน และปฏิบัติตามคำแนะนำ คำชี้แนะจากเจ้าหน้าที่ ได้เป็นอย่างดี อันเนื่องมาจากการให้ความเชื่อถือ ความศรัทธากับเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้สมาชิกจะต้องปฏิบัติตามวัตถุประสงค์การบำบัดฟื้นฟูของบ้านพิชิตใจที่ว่าด้วยการให้การยอมรับ เชื่อถือ และศรัทธากับเจ้าหน้าที่ ทุกคน ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ เมื่อใช้เวลาในการอบรมสั่งสอน สมาชิกจะให้การเชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้วยความเต็มใจ

เจ้าหน้าที่พยาบาลได้เพิ่มเติมว่า... สมาชิกส่วนใหญ่จะเชื่อฟัง และเชื่อถือเจ้าหน้าที่ แต่มีบางคนที่เป็นปัญหาเนื่องจากความไม่สนใจ ไม่ตั้งใจรับฟัง สมาชิกที่มีลักษณะเช่นนี้ จะอยู่ในระยะเตรียมการ - เฟส 1 เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากสมาชิกเหล่านี้ยังใช้เวลาไม่มากในการพูดคุย สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ จึงทำให้ขาดความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ ไม่เชื่อถือในคำพูด และไม่ยอมรับการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ **ตัวอย่างเช่น** สมาชิกในระยะต้นๆ ก่อนข้างมีปัญหาด้านสุขภาพ เจ็บป่วยได้ง่าย และเมื่อเวลาเจ็บป่วยนิดหน่อย จะต้องมาขอยาไปทาน ในบางวันอากาศค่อนข้าง เย็น ทำให้สมาชิกที่ร่างกายอ่อนแอ มีน้ำมูกไหล และคิดว่าตัวเองกำลังจะเป็นหวัด จึงมาขอยาที่ห้องพยาบาล แต่เจ้าหน้าที่พยาบาลไม่ให้ยา และอธิบายกับสมาชิกว่า... **ไม่ได้ป่วยเป็นอะไร** มาก เพียงแค่ตอนเช้าอากาศเย็น ทำให้มีน้ำมูกไหลนิดหน่อยเป็นเรื่องธรรมดา เดี่ยวตอนสายแดดออกก็จะเป็นตัวเอง แต่ทั้งนี้สมาชิกไม่ยอมเชื่อฟัง ทำสีหน้าท่าทางไม่พอใจ เกิดอาการเซ็ง บางครั้งพูดจาไม่ดี และทำเสียงดังไล่กันที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่พยาบาลให้ข้อมูลว่า... โดยธรรมชาติของคนติดยาเสพติด มักจะชอบทานยา

เพราะยานางประเภท เช่นยาลดน้ำหนัก เมื่อทานไปแล้วจะทำให้เกิดภาวะการง่วงนอน มีนเมา สมาชิกจะชอบ เพราะเป็นพฤติกรรมของคนใช้ยาเสพติด

นอกจากนี้การสร้าง**ความเชื่อถือ** และ**ความศรัทธาที่มีต่อเจ้าหน้าที่** นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย**ความดี ความบอຍในการสื่อสารที่มีต่อกัน** ถ้ามีโอกาสได้สื่อสารกันมากจะทำให้สมาชิกเกิดความคุ้นเคย เป็นกันเอง ไว้วางใจ และจะสามารถทำให้เกิดความเชื่อถือกับเจ้าหน้าที่ ตามมาได้ในขณะที่เดียวกัน

การสร้าง**ความสนใจ** และ**โน้มน้าวใจ**จากการสื่อสารระหว่างบุคคล

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่า โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ จะประสบความสำเร็จในการโน้มน้าวใจสมาชิก แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างในเรื่องวัยของสมาชิกด้วย เช่น ถ้าเป็นสมาชิกวัย 20 ปีขึ้นไป จะมีการศึกษาบ้างแล้ว มีทักษะการฟังผู้อื่นได้ดี จึงทำให้เจ้าหน้าที่ ใช้เวลาน้อยในการโน้มน้าว สร้างความสนใจให้กับสมาชิกเหล่านี้ แต่ถ้าเป็นสมาชิกที่มีอายุ 16-17 ปี เป็นวัยรุ่น จะดื้อมาก และในขณะที่บ้านพิชิตใจมีสมาชิกประเภทนี้มากพอสมควร สมาชิกที่เป็นวัยรุ่นจะไม่ฟังใครเลยโดยบุคลิกภาพ พวกเขาจะคิดว่าเจ้าหน้าที่ ก็เหมือนพ่อแม่ เหมือนผู้ใหญ่ที่จะคอยดูว่า อยู่เป็นประจำ มีความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่ชอบเจ้าหน้าที่ ดังนั้นเมื่อไม่ชอบก็ไม่ฟัง ไม่สนใจ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ ลำบากใจมากในกรณีเช่นนี้ เพราะจะทำให้การสร้าง**ความสนใจ** และการ**โน้มน้าวใจ**จะเป็นไปได้ยากด้วยเช่นกัน แต่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ จะต้องรับมือกับปัญหาดังกล่าว โดยให้สมาชิกที่มีอายุน้อยเข้ากลุ่มกิจกรรมที่สนุกกับสมาชิกรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ เพราะพวกเขาจะเชื่อฟังรุ่นพี่มากกว่าเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมองว่ารุ่นพี่เป็นเหมือนพวกเขา มีปัญหาเหมือนกัน และอยู่ในวัยที่ใกล้เคียงกัน รวมทั้งจะยึดรุ่นพี่เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับพวกเขาด้วย ดังนั้นรุ่นพี่จะต้องทำหน้าที่ให้คำแนะนำต่าง ๆ กับน้องใหม่เหมือนกับคำแนะนำที่ตนเองเคยได้รับจากเจ้าหน้าที่ มาก่อน จึงเป็นการถ่ายทอดสิ่งดี ๆ ให้ต่อกัน เมื่อใช้เวลาลักษณะหนึ่ง สมาชิกน้องใหม่ก็เริ่มจะเข้าใจ เริ่มเห็นการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง และเริ่มที่จะยอมรับเจ้าหน้าที่ เพราะได้ปรับเปลี่ยนระบบความคิดใหม่จากการอบรมของรุ่นพี่ เมื่อสมาชิกให้การยอมรับเจ้าหน้าที่ จะทำให้ง่ายต่อการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ ไปยังสมาชิก เมื่อเจ้าหน้าที่ เรียกสมาชิกมาพบเพื่อพูดคุยกัน สมาชิกจะเปิดตัว ยอมรับฟังมากขึ้น และทำให้พวกเขาเริ่มให้ความสนใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ ได้แนะนำ ชี้แนะ และบอกกล่าวต่างๆ จะเห็นได้ว่า การแก้ไขปัญหาสมาชิกไม่ให้ความสนใจกับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ นั้นจะต้องดำเนินการไปตามระบบ และต้องใช้เวลา จะไม่มีการบีบบังคับ แต่ให้โอกาสสมาชิกได้คิด ทบทวนด้วยตัวเอง จากคำบอกกล่าวของรุ่นพี่ เจ้าหน้าที่ฯ ตลอดจนถึงเวตล้อมและเหตุการณ์ต่างๆ ภายในบ้านฯ

ในระหว่างการให้คำปรึกษานั้น หากสมาชิกยังไม่เปิดตัว ไม่สนใจเรื่องที่กำลังพูดกัน เจ้าหน้าที่ฯจะต้องแก้ปัญหาในเรื่องความรู้สึก เช่น สมาชิกขาดความไว้วางใจ คิดว่าเจ้าหน้าที่ฯ กำลังจะว่ากล่าว ลงโทษ หรือมองเจ้าหน้าที่ฯ ในแง่ร้าย ดังนั้น**เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องทำให้ความรู้สึกที่ไม่ดีของสมาชิกหมดไป หรือให้เหลือ**

น้อยที่สุด เพื่อให้การให้คำปรึกษานั้นเป็นไปได้ด้วยดี ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ฯ พูดกับสมาชิกเพื่อแสดงความเข้าใจ ดังนี้ " บางครั้งแม่อาจจะเข้าใจเธอไม่หมดนะ แต่ที่เข้าใจในสิ่งที่เธอกำลังพูด " สำหรับคำพูดจากเจ้าหน้าที่ฯ เพียงเท่านั้นจะทำให้สมาชิกรู้สึกดี พอใจเจ้าหน้าที่ฯ ที่สามารถรับรู้ และเข้าใจตนเอง ทำให้สมาชิกเพิ่มความสนใจ และยอมรับฟังเจ้าหน้าที่ฯ มากขึ้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากมีคนเข้าใจ ก็อยากจะสื่อสารพูดคุย และรับฟังด้วยดี ซึ่งจัดได้ว่าเป็นหลักจิตวิทยาในการศึกษา เข้าใจ เรียนรู้ และโน้มน้าวใจคน แต่หลักการที่ได้กล่าวมานี้จะใช้ได้เฉพาะบางคนที่เท่านั้น สำหรับสมาชิกที่หัวแข็งมากอาจจะไม่ได้ผล จะต้องใช้ความสม่ำเสมอในการสื่อสาร และให้เวลากับสมาชิกเหล่านั้นมากขึ้น

โดยทั่วไปเมื่อเจ้าหน้าที่ฯ ประสบปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ไม่สามารถโน้มน้าวใจสมาชิกได้นั้น เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องหาข้อสรุปกับตัวเองทุกครั้ง เมื่อให้คำปรึกษากับสมาชิกที่ไม่ยอมเชื่อฟัง พิจารณาว่าตัวเองขาดทักษะในการพูดคุยโน้มน้าวใจหรือไม่ อย่างไร จะต้องสำรวจว่าสมาชิกมีจุดอ่อนอะไร และต้องใช้วิธีการอย่างไร จึงจะได้ผล ทั้งนี้เพื่อเตรียมตัว และเตรียมความพร้อมในครั้งต่อไปทั้งในเรื่องคำพูด ลักษณะสื่อสาร และท่าทีของเจ้าหน้าที่ฯ ทั้งนี้จะต้องพยายามค้นหาหนทาง วิธีการให้สมาชิกรับฟัง และเกิดความสนใจให้ได้มากที่สุด เพราะถ้าสมาชิกรับฟังโดยตั้งใจ จะทำให้สามารถโน้มน้าวใจสมาชิกได้ และเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นได้

มีบ้างที่เจ้าหน้าที่ฯ รู้สึกหงุดหงิดกับเด็กคือ รู้สึกรำคาญ เบื่อ และทำให้เสียเวลามาก ซึ่งสมาชิกบางคนเรียกได้ว่าทำให้เจ้าหน้าที่ฯ ทุกคนรำคาญไปตาม ๆ กัน ถ้าเป็นลักษณะเช่นนี้จะแสดงให้เห็นว่า สมาชิกคนนั้นไม่มีความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง ไม่เชื่อฟัง ไม่สนใจฟังคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฯ และไม่ยอมกอดูต่อไป เจ้าหน้าที่ฯ จะให้กลับไป และถ้ามีความพร้อมมากกว่านี้ ค่อยกลับมาใหม่ เพราะเจ้าหน้าที่ฯ หราบดีว่าสมาชิกอยู่ด้วยการฝืนตัวเอง ช่วยเหลืออย่างไรก็ไม่รับ พูดอย่างไรก็ไม่สนใจ ไม่เชื่อฟัง โน้มน้าวใจก็ไม่เคยจะสำเร็จ ดังนั้นจึงต้องให้สมาชิกกลับ เจ้าหน้าที่ฯ จะไม่เสียเวลากับสมาชิกที่ดื้อมาก ๆ

การสื่อสาร พูดคุยระหว่างเจ้าหน้าที่ฯ กับสมาชิกนั้น อย่างน้อยจะสามารถทำให้สมาชิกรู้สึก และรับรู้ได้ว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะไม่ปล่อยให้สมาชิกอยู่คนเดียวโดยลำพัง เพราะรู้ว่าสมาชิกจะไม่เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ถ้าไม่มีการสื่อสาร พูดคุย แลกเปลี่ยนกัน และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ฯ จะไม่สามารถสร้างความสนใจ และโน้มน้าวสมาชิกเหล่านั้นได้เลย เพราะการอยู่คนเดียว จะทำให้ไม่มีสื่อสาร ไม่เปิดเผยกับคนอื่น ซึ่งในความเป็นจริงเท่าที่เจ้าหน้าที่ฯ สังเกตได้พบว่า สมาชิกเหล่านี้ถึงแม้จะเก็บตัว ไม่พูดคุยสื่อสารกับใคร แต่ในขณะที่เดียวกันจะคอยมองตลอดเวลาว่าตัวเองได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่ฯ บ้างหรือไม่ แสร้งไม่สนใจ แต่จะรู้สึกดีที่เจ้าหน้าที่ฯ เอาใจใส่ และไม่ลืมพวกเขา

ทั้งนี้การสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถสร้างความสนใจ และโน้มน้าวใจสมาชิกได้เป็นอย่างดี ซึ่งแล้วแต่บุคคล สมาชิกบางคนเชื่อเลยทันที บางคนใช้เวลา 2 วัน , 4-5 วัน , 3 เดือนหรืออาจจะมากกว่านั้น ปัจจัยที่

สำคัญอย่างหนึ่งในการโน้มน้าวใจนั้น จะต้องสร้างเงื่อนไขให้กับสมาชิก คือ **การให้รางวัล และการลงโทษ** จะส่งผลให้สมาชิกสนใจ และเชื่อฟัง ย้ายต่อการโน้มน้าวใจ

พฤติกรรมตอบสนองจากการสื่อสารระหว่างบุคคล

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฯ พบว่าสมาชิกบางคนมีพฤติกรรมตอบสนองเร็ว บางคนตอบสนองช้า มีความแตกต่างกันไป แต่ทั้งนี้ส่วนใหญ่การสื่อสารแบบตัวต่อตัวจะทำให้การตอบสนองของสมาชิกได้ผลมาก เช่น กิจกรรมการให้คำปรึกษากับสมาชิกนั้น จะเริ่มต้นตั้งแต่รุ่นพี่เดือนรุ่นน้อง ที่ปรึกษาเดือนสมาชิก แต่ถ้าพฤติกรรมยังไม่ดีขึ้นจะต้องมาพบกับเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อพูดคุย และให้คำปรึกษาอีกครั้ง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าก่อนที่สมาชิกจะพบกับเจ้าหน้าที่ฯ ได้มีกระบวนการจัดการความคิดของสมาชิกมาก่อนแล้วผ่านรุ่นพี่ และที่ปรึกษา จึงทำให้เมื่อได้มาพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ฯ อีกครั้ง จะสามารถเพิ่มโอกาสในการรับฟัง เชื่อฟัง และประพฤติปฏิบัติตามคำแนะนำเป็นไปได้อย่างสูง ทำให้มีพฤติกรรมตอบสนองที่ดีขึ้นตามมา การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฯ กับสมาชิกที่ฟังจะได้รับการตอบสนองที่ดีขึ้น **จะต้องมีลักษณะการสื่อสารที่ไม่ใช้เสียงดัง ห้ามคำ ห้ามต่อว่าสมาชิก แต่เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องใช้คำพูดลักษณะพูดเพื่อให้เกิด** เช่น ใช้คำพูดว่า “ วีระเทพลองคิดดูนะ เธอต้องการความยอมรับ ความรักจากเพื่อนหรือเปล่า แต่ถ้าเธอเป็นคนหงุดหงิดง่าย ชอบवादเพื่อน จนทำให้ไม่มีใครกล้าเข้าใกล้ ไม่มีใครยอมรับ ไม่มีคนรัก และเวลาไม่มีใครรักรู้สึกอย่างไร รู้สึกว่าตนเองด้อยไหม ทรมาณไหม แต่ถ้าวีระเทพทำตัวดี ๆ เพื่อนก็รัก ทำให้เธอมีความสุข และรักตัวเอง ไม่ทำร้ายตัวเอง แต่ในขณะเดียวกันถ้าคนอื่นทำตัวไม่ดีกับวีระเทพบ้าง เธอจะชอบไหม ” เป็นการพูดเพื่อให้สมาชิกติดตามไปด้วย ส่งผลให้มีพฤติกรรมตอบสนองที่ดีขึ้นตามมา เช่น จะทำให้เกิดการปรับปรุงเมื่อได้บทวนในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับตัวเอง

และสิ่งที่ทำให้สมาชิกมีพฤติกรรมตอบสนองได้ดีขึ้น **เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องกระตุ้นความคิด และความรู้สึกของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ** เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม อาจจะเริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ฯ เข้าไปพูดคุยกับสมาชิก เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือ ศรัทธาในเจ้าหน้าที่ฯ และยอมรับปฏิบัติตามคำแนะนำด้วยดี นับได้ว่าเป็นพฤติกรรมตอบสนองที่ดีของสมาชิก และจะสังเกตได้จากสมาชิกส่วนใหญ่ ยอมรับ เชื่อถือ และศรัทธาในเจ้าหน้าที่ฯ มากขึ้น เมื่อพบเจอกับเจ้าหน้าที่ฯ จะแสดงความอ่อนน้อม กล่าวทักทายสวัสดิ และยกมือไหว้ด้วยความเต็มใจและรอยยิ้ม ซึ่งเป็นพฤติกรรมตอบสนองที่ดีของสมาชิกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฯ ซึ่งเดิมนั้นสมาชิกบางคนจะไหว้แบบขอไปที ไม่อยากทำ ไม่รู้สึกดี ทำเพราะคิดว่าต้องทำ ไม่อยากถูกเพ่งเล็งจากเจ้าหน้าที่ฯ นี่คือการแตกต่างที่พบเห็นได้ชัดเจนในเรื่องพฤติกรรมตอบสนองของสมาชิก

การมีพฤติกรรมตอบสนองอีกกรณีหนึ่งของสมาชิกที่น่าสนใจก็คือ เรื่องการลากลับบ้านของสมาชิกในระยะเฟส 2 ขึ้นไป เนื่องจากทางบ้านพิชิตใจได้จัดทำแผนตารางกิจกรรมประจำวันให้กับสมาชิกเมื่อลากลับบ้าน

เพื่อเป็นการฝึกฝนการใช้เวลาของสมาชิกในขณะกลับบ้านให้คุ้มค่า และได้ประโยชน์ สมาชิกส่วนใหญ่จะรักษากฎ และกติกากฎ ปฏิบัติตนตามแผนอย่างสม่ำเสมอ มีหลักเรียบง่ายแต่เล็กน้อย จะตั้งใจอย่างจริงจังที่จะทำตามแผน ของบ้านพิชิตใจ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถรับทราบข้อมูลสมาชิกได้จากผู้ปกครองหลายคนโทรมาคุย และเล่าให้กับ เจ้าหน้าที่ฯ รับฟังว่า... เมื่อสมาชิกกลับบ้าน ไม่ค่อยอยากออกไปไหนกับพ่อแม่ พี่น้อง เนื่องจากสมาชิกจะต้อง ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ เช่น ต้องรับผิดชอบทำความสะอาดบ้านให้เรียบร้อย ดูแลบ้าน อ่านหนังสือ และ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสมาชิกพยายามมีพฤติกรรมตอบสนองตามกฎ ระเบียบได้ คุ้มค่า และพอใจที่จะทำหน้าที่ตามแผนที่ได้ดีที่สุด สมาชิกอยากให้เจ้าหน้าที่ฯ รู้ว่า... ถึงแม้พวกเขาจะอยู่ไกล และลำบากเจ้าหน้าที่ฯ แต่ก็สามารถรักษาแผนให้กับตัวเองได้ โดยไม่มีใครควบคุม

ปัญหา และการแก้ไขจากการสื่อสารระหว่างบุคคล

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฯ พบว่าปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคลของเจ้าหน้าที่ฯ กับสมาชิกแต่ละคน แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสสถานการณ์ และเทคนิคการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จะต้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้การสื่อสารในครั้งต่อไปนั้นสามารถสร้างประโยชน์ และลดปัญหาความ ซัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ดังนี้

เรื่อง ความแตกต่างระหว่างวัยของสมาชิก สมาชิกที่มีอายุน้อย ๆ 16-17 ปี ลักษณะการสื่อสาร และ การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ฯ จะมีลักษณะเหมือนกันกับสมาชิกที่มีอายุ 25 ปีไม่ได้ ทั้งนี้เพราะสมาชิกที่เป็นวัยรุ่น ยังคงมีความตื้อรั้น เอาแต่ใจตัวเอง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องใช้วิธีการหวานล่อม ไม่สามารถแสดงการรวบรัด ตัดความได้ในทันที เพราะพวกเขาจะแสดงท่าทางให้เห็นว่าไม่พอใจ ไม่เชื่อฟัง และไม่กระทำตาม ปัญหาเกิด จากเจ้าหน้าที่ฯ บางคนไม่ได้แยกแยะลักษณะการใช้คำพูดตามระดับอายุของสมาชิก มองข้ามไป จึงทำให้เป็น ปัญหาต่อการสื่อสาร นอกจากนี้ยังรวมไปถึงความยากง่ายของคำพูด ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารด้วย ถ้าไม่ชัดเจน คลุมเครือ จะทำให้สมาชิกไม่เข้าใจในเรื่องที่กำลังจะสื่อสารกัน

การแก้ไข ปรับปรุงการสื่อสารนั้น เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องพยายามแก้ไขโดยทันที แต่บางครั้งก็ไม่สามารถ ทำได้ในขณะนั้น เนื่องจากถ้าสมาชิกตื้อมาก จะใช้การสื่อสารอย่างไรก็ไม่ได้ผล ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องค้นหา สาเหตุปัญหา และวิธีการแก้ไข แต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถทำได้ดีโดยลำพัง จึงต้องขอคำแนะนำ คำ บริการ ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฯ คนอื่น ๆ เพื่อการวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน โดยการบอกเล่าปัญหาการ สื่อสารที่มีต่อสมาชิกคนใดคนหนึ่ง อาจจะมีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อพูดคุย บริการในแต่ละกรณีที่เป็น ปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา **ตัวอย่างเช่น** เจ้าหน้าที่ฯ บางคนมีปัญหาการสื่อสารกับสมาชิกเนื่องจากมี บุคลิกภาพการพูดคุยที่หน้าเสียงแข็งเกินไป ทำให้สมาชิกที่เป็นวัยรุ่นไม่ชอบ และทำให้ไม่เชื่อฟัง ดังนั้นจะต้อง ปรับเปลี่ยนการพูดให้นุ่มนวลมากขึ้น หรือในบางครั้งจะต้องให้เจ้าหน้าที่ฯ คนอื่น เป็นผู้ดูแล รับผิดชอบแทน

ถ้าในกรณีนี้ที่เจ้าหน้าที่ฯ บางคนไม่สามารถทำได้ดี ดังนั้นจะทำให้การแก้ไขปัญหาการสื่อสารกับสมาชิกที่เป็นเด็กคือได้ดีขึ้น หากจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้เน้นผล หรือดูแลรับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่ฯ ที่ใจเย็นมากขึ้น เพราะสมาชิกลักษณะนี้จะต้องใช้เวลา และมีความอดทนสูงในการสื่อสาร

“ ความศรัทธา ” ของสมาชิกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฯ นั้น เป็นสิ่งที่จะต้องใช้เวลาอันยาวนานพอสมควรที่จะทำให้สมาชิกเกิดความศรัทธา ซึ่งพบว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นจะส่งผลมากในเรื่องการสร้าง ความศรัทธา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และความจำเป็น เนื่องจากความศรัทธาทำให้สมาชิกยอมรับ และเชื่อฟังเจ้าหน้าที่ฯ โดยสมัครใจ ไม่ใช้การบังคับ ชูเชิญแต่อย่างใด ทำให้การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปได้ด้วยดี การสร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องมีความสม่ำเสมอในการสื่อสาร และอยู่ภายใต้ความรู้สึกที่ดีของสมาชิกต่อเจ้าหน้าที่ฯ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องระมัดระวังในเรื่องการวางตัวให้เหมาะสมตลอดเวลา นั่นหมายถึง ใช้การสื่อสารกับสมาชิกได้ดี ไม่ปล่อยอารมณ์ ไม่สร้างความผิดหวังให้กับสมาชิก และมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ด้วยเหตุที่สมาชิกจะค่อนข้างไวต่อความรู้สึก ถ้าพวกเขาไม่ชอบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ฯ จะรู้สึกแค้นโดยทันที และจะคลายความศรัทธาลงในบางขณะ เมื่อเกิดปัญหาสมาชิกลดหย่อนความศรัทธา เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องรีบหาทางแก้ไข ปรับปรุง โดยการพูดอธิบายให้สมาชิกรับฟัง เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน รวมทั้งปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร และการวางตัวให้เหมาะสม และสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เจ้าหน้าที่ฯ ไม่ค่อยมีความเป็นอิสระเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีตลอดเวลา แม้กระทั่งไม่ได้อยู่ในสถานการณ์การสื่อสารกับสมาชิก แต่เป็นสถานการณ์ภายนอก เช่น เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ มีความขัดแย้งกันภายในกลุ่ม ถ้าสมาชิกผ่านมาเห็นเหตุการณ์จะทำให้คลายความศรัทธาลง แล้วจะส่งผลกระทบต่อ การสื่อสารพูดคุย และให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ฯ ทั้งนี้สมาชิกไม่รับฟังเพราะขาดความเชื่อถือ ผิดหวังในพฤติกรรม ซึ่งเหตุการณ์ในลักษณะเช่นนี้สร้างความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ฯ ได้พอสมควร บางครั้งเจ้าหน้าที่ฯ รู้สึกอึดอัดที่จะต้องควบคุมตัวเองตลอดเวลา ไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองได้เลยในเวลานอกเหนือจากการทำงานกับสมาชิก เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องเป็นแบบอย่างที่ดี รักษาความศรัทธาจากสมาชิก เพราะจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำกับสมาชิก ซึ่งความศรัทธาในเจ้าหน้าที่ฯ นี้จะทำให้สมาชิกเชื่อถือ ให้ความไว้วางใจ เชื่อฟัง และปฏิบัติตามได้เป็นอย่างดี

การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสมาชิกนั้น เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องประพฤติตนให้อยู่ในกรอบเช่นเดียวกัน เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้เป็นตัวอย่าง และเกิดความศรัทธากับเจ้าหน้าที่ฯ **ตัวอย่างเช่น** บ้านพิชิตใจมีกฎหมายห้ามให้สมาชิกดื่มเหล้า ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ ต้องงดไปด้วยเช่นกัน รวมไปถึงการพูดคุยของเจ้าหน้าที่ฯ กับเพื่อน จะต้องใช้คำพูดที่สุภาพตลอดเวลา ไม่สามารถพูดคุยที่แสดงออกถึงความสนิทสนมกับเพื่อนได้มาก เช่น สรรพนามแทนตัวเองว่าฉัน.. แอ.. ไม่สามารถพูดได้ เนื่องจากมีกฎหมายห้ามไม่ให้สมาชิกใช้สรรพนามดังกล่าว แต่จะต้องใช้คำว่า คุณ.. ผม.. เธอ.. ที่เป็นเช่นนี้เพราะสมาชิกไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ดี ไม่สามารถแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ไปเหมือนคนทั่วไป จะต้องใช้เวลาในการปรับตัว บางครั้งในเรื่องการพูดจา หากสมาชิกใช้คำไม่สุภาพ เช่น ฉัน.. แอ.. ซึ่งอาจจะเป็นความหมายแฝงได้ หากใช้คำเหล่านั้นผิดสถานการณ์ จะทำให้สร้างปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งกับเพื่อน ๆ สมาชิก เพราะเป็นคำไม่สุภาพ ทั้งนี้สมาชิกยังรับรู้เฉพาะความเหมือน จะไม่พิจารณาถึงความแตกต่าง คิดว่า

เจ้าหน้าที่ทำ ทำได้ ไม่มีปัญหา สมาชิกก็สามารถทำได้โดยไม่มีปัญหาเช่นกัน เจ้าหน้าที่ทำ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า... สมาชิกที่เพิ่งเข้ามาใหม่ มีอายุน้อย ๆ พวกเขาจะไม่ค่อยรับรู้อะไรได้ดีนัก จะเหมือนเด็กอนุบาล เมื่อบอกหรือสอนอะไร จะตีความหมายเป็นเส้นตรง ไม่ได้ประยุกต์ใช้ พวกเขาจะไม่สามารถแยกแยะได้ แต่เมื่อสมาชิกเติบโตขึ้น ด้วยกิจกรรมที่ฟื้นฟู เรียนรู้ในระยะเฟสที่สูงขึ้นไป จะทำให้มีพัฒนาการที่ดีขึ้น สามารถเข้าใจเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ทำให้ไม่ค่อยเป็นปัญหาต่อการสื่อสาร เนื่องจากแยกแยะความถูกต้อง ความเหมาะสมได้ด้วยตัวเอง เช่น การเลือกใช้คำพูดเพื่อการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

จากตัวอย่างดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความศรัทธาของสมาชิกนั้นมีบทบาทมากในการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนักที่จะรักษาความศรัทธานั้นไว้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ จะต้องรับมือกับเหตุการณ์ที่บั่นทอนความศรัทธาลงไป ด้วยวิธีการสื่อสารอธิบายกับสมาชิกทุกคนให้รู้จักการแยกแยะ พิจารณาโอกาสและความเหมาะสมในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ของเจ้าหน้าที่ เหมือนกับที่เจ้าหน้าที่ ได้พยายามที่จะรับรู้ความรู้สึก ปัญหาต่าง ๆ ของสมาชิก ทั้งนี้จะส่งผลให้สมาชิกเข้าใจ และยอมรับได้ แต่ในขณะเดียวกันเป็นการยากที่จะแก้ปัญหาโดยให้เจ้าหน้าที่ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งหมดของตัวเอง ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งอาจจะปรับได้เพียงบางส่วนแต่ไม่ได้ทั้งหมด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ และสมาชิกจะต้องปรับเข้าหากัน ทำความเข้าใจต่อกันให้ได้มากที่สุดเพื่อไม่ให้มีปัญหาเรื่องความรู้สึกภายในใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ถ้าสามารถจัดการเรื่องปัญหา และความรู้สึกต่อกันได้ จะทำให้เจ้าหน้าที่ไม่รู้สึกอึดอัด ขาดความเป็นอิสระ และสมาชิกจะไม่คลายความศรัทธาลง ซึ่งจะส่งผลต่อการสื่อสารในครั้งต่อไป ให้ประสบความสำเร็จ เมื่อสมาชิกศรัทธา มีความเชื่อถือ เกิดการยอมรับ และเชื่อฟัง จะทำให้ลดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับสมาชิกได้มาก

เจ้าหน้าที่ บางคนประสบกับปัญหาการสื่อสารกับสมาชิก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถรับฟังปัญหา และคำปรึกษาของสมาชิกได้ทั้งหมดทุกเรื่อง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ขาดความอดทนในการรับฟัง ซึ่งอาจจะมีเหตุผลมาจากในขณะนั้นเจ้าหน้าที่ มีสภาวะที่ไม่ปกติ มีความเครียด และรู้สึกเหนื่อย ท้อแท้กับการแก้ปัญหา และการทำงาน ไม่พร้อมที่จะรับฟังเรื่องราว และปัญหาของสมาชิกได้ในขณะนั้น ดังนั้นเมื่อได้รับข้อมูลจากสมาชิกไม่ควรด่วน รับฟังเพียงบางส่วนเท่านั้น ทำให้เจ้าหน้าที่ ทำงานผิดพลาด สรุปข้อมูลจากสมาชิกเร็วเกินไป ส่งผลต่อการให้คำปรึกษา คำแนะนำไม่ดีเท่าที่ควรกับสมาชิก และบางครั้งถ้าเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมในการให้คำปรึกษากับสมาชิกก็จะเสี่ยงว่า " ผมขอคุยทีละเรื่องก่อนได้ไหม เรื่องอื่นๆ ค่อยคุยวันหลัง " พูดเพื่อกำหนดขอบเขตเรื่องราวปัญหาของสมาชิก จะทำให้สมาชิกรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ ไม่ตั้งใจรับฟัง ไม่ได้เอาใจใส่สมาชิก จึงทำให้ในครั้งต่อไปสมาชิกจะไม่กล้าเปิดเผย ไม่กล้าสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ ในปัญหาต่าง ๆ เพราะกลัวถูกรำคาญ

การแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่ นั้น จะต้องกลับไปเริ่มต้นใหม่ กลับไปพักผ่อน ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งและคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหา จะต้องใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกมากขึ้นเพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ถ้าเพิกเฉยอาจจะทำให้สมาชิกคนนั้นเกิดปัญหาที่ร้ายแรงมาในภายหลัง และสายเกินแก้ เจ้าหน้าที่ทำจะ

ต้องการคำตอบเพื่อช่วยเหลือสมาชิกอีกครั้ง ไม่ละเลยต่อหน้าที่ และวันต่อมาเมื่อมีโอกาสได้พบเจอกับสมาชิก เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องเข้าไปซักถาม พูดคุยในประเด็นที่คุยค้างไว้ หรือยังไม่ได้คุย ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกรู้สึกดีขึ้น และรู้ว่าเจ้าหน้าที่ฯ ยังคงใส่ใจเขา ในการกลับมาใหม่ของเจ้าหน้าที่ฯ นั้นจะต้องเปิดตัวเอง แสดงออกให้เห็นความตั้งใจจริงที่มีความพร้อมมากกว่าครั้งที่ผ่านมาเพื่อที่จะเข้ามาช่วยเหลือสมาชิก และไม่ให้อุญเสียความศรัทธา แต่ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องระวัง ควบคุมความรู้สึก และอารมณ์ของตัวเองให้ได้มากที่สุดในการสื่อสาร ครั้งต่อไปกับสมาชิก เพราะถ้าหากไม่สามารถควบคุมอารมณ์ จะเกิดปัญหาได้บ่อยๆ ทำให้สมาชิกขาดความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือได้อย่างง่ายดาย ส่งผลทำให้การสื่อสารครั้งต่อไปเป็นไปได้ยากขึ้น

นอกจากนี้ ลักษณะการพูดคุย สื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ ก็จัดว่าเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ฯ ที่ค่อนข้างสนิทสนมกับสมาชิก และสมาชิกค่อนข้างให้ความไว้วางใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ Ex-Staff ซึ่งในบางครั้ง **เจ้าหน้าที่ฯ อาจจะถูกคุย ให้คำปรึกษาไปจริงจิงกับปัญหาของสมาชิก** เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฯ ไม่ต้องการให้สมาชิกรู้สึกเครียดกับปัญหาตัวเองมาก แต่ให้ผ่อนคลายกับปัญหาบ้าง ทั้งนี้จึงทำให้สมาชิกจะไม่เข้าใจเจตนาารมณ์ที่แท้จริงของเจ้าหน้าที่ฯ สมาชิกคิดว่าเจ้าหน้าที่ฯ มองปัญหาของพวกเขว่าเป็นเรื่องเล่น ๆ ไม่มีความสำคัญ ไม่จริงจัง และขาดความตั้งใจในการรับฟัง จึงทำให้การสื่อสารระหว่างกันมีปัญหาเกิดขึ้นมาทันที สมาชิกจะแสดงท่าทางไม่พอใจ รู้สึกแยะ ผิดหวัง ไม่อยากพูดคุยสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ต่อไป และทำให้ต้องเก็บปัญหาไว้เพียงลำพัง ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อสมาชิกแต่อย่างใด

การแก้ไขปัญหาในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องระวังคำพูด อารมณ์ และความรู้สึกของตนเองมากขึ้นในคราวต่อไป ต้องตระหนักว่า... ควรหลีกเลี่ยงวิธีการพูดคุยในลักษณะดังกล่าวกับสมาชิกที่มีปัญหาเรื่องความรู้สึก เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการพูดคุย เพื่อให้สมาชิกคนนั้นรู้สึกพอใจมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็พบข้อแตกต่างว่าการพูดคุยของเจ้าหน้าที่ฯ ในลักษณะเดียวกันกับสมาชิกคนอื่น ๆ อาจจะไม่เป็นปัญหาเกิดขึ้น ถ้าพวกเขาเข้าใจความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ฯ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องทราบถึงธรรมชาติของสมาชิกแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้นวิธีการพูดคุย สื่อสารก็ย่อมจะแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน และการแก้ไขปัญหาอีกวิธีหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องฝึกฝนเป็นผู้ที่ช่างสังเกตพฤติกรรม อาการ และอากัปกริยาของสมาชิกแต่ละคนอย่างสม่ำเสมอ ถ้าสามารถทำได้ดีจะทำให้สถานการณ์การสื่อสารต่าง ๆ มีปัญหาน้อย เพราะไม่มีความขัดแย้งกัน

บางครั้งปัญหาการสื่อสารเกิดขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่ฯ ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกอย่างเพียงพอเนื่องจากเจ้าหน้าที่ฯ บางคนอาจจะมีความสัมพันธ์กับสมาชิกน้อย หรือยังใหม่ต่อกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ มีความรู้สึกเหมือนกับการดำเนินไปค้นหาปัญหาสมาชิก เมื่อไม่สามารถค้นหาปัญหาของสมาชิกได้ เพราะใช้สื่อสารกันน้อย จึงขาดข้อมูลที่สำคัญของสมาชิก ทำให้ไม่มีแนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ดีด้วยการสื่อสาร และแก้ไขไม่ตรงจุด

การแก้ไขนั้น เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องพยายามศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกเพิ่มเติม ศึกษาข้อมูลทางด้านพฤติกรรม อารมณ์ และจิตใจ การค้นหาข้อมูลของสมาชิกอาจจะใช้การสังเกตด้วยตัวเอง สอบถามจากเพื่อน

สมาชิก เจ้าหน้าที่ฯ คนอื่น ตลอดจนพ่อแม่ ผู้ปกครองของสมาชิกเอง เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องพยายามเตรียมตัว และเตรียมความพร้อมทุกครั้งในเรื่องข้อมูล รายละเอียดของสมาชิกแต่ละคน ทั้งนี้เพื่อจะได้พูดคุย แก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง ไม่ควรพูดคุย ซักถามกับสมาชิกแบบสุ่มสี่สุ่มห้า จะทำให้คลาดเคลื่อนได้

ปัญหาอีกประการหนึ่งซึ่งจัดได้ว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ และจะส่งผลต่อการสื่อสาร คือ **เจ้าหน้าที่ฯ ให้ความคาดหวังกับสมาชิกมากเกินไป** เนื่องจากเมื่อได้สื่อสาร พูดคุย ให้คำแนะนำต่าง ๆ แล้วก็ต้องทำให้สมาชิกมีพฤติกรรมที่ดีในเรื่องนั้นๆ โดยทันที และเมื่อสมาชิกต่อต้าน ไม่ทำตามความรู้สึก และความต้องการของเจ้าหน้าที่ฯ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ฯ สูญเสียกำลังใจ น้อยใจ และผิดหวังกับสมาชิก และทำให้ไม่เป็นผลดีต่อการสื่อสารครั้งต่อไป เช่น ครั้งนี้เตือนแล้ว สมาชิกไม่เชื่อฟัง และในการตักเตือนครั้งต่อไป เจ้าหน้าที่ฯ เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ และอาจจะหยุดการสื่อสารไป

เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น อาจจะทำให้การสื่อสารดำเนินต่อไปไม่ได้ หรือหยุดชะงักไปนั้น เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องรีบแก้ไขด้วยการไปขอคำปรึกษา คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฯ ที่มีประสบการณ์ และเจ้าหน้าที่ฯ ส่วนใหญ่จะให้คำแนะนำว่า “ ควรจะต้องลดคาดหวังกับสมาชิก ในระหว่างที่ผิดหวังจะต้องพยายามควบคุมคำพูด อารมณ์ต่าง ๆ และที่สำคัญจะต้องเตรียมตัวก่อนพูดทุกครั้ง หมายถึง วิธีการพูด คำพูดที่มีต่อสมาชิก พูดเพื่อให้เขาคิด และหยุดพฤติกรรมนั้น ๆ ไป แต่ในขณะที่เดียวกันถ้าสมาชิกไม่เชื่อฟัง ก็ต้องปล่อยไปก่อน อย่ารีบร้อน จะทำให้เกิดความโมโห ฉุนเฉียวได้ ” **ตัวอย่างเช่น** การพูดคุยกับสมาชิกที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องสื่อสาร พูดคุยเพื่อให้สมาชิกคิดได้ และหยุดความก้าวร้าวไป เจ้าหน้าที่ฯ พยายามใช้คำพูดให้สมาชิกเริ่มมองเห็นว่าความก้าวร้าวมีผลอย่างไรกับตัวเอง ในตอนแรกสมาชิกมักจะคิดว่าวิธีการก้าวร้าวให้ผลดีต่อตัวเอง ใช้วิธีนี้แล้วจะได้ผล เพราะเมื่อแสดงอาการก้าวร้าวออกไป อย่างน้อยก็ทำให้เพื่อนคนนั้นหยุดพฤติกรรมที่ทำให้สมาชิกไม่ชอบได้ เพราะเคยทำมาแล้วไม่ยอมเชื่อ จะต้องก้าวร้าว จึงจะได้ผลดี เมื่อเป็นเช่นนี้เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องพูดอธิบายให้สมาชิกเข้าใจใหม่ในเรื่องความถูกต้อง โดยจะชี้แจงกับสมาชิกว่า “ วิธีการก้าวร้าวแบบนี้ อาจจะให้ได้ผลในระยะแรก ๆ แต่คุณจะสามารถหวังได้หรือไม่ว่า เพื่อนที่ดูมั่งคั่งดังใส่นั้นจะสามารถหยุดพฤติกรรมแบบที่คุณไม่ชอบได้ทุกครั้งเสมอไปหรือไม่ ” จากลักษณะคำพูดนั้นเพื่อต้องการให้สมาชิกได้คิด ไม่ใช่การดูตำราว่ากล่าวแต่อย่างไร ถ้าสมาชิกไม่เห็นด้วยในความคิด และคำพูดของเจ้าหน้าที่ฯ ในช่วงแรก เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องให้เวลากับสมาชิกคนนั้นสักระยะหนึ่ง อาจจะทำได้ดีขึ้นได้ แต่อย่ารีบร้อนและคาดหวังว่าสมาชิกต้องเชื่อฟังเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อพูดคุย ตักเตือนทุกครั้งไป

สรุปกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างบุคคลที่สำคัญ คือ

- สื่อสารพูดคุยเพื่อให้สมาชิกรับรู้ได้ว่าตัวเองได้รับความสำคัญ
- เปิดโอกาสให้สมาชิกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีอิสระ
- สื่อสารแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ชี้แจง และแสดงเหตุผลต่อกัน
- ฝึกฝนให้สมาชิกยอมรับข้อสรุปจากตัวเอง ด้วยการสะท้อนความถูกต้องจากเจ้าหน้าที่
- ยึดหลักประชาธิปไตยในการสื่อสาร ไม่ใช่เผด็จการ
- มีสติ แน่วแน่ และอดทนต่อการสื่อสาร ไม่แสดงอารมณ์กับสมาชิก
- สร้างความเป็นกันเองกับสมาชิก ส่งผลให้สมาชิกวางตัวเป็นธรรมชาติ และกล้าเปิดเผยเรื่องราวต่าง ๆ
- สร้างความน่าเชื่อถือ ศรัทธาให้เกิดขึ้น เพื่อเพิ่มความไว้วางใจจากสมาชิก
- บังคับความถี่ ความบ่อยในการสื่อสารทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อถือ และศรัทธา
- การเข้าใจธรรมชาติของสมาชิกในเรื่องวัย และลักษณะนิสัย เป็นปัจจัยสำคัญในการโน้มน้าวใจ
- การให้รางวัล และการลงโทษ ส่งผลต่อการโน้มน้าวใจสมาชิกได้เป็นอย่างดี
- ทำความรู้จัก และคุ้นเคยกับสมาชิก เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการสื่อสารที่จะสร้างความสนใจให้เกิดขึ้น
- ให้คำปรึกษา เอาใจใส่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ
- ใช้การสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการตอบสนอง ด้วยวิธีพูดเพื่อให้เกิด ไม่ใช่คำพูดที่รุนแรง
- เน้นการสื่อสารเพื่อให้สมาชิกเกิดความไว้วางใจ เชื่อถือ และศรัทธาให้มากที่สุด
- หากเกิดปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสาร จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยทันที ไม่ละเลย เพิกเฉย แต่ทั้งนี้รูปแบบวิธีการแก้ไขปัญหา จะแตกต่างกันไปตามแต่เหตุการณ์ และสถานการณ์ ดังนี้
 - ใช้วิธีการหวานล่อม ไม่สามารถแสดงการรวบรัดตัดความได้ในทันทีกับสมาชิกที่เป็นวัยรุ่น เพราะยังมีความดื้อรั้น และทำตามใจตัวเอง
 - เจ้าหน้าที่ ใช้กลยุทธ์การเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อเพิ่มความศรัทธาจากสมาชิก และลดปัญหาส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่ดีด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย
 - เพิ่มความอดทนในการรับฟังปัญหา และใช้สติในการแก้ไขปัญหาจากสมาชิก
 - ศึกษา และทำความเข้าใจ ตลอดจนตรวจสอบข้อมูลสมาชิกแต่ละคนก่อนจะมีการพูดคุย ให้คำปรึกษา เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด
 - ลดความคาดหวังจากสมาชิก ไม่รีบร้อน เร่งเร้าให้สมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในทันที

● กลยุทธ์การสื่อสารในกลุ่มของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู

การสื่อสารในกลุ่มโดยทั่วไป

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าการสื่อสารในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ จะใช้ในการเข้าร่วมกิจกรรมฟื้นฟูของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อฝึกฝนให้สมาชิกกล้าสื่อสาร เปิดเผยเล่าเรื่องราวของตัวเอง แสดงความคิดเห็น และความรู้สึกของตนเองในเรื่องต่าง ๆ ให้กับคนอื่นได้รับรู้ ทั้งนี้จะช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกัน กิจกรรมฟื้นฟูใช้กระบวนการสื่อสารในกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมมาก และการสื่อสารนี้จะส่งผลให้สมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลงความคิด พฤติกรรม และทักษะชีวิตต่างๆ โดยผ่านกิจกรรมฟื้นฟูต่าง ๆ เช่น กลุ่มประชุมเช้า กลุ่มการเรียนการสอน กลุ่มปรับความเข้าใจ กลุ่มเพื่อน กลุ่มทีมงาน ฯลฯ ซึ่งทุกกิจกรรมจะฝึกฝนในเรื่องทักษะการสื่อสารในกลุ่มให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก **ตัวอย่างเช่น** กิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน จะใช้การบรรยาย และการอธิบาย บางครั้งฉายวิดีโอให้กับสมาชิก และในตอนท้ายจะให้สมาชิกออกมาอภิปรายหน้าห้อง เพื่อสรุปประเด็นต่าง ๆ ตามหัวข้อที่เรียน หรือเรื่องที่สมาชิกสนใจ เช่น วิจารณ์เกี่ยวกับการดูแลตนเอง การดูแลผม ผิวพรรณ หรือ หัวข้อเกี่ยวกับการทำงาน การศึกษาต่อ เป้าหมายและความมุ่งหวังในชีวิตต่าง ๆ

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในทุกกิจกรรมฟื้นฟูจะต้องใช้กระบวนการสื่อสารซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการทำกิจกรรมร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ เพราะการสื่อสารในกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้สมาชิกสามารถปรับระบบความคิด และพฤติกรรมที่เหมาะสม เป็นคนที่สมบูรณ์แบบได้ แต่ทั้งนี้**การสื่อสารในกลุ่มจะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามประเภทของกิจกรรมฟื้นฟู** เช่น ในบางกิจกรรม เจ้าหน้าที่ จะต้องสื่อสารแบบจริงจัง เสียงดังฟังชัด มีความชัดเจน ได้แก่ กลุ่มปรับความเข้าใจ (Encounter Group) เพราะเป็นกิจกรรมที่เน้นความรู้สึกของสมาชิกที่ต้องปรับความเข้าใจกันหากมีปัญหาเกิดขึ้น และเจ้าหน้าที่ จะต้องเป็นผู้ดูแล ควบคุมสถานการณ์ แต่บางกิจกรรมจะให้การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมากนัก เพื่อให้สมาชิกรู้สึกไม่เกร็ง ทำตัวตามสบาย และทำให้กล้าแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในกลุ่มกิจกรรม เช่น กลุ่มประชุมเช้า (Morning Meeting) กลุ่มการเรียนการสอนต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มการฟื้นฟูสภาพจิตใจ (AR Group) และ กลุ่มการฟื้นฟูสภาพโดยการฝึกอาชีพ (VR Group) เป็นต้น

โดยทั่วไปการสื่อสารในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ นั้น **เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูล ด้วยวิธีการสื่อสารที่นุ่มนวล เป็นการพูดคุยเรื่องราวทั่วไป** ได้แก่ เรื่องความเป็นอยู่ของสมาชิก การให้คำแนะนำเรื่องการปรับตัว การปรับเปลี่ยนความคิด และพฤติกรรมต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ จะแสดงให้เห็นถึงน้ำเสียงที่เป็นห่วงเป็นใย อยากช่วยเหลือ อยากให้สมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลง แต่ในขณะที่เดียวกันถ้าหากเจ้าหน้าที่ จะต้องใช้การสื่อสารซึ่งเป็นเรื่องราวความผิดพลาด การกระทำผิดกฎของสมาชิก **เจ้าหน้าที่ จะใช้การสื่อสารในกลุ่มโดยการเน้นท่าทาง และท่าทีในการแสดงออก น้ำเสียงจะต้องสามารถทำให้สมาชิกรับรู้ถึงความรู้สึกผิด การพูดคุยค่อนข้างเน้นเสียง**

จริงจังมาก และพูดเพื่อให้เกิด ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่มีของหายเกิดขึ้น เมื่อไม่มีคนรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่จะต้องใช้วิธีการสื่อสารพูดคุย ซักถามหาคนกระทำผิด ที่จะต้องมารับผิดชอบ โดยการพูดเน้นเสียง พูดให้คิด ไม่ได้ใช้คำพูดหยาบคายแต่อย่างใด แต่จะทำให้สมาชิกที่ทำพฤติกรรมดังกล่าวรู้สึกแย่ และรู้สึกผิดได้ทันที เช่น ใช้คำพูดว่า - **“ถ้าคุณเข้ามาอยู่ที่นี้แล้ว แต่คุณไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม คุณก็จะเหมือนนกฟากที่เข้ามาหลบซ่อนอยู่ ดังนั้นจะต้องพิจารณาตัวเองว่าควรจะอยู่ที่นี้ต่อไปหรือไม่ ถ้าได้รับคำตอบว่าไม่ได้รับประโยชน์อะไรจากบ้านฯ หลังนี้ ก็ต้องเชิญให้ออกไป”** เมื่อเจ้าหน้าที่ที่พูดไปแล้ว อาจจะได้ผลในทันที โอกาสน้อยมากที่สมาชิกจะยอมรับภายในกลุ่ม แต่ในขณะเดียวกันเคยมีสมาชิกบางคนเข้ามายอมรับสารภาพผิด และพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ เป็นการส่วนตัว

เมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งทำผิดกฎของบ้านพิชิตใจ เจ้าหน้าที่ จะต้องเรียกประชุมสมาชิกทุกคนเพื่อพูดคุยปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน และชี้แจงความผิดที่เกิดขึ้น เพื่อให้สมาชิกยอมรับ หยุดพฤติกรรมกระทำผิดกฎดังกล่าวไป **ตัวอย่างเช่น** กฎของบ้านพิชิตใจนั้น ห้ามไม่ให้สมาชิกทุกคนติดต่อกัน (Contact) ในเรื่องบางเรื่อง เช่น ห้ามยืมของใช้กัน ห้ามช่วยกันปกปิดความผิด ห้ามระบายความรู้สึกที่เป็นไปในทางลบต่อกันเพียงสองคน และตามล่าฟังโดยขาดการดูแล ควบคุมจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถอธิบายเรื่องการ Contact ได้ดังนี้

โดยปกติคนทั่วไปจะสามารถติดต่อกัน ยืมของใช้ซึ่งกันและกันได้โดยไม่มีความคิดหรือเป็นข้อห้ามแต่อย่างใด แต่สำหรับสมาชิกในบ้านพิชิตใจถูกห้ามติดต่อกันในเรื่องดังกล่าว เพราะเนื่องจากเดิมนั้นสภาพชีวิตของสมาชิกเป็นคนใช้ยาเสพติด และจะมีการติดต่อกัน หรือเรียกว่าการฮั้วกันตลอดเวลา กับเพื่อนที่ติดยาเสพติดด้วยกัน มีการแบ่งปันยาเสพติดต่อกัน ให้ความช่วยเหลือกันในการหลบหนีตำรวจ สิ่งเหล่านี้ทำให้พวกเขาฝึกฝนการติดต่อกันแบบไม่สร้างสรรค์ และไม่มีควมรับผิดชอบต่อตัวเอง ดังนั้นเมื่อสมาชิกมาบำบัดฟื้นฟูที่นี้ จึงมีกฎห้ามติดต่อกัน (Contact) เพื่อฝึกฝนการสร้างควมรับผิดชอบต่อให้กับตัวเองมากขึ้น มีกฎห้ามเพราะเมื่อสมาชิกบางคนทำผิดกฎ ระเบียบ พวกเขาจะไม่ได้รับการรายงานการกระทำมายังเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือในทางที่ผิด ต่างคนต่างช่วยกันปกปิดความผิดซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกที่มีการติดต่อกัน เกิดการแลกเปลี่ยนกัน เช่น **“เมื่อคืนเธอลืมปิดไฟ ผมจะไม่แจ้งกับเจ้าหน้าที่ แต่คราวหน้าถ้าผมลืมบ้าง เธออย่าบอกใครนะ”** ลักษณะเช่นนี้เรียกว่าสมาชิกมีการติดต่อกันในทางที่ผิด ดังนั้นถ้าสมาชิกมีพฤติกรรมเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ ไม่มีใครมาแจ้งกับเจ้าหน้าที่ จะทำให้เจ้าหน้าที่ ไม่ทราบข้อมูล และไม่ได้ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ในที่สุดสมาชิกเหล่านั้นจะไม่สามารถรับรู้ข้อบกพร่อง ข้อแก้ไข ทำให้ไม่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง แต่ถ้าสมาชิกไม่มีการติดต่อ หรือไม่ปกปิดความผิดซึ่งกันและกัน จะทำให้สมาชิกมีพฤติกรรมระแวงระวังต่อกัน เมื่อเพื่อนทำผิด จะต้องดักเตือน แล้วรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ ได้รับทราบ การที่สมาชิกไม่ติดต่อกันไม่ได้หมายความว่าไม่รักกัน ไม่รู้สึกดีต่อกัน แต่ในทางกลับกันจะทำให้สมาชิกเป็นผู้ที่มีความรักให้กับเพื่อน ๆ แต่เป็นความรักที่รับผิดชอบดูแล เอาใจใส่ คอยดักเตือน มองดูพฤติกรรมซึ่งกันและกัน ถ้าใครนอกกลุ่มนอกทางจะต้องช่วยกันเรียกกลับทันที จากเหตุผลดังกล่าวทำให้สมาชิกรับผิดชอบต่อตัวเองมากขึ้น ไม่ต้องให้คนอื่นคอย

ดูแล รับผิดชอบตัวเองตลอดเวลา แต่ทั้งนี้คนอื่นจะเป็นเพียงคนคอยดูแลอยู่ห่าง ๆ เท่านั้น คนที่จะดูแลตัวเองได้ดีที่สุด ก็คือตัวเราเอง

จากเหตุผลดังกล่าวจึงห้ามไม่ให้สมาชิกติดต่อกัน เพราะต้องการให้รับผิดชอบตัวเองได้มากขึ้น และสามารถอยู่ได้ในโลก ไม่ใช่รอการช่วยเหลือจากคนอื่นตลอดเวลา ทั้งจากพ่อแม่ ญาติพี่น้อง เจ้าหน้าที่ฯ และเพื่อน ๆ สมาชิก **ตัวอย่างเช่น** ถ้าสมาชิกไม่มียาสีฟันเพื่อจะแปรงฟัน จะต้องให้สมาชิกได้เรียนรู้ และหาคำตอบให้กับตัวเองได้ว่าขาดการวางแผนซื้อยาสีฟัน ไม่รอบคอบ ให้ยึดในหลักการว่า... ถ้าไม่มียาสีฟัน ก็ไม่ต้องแปรง หรือให้แปรงกับน้ำเปล่า ต้องฝึกฝนให้มีความพอใจกับสภาพของตัวเอง โดยไม่คิดที่จะพึ่งพาใคร เพื่อขอความช่วยเหลือ

จากข้อมูลข้างต้น เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องใช้กลยุทธ์การสื่อสารในกลุ่มโดยให้สมาชิกรวมกลุ่มประชุมกัน และเจ้าหน้าที่ฯ ใช้การพูดคุยซักถามอย่างเป็นทางการ จริงจังกับสถานการณ์ปัญหา ทั้งนี้สมาชิกจะต้องแสดงความคิดเห็นในเรื่องความผิดต่าง ๆ จะต้องกล้าเปิดเผย กล้ายอมรับ แต่ในขณะเดียวกันถ้าสมาชิกไม่ยอมรับ เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องใช้วิธีการวางกฎข้อกฏ นั้นหมายถึง ถ้าสมาชิกคนหนึ่งคนใดรู้ความผิดของสมาชิกคนนั้น จะต้องรีบแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ฯ โดยทันที เช่น สมาชิกผู้หวังดีลุกขึ้นยืนแล้วพูดว่า "ผมรู้สึกไม่ดี ไม่ชอบเลยเมื่อคุณไม่ยอมพูดถึงความผิดของตัวเอง ทั้งที่คุณทำผิดกฎบ้านฯ โดยการ Contact ยิมของเพื่อน" จากเหตุการณ์เช่นนี้เป็นการสร้างกระแสเพื่อฝึกฝนให้สมาชิกมีความซื่อสัตย์ และจะต้องเป็นกระจกส่องกัน ถ้าใครที่ประพฤติตัวเป็นกระจกมัว ไม่ทำตัวให้มีประโยชน์ ไม่รักเพื่อนแบบรับผิดชอบ ก็จะได้รับใบตักเตือน (Slip) เป็นการบ่งบอกถึงความผิดพลาดของสมาชิกแต่ละคน และจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฯ ได้รับรู้ถึงความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับเพื่อนๆ และพูดคุยกับสมาชิกที่มีปัญหา ทำความเข้าใจกันและปรับความรู้สึกในกิจกรรมกลุ่มปรับความเข้าใจ (Encounter Group) ลักษณะของกิจกรรมนี้จะเปิดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้เขียนใบ Slip บ่งบอกถึงความรู้สึกของตัวเองที่มีต่อความผิดของเพื่อน ๆ ได้อย่างเต็มที่ สิ่งที่ตัวเองไม่ชอบ ไม่พอใจ ให้กับสมาชิกคนนั้นได้รับรู้ เพื่อจะได้มาพูดคุย ปรับความรู้สึก และปรับความเข้าใจต่อกัน เช่น ความรู้สึกไม่ดีที่เพื่อนคนนั้นแอบติดต่อกันเพื่อช่วยปกปิดความผิด และเมื่อสมาชิกได้รวมกลุ่มพูดคุยถึงความผิด ปรับความรู้เข้าใจ แนะนำหนทางแก้ไขแล้ว หลังจากนั้นเมื่อจบการรวมกลุ่ม ความรู้สึกต่างๆ ของสมาชิกแต่ละคนจะต้องเป็นปกติ ไม่รู้สึกแค้นต่อกัน เพราะต่างคนต่างได้พูดถึงความไม่พอใจที่เกิดขึ้น เพื่อปรับความเข้าใจ ทำให้ความขัดแย้งหมดไป คงเหลือแต่ความเข้าใจที่มีต่อกัน และยอมรับซึ่งกันและกัน

แต่ละระบบของกิจกรรมฟื้นฟูมีกลไกที่แตกต่างกัน บ้างก็แน่น บ้างก็หย่อน แต่ทั้งนี้จะต้องปรับให้พอดี เปรียบเหมือนกับก๊อกน้ำ จะต้องมีการปรับน้ำเปิดเปิดเพื่อการปรับสมดุลให้เกิดขึ้นในระบบ เช่นถ้าจุดนี้อ่อน จุดนั้นต้องแน่น แต่ถ้าแน่นเกินไป ก็จะต้องคลาย ซึ่งจัดได้ว่าเป็นกลไกในการสร้างคน กลยุทธ์การสื่อสารในกลุ่มก็เช่นเดียวกันจะต้องทำให้เกิดความพอใจร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จ **ตัวอย่างเช่น** เจ้าหน้าที่ฯ ที่รับผิดชอบเป็นผู้นำในการประชุมกลุ่มเพื่อพูดคุยซักถาม ว่ากล่าวเกี่ยวกับความผิดของสมาชิกให้ปรับปรุงแก้ไขนั้น เริ่มต้นจะ

พูดถึงความรู้สึกของตัวเองที่มีต่อสิ่งที่สมาชิกทำผิด รู้สึกเสียใจ และผิดหวัง เช่นพูดว่า “ ฟีรู้สึกไม่สบายใจเลย ที่จะต้องมาพูดเรื่องการ Contact ในวันนี้ ซึ่งเราเคยพูดกันมาแล้วหลายครั้ง และทุกคนส่วนใหญ่ในที่นี้ก็เคยทำ ได้มาแล้ว แต่ทำไมตอนนี้จึงไม่เป็นอย่างนั้น ” จากคำพูดที่สามารถแสดงความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสมาชิก จะสามารถทำให้สมาชิกรู้สึกละอาย คิดได้และไม่ทำพฤติกรรมดังกล่าว เพราะรู้สึกพอใจในความรู้สึกที่ เจ้าหน้าที่ มีให้กับสมาชิก เป็นความรู้สึกที่ห่วงใย และหวังดี ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ ได้พยายามอธิบายกับสมาชิกอย่างสม่ำเสมอว่า...ไม่ต้องการให้สมาชิกติดต่อกันในเรื่องใดก็ตาม ทั้งนี้เพราะจะทำให้ไกลไกลต่างๆ เพิ่มขึ้น และเกิดการติดต่อกันในเรื่องยาเสพติดติดตามมาได้

กลยุทธ์ในข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าการสื่อสารในกลุ่มเกี่ยวกับเรื่องความผิดพลาดของสมาชิกนั้น **เจ้าหน้าที่ จะต้องเริ่มต้นเป็นผู้ที่เปิดเผยความรู้สึกของตัวเองก่อน** เพื่อจะทำให้สมาชิกรับรู้ได้ว่าการแสดงความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ นั้น เป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจ รู้สึกไม่ดีต่อพฤติกรรมของสมาชิก ที่เป็นเช่นนี้เพราะความห่วงใยใส่ใจ และมีความปรารถนาดีต่อกัน ถ้าสมาชิกทำผิดจะทำให้เจ้าหน้าที่ รู้สึกแย่ไปด้วย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ได้สอน และเน้นย้ำเรื่องการแสดงความรู้สึกที่มีต่อกันเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นจึงช่วยให้สมาชิกเข้าใจ และยอมรับความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ ได้มากขึ้น และทำให้เกิดความพอใจซึ่งกันและกัน ทั้งนี้จะทำให้การสื่อสารในกลุ่มประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น เพราะสมาชิกจะรับฟัง ยอมรับในความผิดของตัวเอง และที่สำคัญยอมที่จะปรับเปลี่ยน และหยุดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และเป็นความผิดต่อกฎ ระเบียบ

รูปแบบ และทิศทางการสื่อสารในกลุ่ม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าโดยทั่วไปทิศทางการสื่อสารนั้น **จะมีความเหมือนหรือแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทและลักษณะของกิจกรรมนั้นๆ** บางกิจกรรมเป็นการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ เพียงฝ่ายเดียว เช่น กลุ่มการสอนทักษะชีวิตให้กับสมาชิก ซึ่งเจ้าหน้าที่ จะอธิบาย และให้ข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ โทษของ ยาเสพติด การดูแลรักษาตัวเอง การรักษาสุภาพร่างกาย ตลอดจนการอบรม แนะนำสมาชิกในเรื่องทั่วไป ฯลฯ เจ้าหน้าที่ จะใช้รูปแบบการสื่อสาร One - Way Communication เพื่อแจ้งข้อมูลโดยตรงไปยังสมาชิก

ทั้งนี้กิจกรรมพื้นฐานส่วนใหญ่จะเน้นรูปแบบการสื่อสารเป็น Two - Way Communication ทั้งนี้เนื่องจากการฝึกฝนให้สมาชิกมีการสื่อสารระหว่างกัน การสื่อสารจะทำให้สมาชิกเป็นคนเปิดเผย และกล้าแสดงออกในเรื่องของความรู้สึก ความคิด และทัศนคติต่าง ๆ ตลอดจนเรื่องราวของตัวเองได้เป็นอย่างดี ยังผลให้สมาชิกปรับเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมใหม่ และมีนิสัยใหม่ จากเดิมซึ่งเป็นคนติดยาเสพติดที่ไม่กล้าสื่อสารกับผู้อื่น คอยระแวงระวังตลอดเวลา มีทัศนคติ และมองโลกในแง่ร้าย ซ่อนความรู้สึกของตัวเอง ทำให้เป็นคนเก็บกด มีความคิดไม่เป็นระบบ ในที่สุดก็เกิดปัญหากับตัวเอง

กิจกรรมฟื้นฟูเกือบทุกกิจกรรมจะเน้นให้สมาชิกฟังคำถาม ได้รับประเด็นต่างๆจากเจ้าหน้าที่ ต่อจากนั้น สมาชิกจะต้องใช้ความคิด และแสดงความคิดเห็นของตัวเองได้ด้วยการสื่อสาร สมาชิกจะต้องพูดคุยให้เจ้าหน้าที่ และเพื่อนได้รับฟังกัน รวมไปถึงการฝึกฝนความกล้าแสดงออก ความมั่นใจในตัวเอง ฝึกทักษะการพูดของสมาชิกให้เหมาะสม หลังจากนั้นจะมีการซักถาม ได้ตอบกับเพื่อน และเจ้าหน้าที่ จึงทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสื่อสารได้อย่างเป็นกันเอง มีบรรยากาศอบอุ่น เพิ่มโอกาสให้สมาชิกได้สื่อสารพูดคุย แสดงความคิดเห็นกันได้อย่างเสรี อิสระ ทั้งนี้การสื่อสารในกลุ่มจะทำให้เจ้าหน้าที่ สามารถรับรู้ถึงความเข้าใจ การเรียนรู้ และพัฒนาการทางด้านความคิด บุคลิกภาพจากสมาชิกได้เป็นอย่างดี

ตัวอย่างกิจกรรมฟื้นฟูที่ใช้การสื่อสารแบบสองทาง เช่น กิจกรรมประชุมเช้า (Morning Meeting) รายละเอียดกิจกรรมโดยคร่าว ๆ สรุปได้ว่า กิจกรรมจะผลักดันให้สมาชิกรับผิดชอบการสื่อสารร่วมกัน เพราะทุกคนจะมีการสื่อสารกันโดยสมาชิก แต่ละคนจะได้รับหัวข้อการนำเสนอในกลุ่ม และต้องรับผิดชอบเป็นอย่างดี ทั้งนี้ต้องนำมาพูดคุย รายงานให้ทุกคนได้รับทราบ เช่น ชาวใหญ่ประจำวันจากหนังสือพิมพ์ เพื่อทำให้รู้ทันต่อเหตุการณ์ในโลกภายนอก ชาวความเคลื่อนไหวในบ้านพิชิตใจ เพื่อเป็นการใส่ใจดูแลคนในบ้านฯ ได้แก่ ชาวสมาชิกคนโตป่วย ญาติใครมาเยี่ยมบ้าง นอกจากนี้สมาชิกแต่ละคนจะต้องให้คติความหมายกับเพื่อน ๆ มีการปรับความรู้สึกต่อกัน ช่วยกันหาคนรับผิดชอบความผิดต่าง ๆ ภายในบ้านฯ และให้ความบันเทิงต่อกัน ซึ่งทุกประเด็นหัวข้อนั้น สมาชิกทุกคนในกลุ่มที่รับฟังจะสามารถแสดงความคิดเห็นได้ตลอดเวลา เพิ่มเติมข้อมูลบอกกล่าว แนะนำ ตักเตือนเพื่อนๆ สมาชิกที่มีปัญหาได้ในทันที แต่จะต้องเป็นไปด้วยความรู้สึกที่ดี ให้ความจริงใจ อยากร่วมเหลือหวังดี และเป็นห่วงเป็นใย ดูแลกัน

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ ได้ใช้การสื่อสารแบบสองทาง ในกิจกรรมกลุ่มปรับความเข้าใจ (Encounter Group) เพื่อให้สมาชิกที่มีปัญหาความขัดแย้งกันได้ปรับความเข้าใจกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์ และใช้การสื่อสารรูปแบบนี้ในกิจกรรมการเรียนการสอนต่างๆ ตามและตอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ไม่ใช่แค่การสอนเพียงอย่างเดียว แต่จะให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทุกครั้ง ในระหว่างทำกิจกรรมฟื้นฟูต่างๆ เจ้าหน้าที่ จะพยายามชี้ให้สมาชิกเห็นความสำคัญในการสื่อสารควบคู่ไปกับการทำกิจกรรม เพราะถ้าหากไม่มีการสื่อสารต่อกันจะทำให้การร่วมกิจกรรมมีปัญหาเกิดขึ้นทันที **ตัวอย่างเช่น** เจ้าหน้าที่ ได้ออกแบบกิจกรรมเพื่อเปรียบเทียบสองสถานการณ์คือ สมาชิกใช้การสื่อสารระหว่างกันในขณะทำกิจกรรมกลุ่ม และไม่ใช้การสื่อสาร ต่างคนต่างทำ ไม่ต้องพูดคุย ปรึกษากัน และผลที่ได้รับจะทำให้สมาชิกเห็นความแตกต่างกันดังนี้ ... การทำงานกลุ่มที่มีการสื่อสารกันจะได้ผลดีกว่าการขาดการสื่อสารระหว่างกัน เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เป็นระบบประชาธิปไตย ไม่ใช่ยึดหลักการของคนใดคนหนึ่ง ทั้งนี้การสื่อสารจะทำให้การทำงานกลุ่มสำเร็จได้ด้วยดี ไม่มีปัญหา และถ้าไม่มีการสื่อสารจะทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น

เจ้าหน้าที่ ทุกคนชอบการสื่อสารแบบสองทาง เพราะไม่ต้องการเป็นผู้สอนเพียงฝ่ายเดียวทำให้สมาชิกไม่ได้ติดตามเพราะความเบื่อ ไม่กระตือรือร้นเท่าที่ควร และขาดการมีส่วนร่วม แต่ถ้าใช้การสื่อสารสองทางเปิด

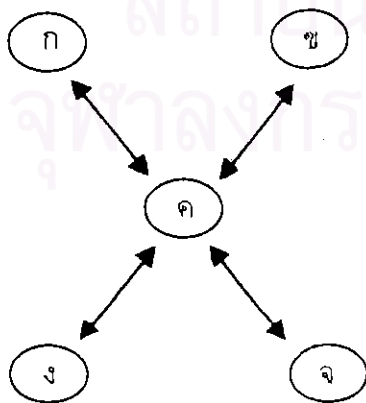
โอกาสให้สมาชิกได้พูดคุยตอบโต้กลับมา จะทำให้พวกเขาตั้งใจฟัง สนใจในเรื่องที่กำลังพูดคุยกัน และได้รับประโยชน์มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่ฯ จะตั้งใจรับฟังในสิ่งที่สมาชิกได้แสดงความรู้สึก ความคิดเห็น ฟังเพื่อชี้แนะ และแนะนำ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฯ ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า...การสอนเพียงฝ่ายเดียว จะไม่นิยมมาก เพราะที่นี้ไม่ใช่การเรียนการสอนทั่วไป แต่เป็นโรงเรียนแห่งชีวิต ถ้าสมาชิกไม่พูดจา เจ้าหน้าที่ฯ จะไม่สามารถรู้ได้ว่าสมาชิกมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ไม่ทราบข้อบกพร่องของสมาชิก และไม่ได้ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ทำให้สมาชิกไม่มีพัฒนาการทางด้านความคิด และพฤติกรรมในเรื่องการฟื้นฟูสภาพจิตใจเพื่อที่จะเติบโตเป็นคนปกติอยู่ได้ในสังคมเหมือนคนทั่วไป

รูปแบบศูนย์กลางของการสื่อสารในกลุ่ม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฯ พบว่าการสื่อสารในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ฯ โดยส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารประเภทมีศูนย์กลาง และไม่มีศูนย์กลางทางการสื่อสาร ซึ่งหมายถึง การสื่อสารนั้นส่งผ่านโดยเจ้าหน้าที่ฯ และไม่ได้ผ่านเจ้าหน้าที่ฯ โดยตรง ทั้งนี้เพราะรูปแบบกิจกรรมการสื่อสารมีความแตกต่างกันไป บางกิจกรรมจะใช้รูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือใช้การสื่อสารทั้งสองอย่างควบคู่กันไป เพื่อให้การสื่อสารนั้นสามารถทำให้กิจกรรมกลุ่มประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

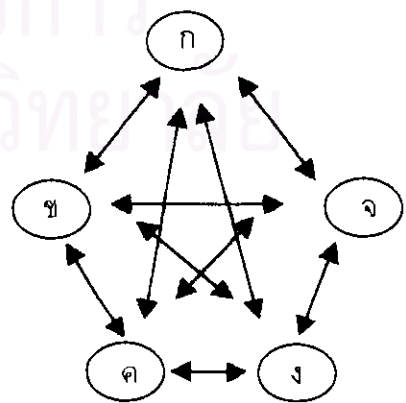
ประเภทการสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง และไม่มีศูนย์กลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ฯ นิยมใช้ในการสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่มมากที่สุด มี 2 รูปแบบดังนี้

ประเภทมีศูนย์กลาง



แบบวงล้อ

ประเภทไม่มีศูนย์กลาง



แบบทุกช่องทาง

การสื่อสารแบบวงล้อ และแบบทุกช่องทางนั้นเป็นรูปแบบการสื่อสารในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ ที่ให้ความสำคัญมาก เนื่องจากกิจกรรมพื้นฐานส่วนหนึ่งนั้น เจ้าหน้าที่ จะเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้กับสมาชิก เช่น กิจกรรมการเรียนการสอน การสัมมนากลุ่ม การประชุมเพื่อหาผู้รับผิดชอบในความผิด การอบรมสมาชิก ฯลฯ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ ในฐานะเป็นผู้รู้ และมีประสบการณ์ จะสามารถให้แนวทางที่เหมาะสมกับสมาชิก ซึ่งจัดว่าเป็นการสื่อสารประเภทมีศูนย์กลาง แบบวงล้อ เจ้าหน้าที่ เป็นคนกลางที่ต้องรับรู้ความรู้สึก และความคิดเห็นของสมาชิกแต่ละคน ซึ่งสมาชิกไม่สามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นกับเพื่อนๆ ได้ในขณะนั้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ จะเป็นผู้ที่ให้บทสรุปในการพูดคุยแต่ละครั้งด้วยเช่นกัน **ตัวอย่างเช่น** ปัญหาเรื่องความผิดของสมาชิกในการลักลอบนำยาเสพติดเข้ามาใช้ในบ้านพิชิตใจ เจ้าหน้าที่ จะต้องใช้การสื่อสารโดยตรงเพื่อซักถามหาผู้กระทำผิด โดยจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุดเพื่อความปลอดภัยของสมาชิก ดังนั้นจะต้องใช้การสื่อสารแบบรวบรัด ัดความ ไม่ใช่เป็นการสื่อสารแบบให้คำแนะนำ แต่เป็นการสื่อสารที่ใช้กระบวนการสืบเสาะค้นหา และสอบสวนความผิดของสมาชิก เจ้าหน้าที่ จะทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณา และสังเกตการณ์ เช่น สังเกตพฤติกรรมสมาชิกในระหว่างการสื่อสาร ถ้าสมาชิกคนใดนั่งฟัง แล้วมีอาการคัน นั่งเกา เนื่องจากสารเคมี (ยาเสพติด) เข้าไปในร่างกาย หรือนั่งสัปหงก ห่วงนอนเนื่องจากเมายา ก็จะสามารถทราบได้ทันทีว่าสมาชิกคนนั้นแอบนำยาเสพติดเข้ามาเสพ ทำผิดกฎระเบียบอย่างร้ายแรง และจะต้องดำเนินการแก้ไขต่อไป

และกิจกรรมพื้นฐานส่วนใหญ่ เน้นการสื่อสารโดยให้เจ้าหน้าที่ เป็นผู้เปิดประเด็น เรื่องราว และคำถามต่าง ๆ แล้วส่งต่อให้กับสมาชิกได้พูดคุยกันเอง แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกันภายในกลุ่ม และสมาชิกจะต้องเป็นผู้สรุปประเด็นต่าง ๆ โดยผ่านการสื่อสารไปยังเพื่อน ๆ และเจ้าหน้าที่ ได้รับฟัง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ จะเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์การสื่อสารของสมาชิกด้วยเช่นกัน เพื่อไม่ให้ออกนอกกลุ่มนอกทาง และหลงประเด็นไป **ตัวอย่างเช่น** ในกิจกรรม Morning Meeting เจ้าหน้าที่ มอบหมายให้สมาชิกแต่ละคนได้ทบทวนเหตุการณ์เมื่อครั้งใช้ยาเสพติดเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตัวเอง โดยผลัดกันออกมาพูดคุยเพื่อให้เพื่อน ๆ และช่วยกันหาบทสรุปให้กับตัวเอง รวมไปถึงแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และวิธีการป้องกันต่าง ๆ นอกจากนี้แล้วในทุกๆ ปี บ้านพิชิตใจจะจัดกิจกรรมวันปีใหม่ให้กับทุกคนในบ้านฯ ได้มีความสุข และสนุกสนานกัน เจ้าหน้าที่ จะพูดถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่สมาชิกจะต้องช่วยเหลือกัน สมาชิกจะต้องร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า...ใครจะรับผิดชอบหน้าที่อะไรบ้าง และต้องทำอะไร ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้จัดเป็นการสื่อสารประเภทไม่มีศูนย์กลาง แบบทุกช่องทาง หมายถึงสมาชิกทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เป็นทั้งผู้ฟัง และผู้พูดในขณะเดียวกัน สามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นด้วยกับเพื่อน ๆ สมาชิก ซึ่งจะทำให้สมาชิกมีพัฒนาการที่ดีขึ้นในด้านการสื่อสาร ผักผ่อนการยอมรับซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นร่วมกัน

ในบางกิจกรรมเจ้าหน้าที่ ได้ใช้การสื่อสารทั้งสองประเภทไว้ด้วยกัน **ตัวอย่างเช่น** เมื่อเจ้าหน้าที่ สอน และให้ข้อมูลกับสมาชิกในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว ต่อจากนั้นจะเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อคิด บทสรุปจากเรื่องนั้นๆ ด้วยตัวเอง เช่น เจ้าหน้าที่ สอนเรื่องการรักษาความสะอาดของร่างกาย และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เล่า และพูดถึงเรื่องราวการดูแลรักษาความสะอาดของตัวเองว่าเป็นอย่างไร รวมทั้ง

แสดงความคิดเห็นร่วมกันจากเพื่อนๆ และนอกเหนือจากรูปแบบการสื่อสารที่กล่าวไปแล้วในข้างต้น บางกิจกรรมจะใช้การสื่อสารรูปแบบอื่น แต่มีจำนวนน้อย คือ **ประเภทไม่มีศูนย์กลาง แบบวงกลม** เช่น การทำทีมงานต่าง ๆ ได้แก่ เกษตร เบเกอรี่ ทำครัว ซักรีด ซึ่งการสื่อสารจะเป็นไปในลักษณะการมอบหมายงานเป็นทอด ๆ ต่อกันไปเป็นวงกลมจนครบทุกคน สมาชิกแต่ละคนจะรับรู้การทำงานไปด้วยกัน และสามารถช่วยกันแสดงความคิดเห็นในระหว่างทำงานโดยส่งต่อกันไป รวมทั้งช่วยกันตัดสินใจ หากข้อสรุปด้วยกัน

ความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารในกลุ่ม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ จะสามารถทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการสื่อสารในกลุ่มได้จากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟูต่าง ๆ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ สังเกตได้จากสมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนาน หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น แสดงความสนใจ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการซักถาม ตอบคำถาม และให้ความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ ตลอดช่วงเวลาที่พูดคุยกัน นอกจากนั้นสมาชิกมีโอกาสดำเนินการ แสดงความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ และมีอิสระ การสื่อสารพูดคุยของสมาชิก จะไม่มีใครเบียดเบียน ไม่อยากฟัง และรู้สึกรำคาญ เจ้าหน้าที่จะไม่บังคับให้สมาชิกคิดอย่างนั้น ทำอย่างนี้ แต่จะให้เสรีภาพทางความคิดและอยู่ภายใต้กรอบเงื่อนไข และข้อตกลงต่าง ๆ เพื่อไม่ให้หลุดออกนอกทาง และทั้งนี้สมาชิกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นสมาชิกใหม่ คือสมาชิกระยะเตรียมการ และเฟส พวกเขายังไม่สามารถปรับตัว และทำความเข้าใจได้ดีเหมือนสมาชิกรุ่นพี่ จึงได้แสดงความเบียดเบียนต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ จะนั่งนิ่ง เฉยเฉยเหม่อลอย ไม่พอใจ ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น ดังนั้นถ้าเป็นในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ จะพยายามกระตุ้นให้พวกเขาเกิดความสนใจมากขึ้น เช่น เรียกชื่อให้มีสติ และหันมาฟังอย่างตั้งใจ หรือเรียกซักถามบ่อย ๆ

เหตุที่สมาชิกส่วนใหญ่พึงพอใจกับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ นั้น เจ้าหน้าที่ คนหนึ่งได้ให้เหตุผลบางประการไว้ว่า... เจ้าหน้าที่ ทุกคนจะใช้บทบาทแตกต่างกันไปตามแต่ละสถานการณ์ เช่น ถ้าเป็นการสื่อสารในเรื่องทั่วไป จะใช้บทบาทเป็นเหมือนเพื่อน พี่สาว พี่ชาย ที่จะคอยตักเตือน อบรมดูแลน้อง ๆ ให้ประพฤติตัวเหมาะสม แต่ถ้าเป็นเหตุการณ์ที่มีความตึงเครียด ได้แก่ หากคนรับผิดชอบความผิด เจ้าหน้าที่ จะเริ่มเปลี่ยนเป็นบทบาทที่จริงจังเพื่อให้สมาชิกเห็นความสำคัญมากขึ้น อาจจะต้องสวมบทบาทเป็นตำรวจ ผู้คุม เพื่อไกล่เกลี่ยปัญหาให้รวดเร็วที่สุด แต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ จะแสดงบทบาทเป็นพระ เพื่อสอนคุณธรรม ความผิดชอบชั่วดีให้กับสมาชิกได้ตระหนักไว้ จากตัวอย่างการสวมบทบาทในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ นั้นจะทำให้สมาชิกทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ซึ่งบางบทบาทนั้นไม่ใช่บทบาทที่ถาวร เปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ แต่ที่สำคัญในแต่ละบทบาทของเจ้าหน้าที่ จะนำไปเพื่อต้องการช่วยเหลือด้วยความจริงใจ จึงทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเข้าใจ พึงพอใจต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และรับทราบที่เจ้าหน้าที่จะไม่ดูหมิ่นบทบาทเป็นผู้คุม ถ้าสมาชิกไม่ทำผิด และในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่ จะพูดจาดี เป็นกันเอง และสนุกสนานกับสมาชิก ถ้าพวกเขาประพฤติตัวดี ดังนั้นการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ จะเป็นไปในลักษณะใดก็ตาม แต่จะ

มาจากความหวังดี คุณเลี๊ยะใจ อยากให้สมาชิกเป็นคนดี ถ้าหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นกับสมาชิก เจ้าหน้าที่ จะต้องใช้การสื่อสารเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่อง และความผิดต่างๆ โดยการให้คำแนะนำ และตักเตือน

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ฟื้นฟูจากการสื่อสารในกลุ่ม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฯ พบว่าพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมของสมาชิกที่เรียนรู้ในระยะต้น ๆ คือ ระยะเวลาเตรียมการ และเฟส 1 ยังคงมีน้อย ไม่ค่อยให้ความร่วมมือทำกิจกรรมฟื้นฟูต่างๆ เท่าที่ควร เนื่องจากต้องใช้เวลาในการปรับตัวสักกระยะหนึ่ง ซึ่งเดิมนั้นได้ใช้ชีวิตแบบไร้สาระ ไม่ต้องทำอะไร อยู่เฉย ๆ และหายาเสพติดมาเสพเพื่อให้เมา แต่เมื่อต้องการเลิกจึงได้มาใช้ชีวิตอยู่ในบ้านพิชิตใจ จะต้องใช้เวลาในการทำกิจกรรมทั้งวันและเกือบทุกวัน ทำให้สมาชิกใหม่ปรับตัวไม่ทัน เพราะยังซี้เกียจ ไม่อยากให้ความร่วมมือ ไม่เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการทำกิจกรรมฟื้นฟู

และเมื่อสมาชิกได้ใช้เวลาในการบำบัดฟื้นฟูมากขึ้น เริ่มเติบโตอยู่ในระยะเฟส 2 ขึ้นไป ก็จะมีเริ่มเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟูต่าง ๆ โดยการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฯ และการสังเกตพฤติกรรมของรุ่นพี่เป็นแบบอย่าง โดยพิจารณาว่ารุ่นพี่ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมอย่างไรบ้าง เช่น การทำทีมงานต่าง ๆ ได้แก่ งานเกษตร จะช่วยทำให้รุ่นพี่แข็งแรงขึ้นจากการทำงาน สุขภาพร่างกาย ไม่อ่อนแอ ไม่เจ็บป่วยได้ง่ายเหมือนเมื่อก่อนใช้ยาเสพติด นอกจากนี้ในการทีมงานครัว ทำให้รุ่นพี่ได้รับความรู้จากการทำอาหาร มีความเสียสละ และเอื้อเฟื้อทำอาหารให้กับรุ่นน้องได้ทานกันเป็นประจำทุกวัน อีกทั้งในการเข้าร่วมกิจกรรม Morning Meeting ในตอนเช้าเป็นประจำทุกวันจะทำให้รุ่นพี่เป็นคนกล้าแสดงออกมากขึ้น สื่อสารพูดคุยเหมือนคนปกติ มั่นใจในตัวเอง ไม่เก็บตัวเหมือนคนติดยาเสพติดอีกต่อไป ฯลฯ

และเมื่อสมาชิกเริ่มมองเห็นประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมฟื้นฟูของบ้านพิชิตใจ จะทำให้เกิดความเต็มใจ และสมัครใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อย่างอิสระ จะไม่รู้สึกละอาย หรือซี้เกียจเหมือนเมื่อก่อน แต่ทั้งนี้ในบางกรณีก็จะมีปัญหาเกิดขึ้นเช่นกัน เช่น สมาชิกไม่มีความพร้อมทางร่างกาย และจิตใจ บางครั้งสมาชิกมีความรู้สึกไม่สบายใจในเหตุการณ์ต่าง ๆ ปัญหาจากครอบครัว ปัญหาเรื่องแฟนหึง ลูกไม่สบาย จะทำให้เป็นปัจจัยแทรกซ้อนทำให้สมาชิกขาดกำลังใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟู หรือบางครั้งสมาชิกมีปัญหาด้านสุขภาพ เจ็บป่วยไม่สบาย ก็ไม่อยากเข้าร่วมกิจกรรมได้เช่นกัน

เจ้าหน้าที่ฯ คนหนึ่งได้ให้ข้อมูลว่า.... สมาชิกที่มีความเข้าใจในกระบวนการฟื้นฟูจะให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเป็นอย่างดี ซึ่งมีจำนวนน้อยมากจะก่อ Mob เพราะไม่พอใจให้ความร่วมมือ แต่เคยมีการนี้ดังกล่าวเมื่อหลายปีมาแล้ว เนื่องจากสมาชิกรุ่นนั้นไม่เข้าใจประโยชน์ของการให้ความร่วมมือ ไม่เข้าใจว่าทำไมจะต้องห้ามสูบบุหรี่ภายในบ้านพิชิตใจ สมาชิกมีเหตุผลว่าการสูบบุหรี่เป็นการผ่อนคลายความรู้สึก และ

อารมณ์จากการเลิกยาเสพติดได้บ้าง เป็นเรื่องที่ยากมากในการเลิกยาเสพติดทุกชนิดในเวลาเดียวกัน แต่เจตนาของบ้านฯ นั้นต้องการให้สมาชิกเลิกยาเสพติดได้เด็ดขาด ปลอดภัยจากสารเสพติดทุกชนิด ทั้งนี้จึงทำให้สมาชิกขาดความเข้าใจ และไม่เห็นประโยชน์ จึงไม่ให้ความร่วมมือ ชวนกันนั่งจับกลุ่มกัน กลุ่มละ 3-5 คน และไม่ยอมเข้าร่วมกิจกรรมอื่น ๆ งดการทำทีมงานต่างๆ ไปด้วย สมาชิกส่วนใหญ่จะบอกว่า “ผมจะกลับบ้าน” จึงทำให้เจ้าหน้าที่ แต่ละคนลุ่มใจมาก พยายามหาหนทางแก้ไข และพูดเกลี้ยกล่อมสมาชิกเหล่านั้นให้เกิดความเข้าใจ และในที่สุดต่างฝ่ายต่างต้องยอมรับฟังกัน โดยเจ้าหน้าที่ จะอนุญาตให้สมาชิกสูบบุหรี่ได้เพราะเข้าใจสภาพของการเลิกยาเสพติด แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะต้องถูกกำหนดขอบเขต บริเวณสูบบุหรี่ ไม่สามารถเดินสูบบุหรี่ทั่วไป และทุกคนก็สามารถยอมรับในกติกา ข้อตกลงระหว่างกัน ก็ทำให้ Mop นั้นสลายไป

การมีส่วนร่วมกันคิด ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหต่าง ๆ จากการสื่อสารในกลุ่ม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าการใช้ชีวิตร่วมกันของสมาชิกในบ้านฯ หลังนี้ เจ้าหน้าที่ฯ ปลุกฝังให้สมาชิกทุกคนเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบความคิดในการช่วยเหลือตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในบ้านพิชิตใจ ตลอดจนปัญหาจากสมาชิกเอง จะเห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้กล่าวตั้งแต่ข้างต้น กิจกรรมฟื้นฟูจะเน้นให้สมาชิกได้สื่อสารพูดคุยในเรื่องราวความรู้สึก ความคิดของตัวเองให้กับผู้อื่นได้รับทราบ และเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหต่าง ๆ เพราะถ้าเก็บปัญหาไว้เพียงผู้เดียว จะทำให้เกิดความเครียด ชีวิตไม่มีความสุข ดังนั้นสมาชิกจะต้องเปิดเผยมากขึ้น

สมาชิกหลายคนมีส่วนร่วมดีในการค้นหาปัญหา และการแก้ไข เมื่อสมาชิกได้ทำงานในกลุ่มใหญ่ เช่น กิจกรรมกลุ่ม Phase Meeting อาจจะต้องแบ่งเป็น Sub Group เจ้าหน้าที่ฯ จะทำหน้าที่เปิดประเด็น ซึ่งปัญหานั้น ๆ อาจจะมาจากข้อมูลของเจ้าหน้าที่ฯ หรือจากสมาชิกแต่ละคน ที่ต้องช่วยกันมองปัญหา แล้วนำมาแก้ไขร่วมกัน เมื่อให้ประเด็นปัญหาแล้ว สมาชิกจะแยกย้ายกันไปคิดหาวิธีการแก้ไขภายในกลุ่มตัวเอง ทั้งนี้จะต้องแสดงความคิดเห็น ช่วยเหลือกัน ไม่เอาเปรียบเพื่อน จากนั้นส่งตัวแทนสมาชิกนำข้อสรุปจากกลุ่มมาเล่าให้เพื่อนๆ ในทุกกลุ่มได้รับฟังกัน และสุดท้ายจะต้องทำการสรุปรวมกันอีกครั้งหนึ่งโดยการหยั่งคะแนเสียงเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด และได้ผลมากกว่าวิธีอื่น ๆ

ปัญหาภายในบ้านฯ ส่วนใหญ่ที่เปิดประเด็นให้ร่วมกันคิด และแก้ไ่นั้น มีมากมายหลายปัญหา ได้แก่ ปัญหาสมาชิกต่างคนต่างอยู่ ไม่ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน บรรยากาศของบ้านฯ แย่ ไม่อบอุ่น ไม่ผูกพันกัน จะแก้ไขอย่างไรดี ปัญหาจากทีมงาน ไม่ช่วยเหลือและเอาเปรียบกัน ผลผลิตทางการเกษตรไม่ดีเนื่องจากมีปัญหาร่องแมลงกินต้นไม้ เช่น หนอน บึ้ง ตั๊กแตน และสำหรับในทีมทำครัวนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ คือของใช้หมดเร็วเนื่องจากไม่ประหยัดใช้ ในครัวลกปรก มีหนู มดเยอะ และปัญหาค่านิยมที่ไม่ดีภายในบ้าน เช่น ค่านิยมรักกันอย่างไม่รับผิดชอบ ไม่ปรารถนาดีอย่างแท้จริง ไม่จริงใจ ไม่ซื่อสัตย์ ไม่ห่วงใยกัน

ปัญหาการใช้ชีวิตร่วมกันประจำวัน เช่น การจัดเวลาดูทีวีที่ไม่เหมาะสม และเปลี่ยนร้านให้เช่าวิดีโอ เพราะดูครบทุกยี่ห้อแล้ว ข้าไปข้ามา จะทำให้การล้นหนาท่าเบื่อ นอกจากนี้มีสมาชิกส่วนหนึ่งชอบนั่งเป็นกลุ่มๆ ไม่ยอมออกกำลังกาย และสมาชิกไม่ช่วยกันประหยัดน้ำ ไฟฟ้า ทำให้แต่ละเดือนต้องสูญเสียเงินจำนวนมาก ฯลฯ

นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย ได้แก่ การหาผู้รับผิดชอบความผิดไม่ได้ สมาชิกไม่ยอมรับผิด ปัญหา มีของหายภายในบ้านพิชิตใจ **ตัวอย่างเช่น** เคยมีสมาชิกคนหนึ่งออกไปจากบ้านฯ แล้วนำกีตาร์ไปด้วยซึ่งเป็นสมบัติของทางราชการ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ฯ จะแบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มย่อย ให้ช่วยกันคิดและแสดงความคิดเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะช่วยกันแก้ไขอย่างไร ค้นหาริธีป้องกันและแก้ไขในครั้งต่อ ๆ ไป เช่น รู้ว่าปัญหาเกิดจากสมาชิกแต่ละคนไม่ได้ดูแลเอาใจใส่ต่อของใช้ภายในบ้านฯ ดังนั้นต่อไปจะต้องใส่ใจให้มากกว่านี้ คอยสอดส่องดูแลเพิ่มขึ้น สังเกตพฤติกรรมเพื่อนสมาชิกที่ไม่น่าไว้วางใจ หรือปัญหาเกิดจากสมาชิกลืมนิดประตุ บ้านฯ ไม่ระวังรอบคอบ ประมาท จะต้องเพิ่มความระวังมากขึ้น คอยดูแลความเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากปัญหาภายในบ้านฯ แล้ว ปัญหาจากสมาชิกเองก็จะต้องให้ความสนใจมาก สมาชิกแต่ละคนจะต้องฝึกฝนการกล้าเปิดเผยเรื่องความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมของตนเองให้เพื่อน และเจ้าหน้าที่ฯ ได้รับความทราบ เพราะถ้าบางครั้งเป็นปัญหาที่ร้ายแรง จะสามารถช่วยเหลือกันได้ทันทั่วทั้งนี้เริ่มต้นด้วยให้สมาชิกพิจารณาปัญหาจากตัวเอง แล้วรวมกลุ่มกันนำปัญหาของแต่ละคนมารวมกันแลกเปลี่ยนกับเพื่อนๆ แล้วตรวจสอบและพิจารณาว่ามีปัญหาอะไรบ้างที่คล้ายคลึงกัน เช่น สมาชิกชู้เกี้ยวไม่ยอมทำทีมงาน ไม่อยากเข้ากลุ่มกิจกรรมฟื้นฟู เอาแต่ใจตัวเอง ไม่อดทน ไม่กำจัดความรู้สึกที่ไม่ดีออกไป เมื่อรู้ปัญหาแล้วจะต้องช่วยกันหาทางแก้ไขโดยระดมความคิดกลุ่ม เช่น สรุปการแก้ไขโดยให้สมาชิกแต่ละคนมีข้อคิด จดติประจำตัวว่า... ถ้าชู้เกี้ยว ไม่ขยันทำตามกฎเกณฑ์ จะไม่สามารถเลิกยาได้ ไม่สามารถกลับไปสู่โลกภายนอกได้อย่างมีความสุข เป็นต้น

สมาชิกบางคนรู้สึกท้อแท้ อยากรกลับบ้าน คิดถึงพ่อแม่ คิดถึงลูก คิดถึงแฟน ดังนั้นจึงได้นำปัญหาของตนเองมาพูดเปิดเผยให้กับเพื่อน ๆ ในกิจกรรม Morning Meeting และ Peer Group ต่อมาผู้นำกลุ่มจะขอแนวทางจากสมาชิกทุกคนที่เข้ากลุ่มกิจกรรม เพื่อร่วมกันแก้ไขความรู้สึกความท้อแท้ของสมาชิกที่มีปัญหา สมาชิกส่วนใหญ่จะให้แนวทางเหมือนกันว่า... ถ้าเบื่อ ท้อแท้ คิดถึงบ้านก็ควรจะไปเที่ยว เขียนจดหมายไปหา จะต้องเพิ่มความอดทนเพื่อชัยชนะในวันข้างหน้าสำหรับตัวเองและคนที่เรารักและรักเรา แต่ถ้าหากสมาชิกเลือกกลับบ้านไปตอนนี้ซึ่งไม่มีความพร้อม จะต้องไปเสพทำ ชีวิตยาแยะ คนในครอบครัวไม่ยอมรับแน่นอน และถ้าเลือกอยู่ต่อจะมีโอกาสหายขาด คนในสังคมให้การต้อนรับ ชีวิตก็มีความสุข ดังนั้นควรกลับไปเมื่อมีความพร้อมและมั่นใจกับตัวเองมากกว่านี้

สมาชิกบางคนมีปัญหาเล็กกับแฟน เพราะสมาชิกเป็นคนติดยา ดังนั้นพวกเขาจึงตั้งใจที่จะเลิกยาเสพติดเพื่อแฟน แต่เมื่อกลับไปเยี่ยมบ้าน และทราบข่าวว่าแฟนเปลี่ยนไป มีคนใหม่ ทำให้สมาชิกรู้สึกโกรธ โมโห ไม่พอใจ และเสียใจมาก พอกลับมาถึงบ้านก็จิตใจ จะระบายความรู้สึกให้กับเพื่อน ๆ และเจ้าหน้าที่ฯ รับฟัง และร่วมกันช่วยเหลือ ทานทางแก้ไข ซึ่งวิธีการให้คำแนะนํา และแก้ไขนั้นอาจจะมาจากประสบการณ์จากเพื่อนที่เคยมีปัญหาลักษณะเดียวกันมาก่อน ทั้งนี้จึงต้องใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่มาช่วยกัน สำหรับการรวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือกันนั้น ต้องเป็นการรวมกลุ่มของสมาชิกที่มีความมุ่งมั่นในแก้ไขปัญหานั้น ไม่ใช่เป็นการรวมกลุ่มของสมาชิกที่รู้สึกแย่ และท้อแท้ต่อปัญหาเหมือนกัน ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาย่ำแย่ลงไปตาม ๆ กัน

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่าการช่วยกันตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาร่วมกันนั้นจากปัญหาภายในบ้าน และจากสมาชิกเอง จะช่วยฝึกฝนให้สมาชิกกล้าสื่อสาร เปิดเผย และทำให้สมาชิกเกิดการพัฒนาในด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ดีขึ้นตามมา ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้มีประสิทธิภาพกว่าการเรียนการสอนในโรงเรียนทั่วไป เพราะที่นี้ให้การดูแลเอาใจใส่ในกระบวนการทางความคิดมาก เดิมทีสมาชิกอาจจะมีบทบาทน้อย คิดน้อย พูดน้อย สื่อสารได้ไม่ค่อยดี แต่เมื่ออยู่ในระบบนี้สักระยะหนึ่ง จะเกิดการปรับเปลี่ยนเป็นบทบาทที่ดีขึ้นตามมา เดิมเป็นลูกทิมจะเปลี่ยนเป็นหัวหน้าทิม และเป็นพี่เลี้ยงสมาชิกได้ ถ้าสมาชิกคนนั้นสามารถพัฒนาตัวเองได้ตามแนวทางที่ดี เหมาะสม จะทำให้เป็นประโยชน์ต่อตัวเอง และส่วนรวม

ปัญหา และการแก้ไขจากการสื่อสารในกลุ่ม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฯ ทำให้ทราบว่าหากเจ้าหน้าที่ฯ พบว่าการสื่อสารในกลุ่มเริ่มมีปัญหาเกิดขึ้น สมาชิกเริ่มคัดค้าน ไม่เชื่อฟัง จะต้องทบทวนแก้ไข และสำหรับปัญหาที่ค่อนข้างเกิดขึ้นบ่อยนั้น เนื่องจาก **สมาชิกบางคนรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ ในขณะนั้น** เช่น เจ้าหน้าที่ฯ พูดจาดักเตือน พูดให้คิด และให้หยุดพฤติกรรมที่ไม่ดี แต่สมาชิกไม่เชื่อฟัง จะนั่งเฉย ทำอาการดี แสดงสีหน้าท่าทางไม่พอใจ และบางครั้งเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องทำเป็นไม่รู้ไม่เห็น เพื่อต้องการปล่อยให้สมาชิกได้ฝึกฝนความอดทน สามารถกำจัดความรู้สึกที่ไม่ดีออกไปได้ และคิดในด้านดี แต่ถ้าหากว่าสมาชิกไม่สามารถทำตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ฯ ได้ ยังคงดื้อต่อไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทบทวนแก้ไขด้วยวิธีอื่น เพราะไม่เช่นนั้นจะทำความรำคาญ และรบกวนความรู้สึกเพื่อนคนอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งสมาชิกเองก็จะได้ไม่ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมแต่อย่างใด ทบทวนแก้ไขครั้งต่อไปนั้นโดยการเรียกสมาชิกที่มีปัญหามาพบ เพื่อพูดคุยซักถามปัญหาและความรู้สึกที่ค้างคาต่อกัน เปิดใจ ให้ต่างฝ่ายต่างได้ชี้แจงแสดงเหตุผลของตัวเอง เพื่อหาข้อสรุปที่ต้องตกลงกันเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมต่อไป

บางครั้งเกิดปัญหาเมื่อเจ้าหน้าที่ฯ ได้จัดสรรงานให้กับสมาชิกในทีมงานต่าง ๆ แต่สมาชิกไม่ยอมทำงาน ไม่รับผิดชอบงาน และไม่พอใจลักษณะของงาน ดังนั้นจึงขอย้ายกลุ่มทำงาน แต่เจ้าหน้าที่ฯ จะไม่

อนุญาต และให้ทำงานอย่างเดิม รวมทั้งเพิ่มงานให้รับผิดชอบมากขึ้น **ตัวอย่างเช่น** สมาชิกไม่ชอบทำเกษตร เพราะเหนื่อย และร้อน เมื่อเป็นเช่นนี้จะต้องให้ความรับผิดชอบแปลงปลูกผักเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องพิจารณาด้วยว่าสมาชิกมีศักยภาพพอที่จะทำงานได้ การให้งานเพิ่มเพื่อฝึกฝนให้สมาชิกเป็นคนอดทน หลีกเลียงความไม่พึงพอใจส่วนตัว และต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตัวเอง ซึ่งทุกบทบาทหน้าที่นั้นจะทำให้สมาชิกพัฒนา และเติบโตทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งยอมรับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ ด้วย

เจ้าหน้าที่ฯ ได้ให้ข้อมูลว่า... ข้อบกพร่องของเจ้าหน้าที่ฯ นั้น บางครั้งมาจากการ**ไม่ให้ความสำคัญกับปัญหาที่สมาชิกสร้างขึ้นในเรื่องเล็กน้อย** เช่น เมื่อสมาชิกไม่สนใจฟัง ก่อความ จะปล่อยผ่านไป และอาจทำให้รบกวนเพื่อนคนอื่น ขาดสมาธิไปตามๆกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ ต้องว่ากล่าวตักเตือนให้สมาชิกหยุดพฤติกรรมในทันที และครั้งต่อไปเจ้าหน้าที่ฯ จะไม่เพิกเฉย ใส่ใจกับปัญหามากขึ้น ต้องพูดและชี้แจงให้สมาชิกรับฟังถึงผลเสีย และผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น **ตัวอย่างเช่น** สมาชิกบางคนก่อความ พูดว่า “งานปีใหม่ ผมขอเสนอเครื่องดื่มเบียร์” เจ้าหน้าที่ฯ เริ่มรู้แล้วว่าสมาชิกไม่ตั้งใจให้ข้อเสนอแนะ เพราะกฎของบ้านฯ ห้ามดื่มของมึนเมา จึงได้ใช้วิธีตักเตือน และสามารถทำให้ดีขึ้นได้ในระดับหนึ่ง แต่ในครั้งต่อมาเจ้าหน้าที่ฯ ได้ใช้**พลังกลุ่ม**จากเพื่อนๆ ต่อต้านความคิด และตำหนิตักเตือนคนนั้นไป เพื่อให้เขาหยุดพฤติกรรมดังกล่าว เช่น เจ้าหน้าที่ฯ ถามเพื่อนสมาชิกว่า “มีใครเห็นด้วยกับข้อเสนอ นั้นบ้าง” คำตอบที่ได้รับก็คือ ไม่มีใครเห็นด้วย จึงทำให้สมาชิกที่ก่อความรู้สึกผิดมากขึ้น เพราะตัวเองไม่ตั้งใจ ขาดความสนใจ แต่ในขณะเดียวกันเพื่อนๆ ทั้งกลุ่มกลับมีความตั้งใจ ให้ข้อเสนอแนะ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

บางสถานการณ์นั้น **สมาชิกรู้สึกไม่พอใจการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ เพราะเนื้อหาสาระหนัก และเป็นทางการเกินไป** ทำให้สมาชิกเครียด เบื่อ ไม่อยากฟัง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบ เนื้อหาการนำเสนอให้น่าสนใจมากขึ้น ไม่เป็นทางการเกินไป สอดแทรกเนื้อหาสาระและความสนุกสนานไว้ด้วยกัน แต่ทั้งนี้จะต้องให้เกิดประโยชน์ขึ้นด้วย กิจกรรมที่มักจะเป็นปัญหา ได้แก่ กิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน ฯลฯ

ปัญหาการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ บางครั้งเกิดจาก**เจ้าหน้าที่ฯ เข้าใจเหตุการณ์ผิด จึงทำให้มีการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหามิผิดพลาดไปด้วย** สมาชิกจะไม่ยอมรับการสื่อสารนั้น ๆ **ตัวอย่างเช่น** เดิมนั้นเคยมีปัญหาสมาชิกทำผิดกฎเป็นประจำ แต่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่ได้ตรวจสอบรายละเอียดให้ชัดเจนว่าเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่ฯ เคยประสบกับปัญหาการรับทราบข้อมูลผิดพลาดเกี่ยวกับจำนวนสมาชิกกระทำผิดกฎ โดยทราบว่ามีผู้นำยาเสพติดเข้ามาเสพภายในบ้านพิชิตใจ จำนวน 5 คนเท่านั้น จึงมีคำสั่งให้จำนวนนั้นออกจากบ้านไป แต่ในความเป็นจริงมีจำนวนผู้กระทำผิดมากกว่านั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาและตัดสินใจผิดพลาด จึงทำให้สมาชิกคนอื่นๆ เกิดความไม่พอใจ ส่งเสียงบ่นพึมพำไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ฯ เนื่องจากไม่ถูกต้อง ไม่ยุติธรรม เพราะได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้สื่อสารผิดพลาดเพราะเข้าใจผิด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องปรับแก้ไขหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น รวมไปถึงการป้องกัน และแก้ไขในโอกาสต่อไป ซึ่งจะต้องรับทราบข้อมูลอย่างละเอียด

และชัดเจนทุกครั้งก่อนที่จะสื่อสารใด ๆ กับสมาชิก เพราะส่งผลสมาชิกขาดความเชื่อถือ และไม่ไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ฯ ได้หากมีความผิดพลาดทางการสื่อสารเกิดขึ้นบ่อย ๆ

อีกตัวอย่างหนึ่งที่เกิดจากการรับทราบข้อมูลผิดพลาดเช่นกัน บ้านพิชิตใจมีกฎห้ามไม่ให้สมาชิกมีเพศสัมพันธ์กัน มีเหตุการณ์เกิดขึ้นโดยสมาชิกคนหนึ่ง ผิวขาว หน้าดำตี เดินกอดคอกันกับสมาชิกอีกคนหนึ่ง เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ เห็น จึงตักเตือนและห้ามให้หยุดพฤติกรรมดังกล่าวในทันที เพราะทำทางสื่อพฤติกรรมทางเพศ แต่ในขณะเดียวกันสมาชิกส่วนใหญ่แสดงความรู้สึกไม่พอใจกับการตัดสินของเจ้าหน้าที่ฯ และพูดชี้แจงให้ฟังว่า “ ทั้งคู่เป็นเพื่อนที่สนิทกัน ไปไหนมาไหนด้วยกัน และช่วยเหลือกัน ” ด้วยคำพูดและเหตุผลเหล่านี้ที่เพื่อนๆ สมาชิกช่วยกันให้ข้อมูล และยืนยัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ฯ เกิดความเข้าใจ และยอมรับ รวมทั้งต้องปรับเปลี่ยนการคำพูด คำตัดสินเพื่อให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสมตามเหตุผลความเป็นจริง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า... เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ จะสื่อสารตัดสิน หรือลงโทษสมาชิกคนไหน เรื่องราวอย่างไรรู้แน่ เจ้าหน้าที่ฯ ต้องได้รับข้อมูลที่แน่ชัด เป็นความจริง อาจจะใช้วิธีการสังเกตการณ์ การซักถามจากผู้อื่น เพื่อเพิ่มความมั่นใจก่อนจะตัดสิน มิฉะนั้นจะทำให้สมาชิกที่ถูกตัดสินผิดพลาด และสมาชิกคนอื่นๆ เสียความรู้สึกได้

สรุปกลยุทธ์การสื่อสารในกลุ่มที่สำคัญ คือ

- ฝึกฝนให้สมาชิกกล้าสื่อสาร เปิดเผย แสดงความคิดเห็น และความรู้สึกของตนเองในเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา
- รูปแบบการสื่อสารจะแตกต่างกันไปตามแต่ละประเภทของกิจกรรมฟื้นฟู
- โดยทั่วไปใช้วิธีการสื่อสารที่มีความนุ่มนวล ชัดเจน แสดงความเป็นห่วงเป็นใย และอยากช่วยเหลือ
- เปิดเผย แสดงความรู้สึกต่อกัน ปรับความรู้สึกก่อนจะสื่อสารอย่างจริงจัง
- ทิศทางการสื่อสารเน้นแบบสองทาง เพื่อฝึกฝนการโต้ตอบกันด้วยการสื่อสาร
- เน้นการสื่อสารประเภทมีศูนย์กลางแบบวงล้อ และไม่มีศูนย์กลางแบบทุกช่องทาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของกิจกรรมฟื้นฟู
- สร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก กระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม
- แสดงบทบาทการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ทำให้สมาชิกเกิดความพอใจ ซึ่งทุกบทบาทจะตั้งอยู่บนความหวังดี และให้ความจริงใจกับสมาชิก
- กลยุทธ์ส่งเสริมให้รุ่นพี่เป็นแบบอย่างที่ดีกับรุ่นน้อง ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมได้เป็นอย่างดี
- บังคับให้สมาชิกเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบความคิดในการช่วยเหลือ ตัดสินใจ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในบ้านพิชิตใจ และปัญหาจากตัวเองร่วมกัน

- หากเกิดปัญหา และอุปสรรคในระหว่างการสื่อสารในกลุ่ม จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขด้วยวิธีการและรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามเหตุการณ์ และสถานการณ์ ดังนี้

ฝึกฝนให้สมาชิกมีความอดทน และสามารถกำจัดความรู้สึกที่ไม่ดีออกไปในระหว่างการสื่อสารในกลุ่ม
เพิ่มความรับผิดชอบให้มากขึ้น หากสมาชิกต่อต้าน และไม่พอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ใช้พลังกลุ่มต่อต้านความคิด และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของสมาชิก

ปรับเปลี่ยนรูปแบบ เนื้อหาการนำเสนอให้น่าสนใจ และสอดแทรกสาระเพื่อลดความเบื่อของสมาชิก

เพิ่มความรอบคอบ ตรวจสอบรายละเอียด ข้อมูลให้ชัดเจนก่อนการสื่อสารกับสมาชิกทุกครั้ง

● กลยุทธ์การสื่อสารในชุมชนบำบัดของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู

การสื่อสารในชุมชนบำบัดโดยทั่วไป

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าการสื่อสารในชุมชนบำบัดของเจ้าหน้าที่ นั้น มีกลยุทธ์การสื่อสารที่น่าสนใจมาก เป็นการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ฝึกฝนการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม สื่อสารอย่างมีประโยชน์ และชัดเจน เพราะการสื่อสารในกลุ่มคนจำนวนมากจะต้องไม่คลุมเครือ มีที่ไปที่มา จะพูดลอยๆ ยกธงไม่ได้ มีแหล่งข้อมูล และการสื่อสารนั้นจะต้องให้ความปลอดภัย ซึ่งหมายถึงต้องไม่สร้างความรู้สึกไม่ดีให้กับสมาชิก ดูแลความรู้สึกซึ่งกันและกัน ไม่ใช้ภาษาที่กำกวม ตรงประเด็น สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่มีความหมายแฝง ไม่เปรียบเทียบเปรียบเทียบเปรย **ตัวอย่างเช่น** คำว่า "หมาหางด้วน" จะห้ามใช้ เพราะเป็นคำด่า แสดงการเปรียบเทียบ ซึ่งหมายถึง เมื่อคนหนึ่งคนใดทำผิด จะอะลุ่มอล่วยให้อีกคนหนึ่งทำผิดตามกัน เหมือนกับสุนัขตัวไหนหางด้วน ก็จะต้องการให้สุนัขตัวอื่น หางด้วนเหมือนตัวเองด้วยเช่นกัน ดังนั้นจะไม่ใช้การสื่อสารคำพูดลักษณะนี้ในชุมชนบำบัด เพราะจะทำให้ผู้ที่ถูกต่อว่า รู้สึกแย่มาก เป็นการทำร้ายความรู้สึก และสูญเสียกำลังใจ แต่ทั้งนี้ควรจะใช้คำพูด และการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา เช่น พูดว่า "เมื่อคุณทำผิดแล้ว คุณจะเต็มใจให้ผู้อื่นทำผิดอีกหรือ คุณไม่รักเพื่อน ไม่หวังดีต่อเพื่อน และไม่ห่วงใยกัน" ซึ่งการใช้คำพูดในลักษณะเช่นนี้ จะได้ผลมากกว่าการใช้ความหมายแฝง และทำให้สมาชิกสามารถยอมรับได้

การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ในชุมชนบำบัดนั้น จะต้องเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ หยุดไม่ได้ เพราะข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกที่ได้จากการสื่อสาร จะเป็นประโยชน์ต่อการช่วยเหลือฟื้นฟู ซึ่งเจ้าหน้าที่ จะต้องแนะนำกับสมาชิกทุกคนว่า...การอยู่ร่วมกันนั้น สมาชิกจะต้องรับรู้ข้อมูลการสื่อสารระหว่างกันกับเพื่อน ใส่ใจและดูแลเพื่อน เพราะอยู่ในชุมชน และสังคมเดียวกัน จะต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ทั้งนี้มีสมาชิกเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นที่สามารถทำได้ และให้ความร่วมมือปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ เป็นอย่างดี

เจ้าหน้าที่ จะทำหน้าที่เป็นผู้ดูแล สอดส่องพฤติกรรมของสมาชิก คอยให้แนะนำการสื่อสาร และ พฤติกรรมของสมาชิกให้อยู่ในขอบเขต ผักผ่อนการตรวจสอบกันเองระหว่างสมาชิก การสื่อสารในชุมชนบำบัดจะ ต้องพยายามสื่อสารเพื่อรักษาความรู้สึกของสมาชิกให้ได้มากที่สุด ดังนั้นต้องใช้วิธีการที่ค่อนข้างจะนุ่มนวล และ ทำให้สามารถสร้างความพอใจให้กับทุกฝ่าย เพราะชุมชนบำบัดคือการเอื้ออาทร ดูแลใส่ใจกัน การสื่อสารจะเป็น การสื่อสารในครอบครัว เหมือนพี่พูดคุย ตักเตือนน้อง นำเอากลยุทธ์ความอบอุ่นจากการสื่อสารในครอบครัวมา ใช้ในชุมชนบำบัด ทำให้สมาชิกเกิดความสมัครใจ และไว้วางใจที่จะสื่อสารกับคนอื่น สื่อสารกันอย่างตรงไป ตรงมา เป็นเหตุเป็นผล ไม่ใช่อารมณ์ ต้องควบคุมพฤติกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และใช้ การสื่อสารทางบวก เพื่อการพัฒนาคน

เป้าหมาย และประโยชน์ของการสื่อสารในชุมชนบำบัด

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าการสื่อสารในชุมชนบำบัดของเจ้าหน้าที่ จะสามารถช่วยแก้ไขปัญห ำให้กับสมาชิกได้ทันเวลาที่ ช่วยเหลือได้ทันเวลา สื่อสารด้วยความรวดเร็ว นับใจ ทันต่อเหตุการณ์ เมื่อรู้ปัญหา แล้วจะต้องมีมาตรการแก้ไขในทันที เช่น เมื่อมีสิ่งของหายภายในบ้านพิชิตใจ เจ้าหน้าที่ จะต้องทำหน้าที่ พุดคุย ซักถามกับสมาชิกเพื่อหาข้อมูล และหาผู้รับผิดชอบความผิด กระตุ้นความรู้สึกของสมาชิก และทั้งนี้ การดูแลของเจ้าหน้าที่เพียงฝ่ายเดียวนั้น ยังไม่เพียงพอ แต่สมาชิกในชุมชนบำบัดจะต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้วยกัน

การสื่อสารจะเป็นไปเพื่อฝึกฝนสมาชิกให้อยู่ในชุมชน เรียนรู้ชุมชนด้วยตัวเอง และจะทำให้เกิดความ คำนึงกับชุมชนได้เป็นอย่างดี เมื่อสมาชิกจบโปรแกรม จะสามารถอยู่ในครอบครัวได้ เพราะครอบครัวจัดเป็น ชุมชนเล็กๆ ที่มีความสำคัญต่อสมาชิก เป็นที่ให้ความรัก ความอบอุ่น สมาชิกสามารถคืนเคยกับครอบครัวได้ดี กว่าเดิม ปรับตัวได้ดีขึ้น ไม่มีปัญหา และปลอดภัย เนื่องจากการสื่อสารฝึกให้สมาชิกเป็นคนกล้าเปิดเผย และ รับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น ถ้อยทีถ้อยอาศัย สามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีเหมาะสม

การสื่อสารในชุมชนบำบัดของเจ้าหน้าที่นั้น จะต้องสร้างความพึงพอใจต่อกันทั้งสองฝ่าย และเห็น ความสำคัญในเรื่องความรู้สึก หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรู้สึกไม่ดีต่อการสื่อสาร จะต้องรีบแก้ไข เช่น สมาชิกรู้สึก ไม่ดีกับการพูดคุยของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ จะต้องรีบซักถามเหตุผลความไม่พอใจของสมาชิกโดยทันที ไม่ปล่อยไว้ หรือเพิกเฉย และวิธีการสื่อสารที่มีต่อกันนั้นจะต้องนุ่มนวล ไม่ใช่อารมณ์ มีเหตุผลในการพูดคุย เพื่อลดปัญหาการทะเลาะวิวาท

การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ช่วยให้สมาชิกเกิดความเข้าใจในเรื่องความเป็นอยู่ การปรับตัวเข้ากับสังคม และเกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสังคม และครอบครัวของสมาชิก เพื่อฝึกฝนการ

ปรับความเข้าใจกัน กำจัดความรู้สึกที่ไม่ดีของตัวเอง รวมทั้งใช้วิธีการสื่อสารที่ต้องเหมาะสมด้วย เช่น ใช้คำพูดกับแม่ว่า “ผมรู้สึกไม่ดีเลยที่แม่ไม่让我ติดต่อกับเพื่อน ห้ามใช้โทรศัพท์ เพราะไม่ไว้ใจกัน” ซึ่งเดิมนั้นสมาชิกจะไม่สามารถควบคุมอารมณ์และคำพูดได้ รู้สึกอย่างไร ก็ใช้คำพูดอย่างนั้น เช่น “แม่! ผมไม่ชอบนะอย่ามายุ่งกับผม” จะเห็นได้ว่าวิธีการสื่อสารแตกต่างกัน ถ้าสมาชิกได้เรียนรู้การสื่อสารในชุมชนนบับัด จะทำให้สามารถปรับเปลี่ยนการสื่อสารนั้นให้นุ่มนวล ทั้งนี้เพราะใส่ใจ และรักษาความรู้สึกของคนฟังมากขึ้น

เป็นการสื่อสารที่ทำให้สมาชิกสามารถค้นหาปัญหาให้กับตัวเอง โดยพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นอุปสรรคต่อการเลิกยาเสพติดของสมาชิก ปัญหาจากการใช้ชีวิตในชุมชนนบับัด ฯลฯ ทั้งนี้เพราะสมาชิกได้ใช้สื่อสารพูดคุยกับคนอื่น และต่างก็ให้คำแนะนำ ตักเตือนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้เป็นการสื่อสารเพื่อต้องการให้สมาชิกสื่อสารกับคนอื่น โดยแสดงคำพูดหรือท่าทางที่เป็นเหตุเป็นผล ตรงไปตรงมา จริงใจ และซื่อสัตย์ และจะช่วยในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด และพฤติกรรม เพื่อให้เป็นนิสัยใหม่ของสมาชิก เป็นคนใหม่ที่มีคุณภาพ ชุมชนนบับัดเป็นการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันของผู้ที่มีปัญหาเหมือนกัน ทำกิจกรรมพื้นฟูร่วมกัน ทำให้เกิดการพัฒนาไปพร้อมกันด้วยการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ช่วยกันแก้ไขปัญหาลักษณะประสานการมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งยังเป็นวิธีการสื่อสารที่มีคุณภาพ มาจากพื้นฐานความเข้าใจ ใส่ใจดูแล และให้ความอบอุ่น แม้ว่าสมาชิกบางคนจะออกนอกกลุ่มนอกรทางบ้าง แต่เมื่อเพื่อนๆ ตักเตือนก็จะเริ่มดีขึ้นเป็นส่วนใหญ่ และเริ่มเข้าใจว่าทุกคนภายในบ้านนา จะต้องดูแลกัน และรักกันอย่างรับผิดชอบ ถ้าใครทำผิดต้องรีบตักเตือนทันที แต่ในบางครั้งการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ก็ไม่ประสบความสำเร็จ อาจเนื่องจากการใช้เวลาในการสื่อสารน้อย โดยเฉพาะสมาชิกในระยะต้นๆ และไม่ได้สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของชุมชนให้กับสมาชิก จึงทำให้สมาชิกบางคนไม่ใส่ใจต่อกัน สื่อสารกันน้อย ชอบความเป็นส่วนตัว ไม่สนใจกลุ่ม และชุมชนในบ้านนา บางครั้งสมาชิกเกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน ทำให้ชุมชนมีปัญหาเกิดขึ้นได้ง่าย เช่น การทะเลาะวิวาท สมาชิกไม่รักกัน ไม่เป็นส่วนหนึ่งซึ่งกันและกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ จะต้องกระตุ้นเตือนบ่อยๆ จัดกลุ่มเพื่อพูดคุยในปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ต้องรีบชี้แจง รวมทั้งตัดสินใจแก้ไขปัญหโดยด่วน เช่น เมื่อสมาชิกมีปัญหาการแบ่งเป็นพวกๆ ไม่สนใจคนอื่น เจ้าหน้าที่ แก้ไขโดยจะต้องจัดกลุ่มให้สมาชิกหมุนเวียนเปลี่ยนกันไป ไม่ให้สมาชิกอยู่กลุ่มเดิมตลอด เข้าไปเข้ามา ทั้งนี้เพื่อสร้างสัมพันธ์กับสมาชิกทุกคนให้ได้มากที่สุด และสามารถลดปัญหาความขัดแย้ง และการขาดความสามัคคีกันในกลุ่มสมาชิกได้เป็นอย่างดี

จุดเด่นของการสื่อสารในชุมชนนบับัด

- เป็นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา และชัดเจน
- เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- เป็นการสื่อสารที่รู้เท่าทันเหตุการณ์ นำไปสู่การแก้ไขปัญหของสมาชิกได้ทันเวลา
- เป็นการสื่อสารที่สร้างบรรยากาศความไว้วางใจ และดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

- เป็นการสื่อสารที่ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟูต่าง ๆ
- เป็นการสื่อสารที่ช่วยพัฒนาระบบความคิดของสมาชิกให้มีเหตุผล ไม่ใช้อารมณ์
- เป็นการสื่อสารที่มีความนุ่มนวล และอบอุ่น
- เป็นการสื่อสารที่ส่งเสริมให้สมาชิกรักกันอย่างรับผิดชอบ
- เป็นการสื่อสารที่ส่งเสริมให้สมาชิกเห็นความสำคัญของการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นชุมชนที่ดีต่อกัน

การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึกจากการสื่อสารในชุมชนบำบัด

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฯ พบว่าการสื่อสารในชุมชนบำบัด ช่วยให้สมาชิกได้เกิดการเรียนรู้ และมีความรู้สึกปลอดภัย เนื่องจากการสื่อสารทำให้สมาชิกเปิดเผย และมีคนตั้งใจรับฟังทุกครั้งที่พูดคุย บอกกล่าวเล่าเรื่องราวต่าง ๆ โดยไม่มีใครตำหนิ แต่จะตักเตือนช่วยเหลือ ถ้าสมาชิกบ่นพร่องแล้วเปิดเผย เพราะมีความซื่อสัตย์ ก็ได้รับการยอมรับในขณะเดียวกัน และด้วยเหตุผลที่มีคนรับฟัง ให้การช่วยเหลือเนื่องจากเกิดการยอมรับ จึงทำให้สมาชิกรับรู้ถึงความปลอดภัย ไม่ทำสิ่งใดนอกกลุ่มนอกทาง หรือมีพฤติกรรมเสี่ยง ถ้าทำผิดก็จะได้รับการทักท้วงโดยทันที เพราะได้รับการดูแล เอาใจใส่ ให้คำแนะนำไปในแนวทางที่เหมาะสมจากเจ้าหน้าที่ฯ ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง มั่นใจในสิทธิ์ที่ได้รับ ทั้งนี้สมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในแต่ละเหตุการณ์ เนื่องจากมีผู้ให้โอกาสและรับฟังด้วยดี ไม่มีความรู้สึกว่าถูกทอดทิ้งจากใคร ๆ เพราะทุกคนดูแลใส่ใจกันเหมือนกับคนในครอบครัวที่เป็นชุมชนบำบัด

นอกจากนี้เรื่องความรู้สึกที่มีต่อตนเองจะดีขึ้น ให้คุณค่ากับตัวเอง รักและใส่ใจตัวเอง รวมไปถึงความรู้สึกดีที่มีต่อเพื่อน เอื้ออาทรกัน สมาชิกได้ให้เหตุผล และข้อคิดว่า "เพื่อนเป็นหัวใจสำคัญในการฟื้นฟูกิจกรรมฟื้นฟู และเจ้าหน้าที่ฯ เป็นปัจจัยรองลงมา และทุกสิ่งทุกอย่างในบ้านฯ หลังนี้ แม้กระทั่งต้นไม้ต้นหนึ่งก็มีส่วนช่วยในการฟื้นฟูสมาชิกได้มาก" และคำว่า "เพื่อน" ในความหมายของสมาชิก ก็คือ การให้ความเข้าใจต่อกัน เพราะมีปัญหาเหมือนกัน ต้องการหายขาดเช่นเดียวกัน และใช้เวลาอยู่ด้วยกัน ให้อภัยซึ่งกันและกัน

สมาชิกรู้สึกพอใจกับการสื่อสารแบบชุมชนบำบัด ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีความคาดหวังต่อการสื่อสาร เพราะรู้ว่าจะทำให้ตัวเองได้รับประโยชน์ และเพิ่มคุณค่าให้กับตัวเอง **ตัวอย่างเช่น** สมาชิกบางคนมีพื้นฐานการสื่อสารในครอบครัวที่ค่อนข้างหยาบ รุนแรง เสียงดัง แต่เมื่อมาอยู่ที่นี่และใช้วิธีการสื่อสารที่ดี ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสื่อสารได้ดีเมื่อออกสู่สังคม ใช้การสื่อสารเป็นปกติ ด้วยคำพูดและกิริยาท่าทางที่สุภาพ สมาชิกจะให้ความรู้สึกที่ดี ชอบการสื่อสารของตัวเองมากขึ้น และต้องการให้คนอื่น ๆ สื่อสารด้วยวิธีการแบบนี้เหมือนกันตัวเองด้วยเช่นกัน ดังนั้น... ถ้าชอบให้ใครมีพฤติกรรมสื่อสารที่ดีกับตัวเองอย่างไร จะต้องมีการสื่อสารอย่างนั้นกับคนอื่นด้วยเช่นกัน

ที่สำคัญการสื่อสารลักษณะนี้ทำให้สมาชิกสามารถเปลี่ยนจากความรู้สึกลบ เป็นบวกกับเจ้าหน้าที่ฯ ลดความไม่ชอบ ไม่พอใจเจ้าหน้าที่ฯ ได้มาก ทั้งนี้เพราะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ ทำให้สมาชิกเริ่มรู้และเข้าใจเจ้าหน้าที่ฯ ในความปรารถนาดีที่มีต่อสมาชิก เข้าใจเจตนาจริงของเจ้าหน้าที่ฯ จึงทำให้เริ่มมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ฯ มากขึ้นกว่าเมื่อก่อน ซึ่งเดิมนั้นมักจะคิดว่าเจ้าหน้าที่ฯ เป็นเหมือนผู้คุมที่ดุและเข้มงวดมาก

การเปลี่ยนแปลงด้านความคิดจากการสื่อสารในชุมชนบำบัด

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฯ พบว่าสมาชิกเกิดการเรียนรู้จากการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ฯ ทำให้สามารถเปลี่ยนระบบความคิด เป็นผู้ที่คิดเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น ไม่คิดตามอารมณ์ และความพอใจของตัวเอง ซึ่งเดิมนั้นสมาชิกมักจะคิดไปตามความรู้สึกของตัวเอง และเชื่อในความคิดของตัวเองมาก ไม่ฟังคนอื่น ทำตามใจตัวเองตลอดเวลา **ตัวอย่างเช่น** เมื่ออยากเสพยาจะต้องพยายามเสพยาให้ได้โดยเร็วที่สุด ไม่สนใจว่าจะใช้วิธีการอย่างไร ทำทุกอย่างเพื่อให้ได้ยา อาจจะใช้วิธีขโมยเงิน ปล้น และจี้ เป็นต้น แต่หลังจากบำบัดฟื้นฟูแล้ว ทำให้กระบวนการทางความคิดของสมาชิกเปลี่ยนไปมาก จะเห็นได้จากเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นอย่างไรจะนำมาเล่าสู่กัน แลกเปลี่ยนกับเพื่อนๆ เพราะเจ้าหน้าที่ฯ ได้สร้างค่านิยมกับสมาชิก... ให้เป็นคนเปิดเผย ไม่ปกปิดซ่อนเร้น เพื่อจะได้สื่อสาร และถ้าหากไม่มีการสื่อสารกัน จะไม่มีใครทราบปัญหาและช่วยเหลือแก้ไขได้ ดังนั้นหากสมาชิกเริ่มรู้ตัวว่าคิดไม่ดี จะต้องรีบจัดการความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นให้หมดไป ด้วยการแก้ไขปัญหาก็กับตัวเอง รวมไปถึงการขอความช่วยเหลือ และรับคำแนะนำจากเพื่อนๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ฯ ที่ได้รับทราบถึงเรื่องราวของสมาชิกคนนั้น ๆ

สมาชิกจะมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้นจากการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารฝึกฝนให้สมาชิกกล้าแสดงออกทั้งทางด้านความคิดเห็น และพฤติกรรมที่เป็นอิสระ เจ้าหน้าที่ฯ จะให้เสรีภาพทางความคิดกับสมาชิก **ตัวอย่างเช่น** เมื่อมีกิจกรรมจัดงานเทศกาลต่าง ๆ ได้แก่ วันปีใหม่ วันคริสต์มาส จะเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ทำความตกลงกันว่าใครจะรับผิดชอบหน้าที่อะไร ใครจะทำหน้าที่เป็นพิธีกร ใครจะเป็นนักดนตรี และนักร้อง นอกจากนี้สมาชิกจะต้องคิดเกมต่างๆ อย่างหลากหลายเพื่อเล่นกันในงาน ทำให้ทุกคนเกิดความสนุกสนาน และทั้งนี้เป็นตัวอย่างเพียงส่วนหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าสมาชิกจะได้รับประโยชน์จากความคิด และคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อการอยู่ร่วมกันในชุมชนบำบัด

เดิมนั้นสมาชิกส่วนใหญ่ไม่ชอบการสื่อสาร เพราะคิดว่า...ถ้าสื่อสารไปคงจะไม่มีประโยชน์แต่อย่างใด ไม่มีใครฟัง ไม่มีใครสนใจ ไม่มีใครเชื่อถือ เนื่องจากสมาชิกเป็นคนติดยาเสพติด ถูกจับเข้าคุก เป็นคนไม่ดี แต่ขณะนี้การสื่อสารในชุมชนบำบัดทำให้สมาชิกเปลี่ยนไป เปลี่ยนแปลงทางความคิด และมีมุมมองใหม่ว่า "สมาชิกควรจะสื่อสาร พูดคุยกับคนอื่นในสิ่งที่คิด และถ้าเป็นเรื่องความจริง จะต้องมีคนฟังอย่างแน่นอน" และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นทำให้สมาชิกเริ่มชอบการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดีต่อการพูดคุยกับคนอื่น และให้

ความสนใจกับคนอื่นมากขึ้น ความคิดที่เห็นแก่ตัวจะลดน้อยลง ดูแล เอาใจใส่คนอื่นและตัวเอง รวมทั้งคิด ด้านบวกกับตัวเอง และไม่มองคนอื่นในแง่ร้าย ซึ่งเมื่อก่อนนั้นสมาชิกจะมีความคิดว่าเจ้าหน้าที่ ไม่มีจริงใจ และเสแสร้งแกล้งทำดี หัวดี ช่วยเหลือสมาชิก เพราะหวังแค่เงินเดือน กับตำแหน่งเท่านั้น

การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมจากการสื่อสารในชุมชนภาค

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าพฤติกรรมที่สมาชิกเริ่มเปลี่ยนแปลงไป และสามารถเห็นได้ชัดคือ สมาชิกมีพฤติกรรมการสื่อสารมากขึ้น กล่าวพูดคุยกับเพื่อนๆ และเจ้าหน้าที่ ได้มากกว่าเดิม รวมทั้งให้ความสนใจและเพิ่มเติมข้อเสนอแนะได้อย่างดี เมื่อสมาชิกมีปัญหาภายในใจจะต้องพูดคุยกับคนอื่นๆ โดยการเข้า กลุ่มกิจกรรมเช่น Morning Meeting , Phase Meeting , Peer Group ฯลฯ นอกจากนี้สมาชิกจะเริ่ม สนใจเพื่อน เป็นห่วงเป็นใย เอื้ออาทรต่อกัน **ตัวอย่างเช่น** เมื่อเพื่อนกลับไปเยี่ยมบ้าน สมาชิกจะแสดงความ เป็นห่วงเพื่อน โดยเฉพาะสมาชิกที่เป็นหัวหน้าทีม จะเก็บรายละเอียดมารายงานกับเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เพราะเกรงว่า เพื่อนที่ไปเยี่ยมบ้านนั้น เมื่อออกไปข้างนอกจะนอกกลุ่มนอกลู่นอกทาง มีพฤติกรรมเสี่ยง ไปคบกับเพื่อนกลุ่มเก่าที่ใช้ ยาเสพติด และถูกชักชวนให้เสพได้ จะเห็นได้ว่าสมาชิกส่วนใหญ่จะรักเพื่อนมากขึ้น แต่มีสมาชิกเพียงส่วนน้อย เท่านั้นที่ยังคงมีพฤติกรรมไม่ใส่ใจคนอื่น ซึ่งจะได้รับการตักเตือนและว่ากล่าวโดยกลุ่ม เพราะถ้าสมาชิกอยู่ คนเดียว ไม่ใส่ใจใครเหมือนเป็นการเอาเปรียบกัน "คนอื่นใส่ใจตัวเรา แต่ตัวเราเองไม่ยอมใส่ใจคนอื่น " ดังนั้นสมาชิกในบ้านพิชิตใจจะต้องใช้ชีวิตด้วยกันแบบเป็นกระจก คอยดูแลสอดส่องซึ่งกันและกัน ถ้าใคร ประพฤติตัวเป็นกระจกมัว ไม่สามารถทำประโยชน์ให้กับบ้านฯ จึงเป็นสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุง แก้ไขเพราะ ในขณะเดียวกันกลับได้รับประโยชน์จากบ้านฯ โดยเพื่อนๆ ประพฤติตัวเป็นกระจกสอง คอยให้คำแนะนำ ดูแล ห่วงใย และใส่ใจกันเสมอมา

และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอื่นๆ ของสมาชิก คือ สมาชิกเป็นคนขยัน มีระเบียบ วินัยมากขึ้น **ตัวอย่างเช่น** สมาชิกสามารถปูผ้าปูที่นอนให้ตึงได้ทุกวัน กวาดขยะ ถูพื้น เช็ดตู้เป็นประจำสม่ำเสมอ ทั้งยังทำ เกษตร ทำอาหาร ล้างถ้วยชาม ซักรีด เช็ดมุ้งลวด ล้างห้องน้ำ ฯลฯ นอกจากนี้สมาชิกจะเปลี่ยนแปลงด้าน บุคลิกภาพได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีบุคลิกภาพที่ดีขึ้น แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย พูดจาสุภาพน่าฟัง รวมทั้งให้ความสนใจ ไหว้วางใจคนอื่นมากขึ้น แสดงความสนิทสนม ไม่เก็บตัว และเห็นคุณค่าของการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ เพราะ เนื่องจากมีกิจกรรมฟื้นฟูเป็นประจำทุกวันตั้งแต่ เช้า-เย็น เพื่อให้สมาชิกได้ใช้เวลาในการบำบัดฟื้นฟูด้วยกิจกรรม อย่างคุ้มค่าตามตาราง อีกทั้งทำให้เป็นคนตรงต่อเวลา และสามารถอยู่ได้ภายใต้กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ รวมทั้งสามารถกำจัดพฤติกรรมที่ไม่ดีของตัวเองด้วยกระบวนการคิดที่เปลี่ยนแปลงไปทางบวก

เมื่อสมาชิกได้รับมอบหมายงานจากเจ้าหน้าที่ หรือหัวหน้าทีม จะมีความรับผิดชอบมาก และทำหน้าที่ ของตัวเองให้ดีที่สุด ไม่ต่อต้าน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และในการดำเนินชีวิตนั้น สมาชิกจะต้องควบคุมดูแล

ตัวเอง ระมัดระวัง ไม่ประมาท ต้องรอบคอบ ไม่ทำสิ่งใดตามอำเภอใจ ซึ่งบางครั้งสมาชิกยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ยากที่จะไม่ทำตามใจตัวเอง และก็มีบ้างที่ต้องทำตามอารมณ์เพราะทุกคนเป็นมนุษย์ ซึ่งมีธรรมชาติของความ ต้องการ และอารมณ์เฉพาะบุคคล ทั้งนี้เมื่อสมาชิกบางคนไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ในขณะหนึ่ง ดังนั้น กลุ่มเพื่อน และเจ้าหน้าที่ จะต้องช่วยกันดึงความรู้สึก และอารมณ์กลับมา เพื่อตักเตือนให้มีสติอีกครั้งแล้วปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่ **ตัวอย่างเช่น** สมาชิกบางคนเริ่มขี้เกียจทำงาน ไม่อยากทำเกษตร ไม่อยากทำควัว เพราะเหนื่อย และเบื่อความซ้ำซากจำเจ จึงเริ่มหนีงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบให้เพื่อนทำงานแทน เมื่อมีเหตุการณ์เช่นนี้จะต้องรีบแก้ไข อย่าเพิกเฉย ตักเตือนโดยทันที จะทำให้สมาชิกมีสติ และคิดได้ในเวลาต่อมา

การสื่อสารในชุมชนบำบัดของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู ส่งผลให้สมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 ระดับ คือ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม ซึ่งสามารถแยกสรุปให้ชัดเจนได้ดังนี้

การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึกของสมาชิก

- รู้สึกปลอดภัย เพราะมีคนรับฟัง แนะนำไปในทิศทางที่เหมาะสม
- รู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง เพราะมีโอกาสได้พูดคุย และแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ได้เต็มที่
- รู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง เพราะได้รับการดูแลเอาใจใส่
- รู้สึกดี และให้คุณค่ากับตัวเองมากขึ้น
- รู้สึกดีต่อเพื่อน ๆ และแสดงความเอื้ออาทร
- รู้สึกพอใจกับการสื่อสารในชุมชนบำบัด ทำให้ตนเองเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
- เปลี่ยนแปลงจากความรู้สึกลบ เป็นบวกกับเจ้าหน้าที่ฯ

การเปลี่ยนแปลงด้านความคิดของสมาชิก

- ทำให้สมาชิกมีความคิดเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น ไม่ตามอารมณ์ตัวเอง
- มีความคิดที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น อย่างมีสติ
- มีความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากถูกฝึกฝนให้แสดงความคิดเห็น และมีเสรีภาพทางความคิด
- คิดด้านบวกต่อตนเอง และผู้อื่น
- ลดความคิดที่เห็นแก่ตัว เปลี่ยนเป็นการดูแล เอาใจใส่ และรับผิดชอบ
- เริ่มมีความคิดว่าการสื่อสารเป็นสิ่งดี มีประโยชน์ และเป็นเครื่องมือช่วยเหลือตนเองได้เป็นอย่างดี

การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของสมาชิก

- มีพฤติกรรมสื่อสารมากขึ้น แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่
- แสดงน้ำใจ เป็นห่วงเป็นใยเพื่อน ๆ
- ปรับเปลี่ยนเป็นคนมีระเบียบวินัย
- มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย พูดจาสุภาพ น่ารัก

- ไม่เก็บตัว เปิดเผย
- ใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ และตรงต่อเวลา
- รับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี
- สามารถควบคุมตัวเอง รอบคอบ ไม่ประมาท

หมวดที่ 2 อุปสรรคสำคัญ และการแก้ไขปัญหาการสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู จากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

• อุปสรรค และการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในระยะเตรียมการ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกในระยะเตรียมการ ก่อนข้างมีปัญหาการสื่อสารมาก เพราะสมาชิกส่วนใหญ่ยังไม่อยู่ในสภาพที่จะรับฟังเจ้าหน้าที่ ได้ดีนัก เนื่องจากไม่มีความพร้อม ปรับตัวไม่ได้ และยังไม่อยากใช้ยาเสพติดอยู่บ้าง จึงทำให้สมาชิกไม่สนใจการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ แม้กระทั่งกับเพื่อน ๆ เป็นเพราะ ความเบื่อ ออกจากสถาบัน ทำให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบสมาชิกในระยะนี้ จะต้องใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจสมาชิกให้เห็นความสำคัญของการบำบัดฟื้นฟู และสามารถอยู่ต่อไปจนจบโปรแกรม แต่เมื่อสื่อสารไปแล้วสมาชิกเหล่านั้นยังคงยืนยันความคิดเดิม และไม่ยอมอยู่ต่อ ไม่ยอมต้องอดทนอีกต่อไป ด้วยสาเหตุนี้ ก็เริ่มเห็นปัญหาในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่สามารถจูงใจสมาชิกได้ดีเท่าที่ควร ทั้งที่เจ้าหน้าที่ ได้ให้เหตุผล และชี้แจงผลดีต่าง ๆ เช่น ถ้าสมาชิกอยู่ฟื้นฟูต่อไป มีโอกาสหายจากการติดยาเสพติด ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ พยายามเกลี้ยกล่อมแต่ไม่มีประโยชน์ เนื่องจากสมาชิกไม่เต็มใจ ไม่สมัครใจที่จะอยู่ต่อไป เจ้าหน้าที่ จะไม่คัดค้าน ไม่ฝืนใจ และอนุญาตให้กลับบ้านได้ ถ้ามีความพร้อม และสมัครใจมากกว่านี้ ค่อยกลับมาใหม่

ปัญหาเกิดจากสมาชิกในระยะนี้ยังไม่ต้องการบำบัดฟื้นฟู ไม่สามารถปรับเปลี่ยนระบบความคิด และพฤติกรรมได้ดีนัก รวมไปถึงการสื่อสารของสมาชิกจะแย่ไปด้วย สมาชิกบางคนชอบพูดโกหก ให้ข้อมูลบิดเบือน ตอบคำถามเจ้าหน้าที่ ไม่ตรงตามความเป็นจริง ทำให้เจ้าหน้าที่ สับสนและวอกไปมา หาสาระและความจริงไม่ได้ เจ้าหน้าที่ จะต้องทำงานหนักมากขึ้น ใช้วิจารณญาณค้นหาความจริง ใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรม ตลอดจนการซักถามจากผู้ปกครอง เพราะถ้าได้รับข้อมูลที่บิดเบือนจากสมาชิก เจ้าหน้าที่ จะไม่สามารถมองเห็นปัญหา และช่วยเหลือได้เลย **ตัวอย่างเช่น** สมาชิกบางคนปกปิด ให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ ว่า... จะต้องกลับไปบ้าน เพราะพ่อแม่อยากให้กลับมาช่วยดูแลกิจการของบ้าน ไม่มีคนช่วยเหลือ แต่ความเป็นจริงนั้นเป็นเพราะสมาชิกต้องการกลับไปเสพยาเท่านั้น ดังนั้นวิธีการแก้ไขของเจ้าหน้าที่ จะต้องใช้การสื่อสารที่ทำให้สมาชิกรับรู้ว่า...เจ้าหน้าที่ รู้เท่าทัน แต่ไม่ต้องการให้อาย ขายหน้า เสียความรู้สึกต่อกัน เพื่อให้สมาชิก

เปลี่ยนระบบความคิด และสื่อสารในเรื่องที่เป็นความจริง ไม่โกหก หลอกลวง เพราะไม่มีประโยชน์แต่อย่างใด
เจ้าหน้าที่ฯ จะตกเดือนให้คำแนะนำทุกครั้งเมื่อพบข้อผิดพลาด และความบกพร่องของสมาชิก

ความก้าวร้าวของสมาชิกเป็นปัญหาอย่างหนึ่งสำหรับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ สมาชิกบางคนในระยะนี้
ไม่สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตัวเองได้ดีเท่าที่ควร ยังคงใช้การสื่อสารด้วยอารมณ์เป็นส่วนใหญ่ เจ้าหน้าที่ฯ
จึงต้องเรียกมาตักเตือนเมื่อทำความผิดและมีพฤติกรรมที่ไม่ดี แต่ขณะเดียวกันสมาชิกยังคงรู้สึกโมโห หงุดหงิด
ก้าวร้าว ทำเสียงดังใส่ สมาชิกจะใช้คำพูดกับเจ้าหน้าที่ฯ แสดงความไม่พอใจว่า “พี่! จะเอาอย่างไรกับผม”
เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องระงับสติอารมณ์หลีกเลี่ยงสถานการณ์โดยทันที ซึ่งเจ้าหน้าที่ฯ
บางคนจะเลี่ยงโดยใช้คำพูดว่า “ตั้งสตินะ เดี่ยวพี่จะกลับมาคุยต่อ” และได้ให้ข้อมูลว่า... ที่เป็นเช่นนั้นเพราะ
ถ้าหากต่างฝ่ายต่างโมโห การพูดคุยต่อไปจะไม่ดีแน่ อาจเกิดการทะเลาะวิวาท และบางครั้งเจ้าหน้าที่ฯ
อาจจะให้อ่านาจนหน้าที่ไปในทางที่ผิดได้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องมาขอคำปรึกษา คำแนะนำ และวิธีการแก้ไข
ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ฯ คนอื่น ที่มีประสบการณ์ในกรณีดังกล่าว และหากเจ้าหน้าที่ฯ รู้ว่าตัวเองยังไม่สามารถทำ
ได้ดีในขณะนี้ จะต้องใช้วิธีการเปลี่ยนให้เจ้าหน้าที่ฯ คนอื่นเป็นผู้ดูแล รับผิดชอบแทน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฯ จะต้อง
เรียนรู้ และปรับปรุงวิธีแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น เพื่อในครั้งต่อไปจะสามารถแก้ไขได้ดีกว่าเดิม

สมาชิกในระยะนี้ได้ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฯ ไม่ดีเท่าที่ควร การมีส่วนร่วมของสมาชิกยังบกพร่อง
ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ฯ จะพยายามสื่อสารอย่างไรก็หวังผลได้ยาก และต้องให้การสื่อสารที่อดทน พยายามเข้าใจ
รวมทั้งเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสาร เพิ่มเติมเทคนิคต่างๆ เช่น การสร้างบรรยากาศให้น่าสนใจ มีความเป็นกันเอง
สนุกสนานเป็นธรรมชาติ แม้กระทั่งการตั้งคำถามของเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องมียุทธศาสตร์เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้
สมาชิกได้เล่าเรื่องราวต่าง ๆ อย่างอิสระ และได้พูดเกี่ยวกับตัวเองมากขึ้น จะทำให้รู้สึกดี เป็นมิตรกับเจ้าหน้าที่ฯ
เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันได้ ในที่สุดจะสามารถทำให้สมาชิกให้ความไว้วางใจ เชื่อฟัง ปฏิบัติตามคำ
แนะนำ และให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฯ

สมาชิกส่วนใหญ่ในระยะนี้มีทัศนคติด้านลบต่อบ้านพิชิตใจ มักคิดว่าจะต้องถูกควบคุมเหมือนอยู่ในคุก
เป็นสถานกักกัน และอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบมากมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกไม่พึงปรารถนา ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ฯ
ประสบกับปัญหาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องใช้วิธีการหวานล่อมสมาชิก บ้างก็สำเร็จ บ้างก็ไม่สำเร็จ และถ้า
ไม่สำเร็จจะเป็นปัญหาต่อไป ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ ต้องเพิ่มการสื่อสาร และให้เวลากับสมาชิกที่มีปัญหามากขึ้น
ปัญหาส่วนหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ฯ ค้นพบจากตัวเองได้ว่าการใช้เวลาพูดคุยกับสมาชิก รีบร้อนเกินไป จึงทำให้สมาชิก
รู้สึกว่า... เจ้าหน้าที่ฯ ให้ความคาดหวังกับสมาชิกสูงมาก จึงรู้สึกเกร็งและคิดว่าต้องทำไม่ได้แน่ ๆ ฉะนั้นวิธีการ
แก้ปัญหานี้ เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องค่อยๆ สื่อสารและให้เวลากับสมาชิก แต่ในขณะเดียวกันสมาชิกบางคนหาก
ขาดการกระตุ้น เร่งเตือน ก็จะไม่ดีขึ้นและยิ่งแย่ไปมากกว่าเดิม ดังนั้นการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯ ในระยะ
เริ่มต้นนี้จะต้องคำนึงถึงการสื่อสารแบบ *Individualization* ต่างคนต่างแบบ และพิจารณาถึงความเหมาะสม

ในการสื่อสารกับบุคคลิกลักษณะ และพฤติกรรมการสื่อสารของสมาชิกด้วยเป็นสำคัญ รูปแบบการสื่อสารจะต้องแตกต่างกันไปด้วย วิธีการบางอย่างที่เคยใช้ได้ผลกับสมาชิกส่วนใหญ่ แต่อาจจะมียางคนที่สื่อสารด้วยวิธีนี้ไม่ได้

ตัวอย่างเช่น พ่อแม่เดินทางวกสงลูกเพื่อให้มารับบำบัดฟื้นฟู แต่ก็ไม่สามารถจูงใจลูกให้อยู่ฟื้นฟูได้ ไม่ว่าใครจะพูดอย่างไร จะไม่ฟัง และตัดสินใจว่าไม่อยู่นั่นเอง พ่อแม่จึงขอให้เจ้าหน้าที่ฯ ช่วยพูดให้ลูกเข้าใจ เจ้าหน้าที่ฯ ได้ใช้ความพยายามในการชักชวนให้อยู่ ยึดหยุ่นให้มากแล้วก็ได้ผล เช่น บอกว่า...ให้ลองอยู่ก่อน 3 วันหรือ 5 วัน แล้วให้กลับบ้านได้ถ้าไม่ชอบ แต่สมาชิกยังคงปฏิเสธทั้งหมด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จึงคิดว่าไม่มีประโยชน์ต่อไปที่จะพูดจาหวานล่อมให้สมาชิกอยู่ ทั้งที่เขาไม่ยอมรับ และเต็มใจแต่อย่างใด เจ้าหน้าที่ฯ จึงพูดสรุปด้วยน้ำเสียงที่จริงจังว่า "ถึงแม้ตอนนี้เปลี่ยนใจจะอยู่ก็ไม่ให้อยู่แล้ว กลับไปเถอะ ไม่มีประโยชน์ และที่นี่ไม่ต้อนรับคนที่ไม่มีใจเต็มใจให้เลย" เมื่อพูดจบผลที่ได้รับก็คือ สมาชิกตัดสินใจยอมอยู่ที่นี้อาจจะเนื่องมาจากการต้องการพิสูจน์ตัวเอง และสมาชิกคนนั้นสามารถอยู่จนจบโปรแกรม เลิกยาเสพติดได้หายขาด นี่คือตัวอย่างการสื่อสารที่ได้ผลกับสมาชิกคนหนึ่ง แต่ถ้าหากนำวิธีนี้ไปสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นอาจจะไม่ได้ผล ใช้ไม่ได้กับทุกคน มีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างกันไป

สรุปแยกเป็นประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

- ใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจกับสมาชิกในระยะนี้ เพราะส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อม ปรับตัวได้ไม่ดี
- ใช้การสื่อสารที่รู้เท่าทันเหตุการณ์ กับสมาชิกที่พยายามปกปิด บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ระวังสติอารมณ์ในการสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่รุนแรง
- ให้ความอดทนในการสื่อสาร พยายามเข้าใจสมาชิกให้ได้มากที่สุด
- เปลี่ยนแปลงวิธีการและเทคนิคการสื่อสาร เพื่อสร้างบรรยากาศที่น่าสนใจ เป็นธรรมชาติ มีความเป็นกันเองในกรณีที่มีสมาชิกขาดการมีส่วนร่วม ไม่เชื่อฟังขณะสื่อสาร หรือพูดคุยกัน
- ใช้วิธีการหวานล่อม พูดคุยกับสมาชิกเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบ้านพิชิตใจ และการบำบัดฟื้นฟู
- เพิ่มการสื่อสาร และใช้เวลากับสมาชิกที่มีปัญหา
- ไม่ควรพูดคุยอย่างรีบร้อนกับสมาชิก ตลอดจนลดระดับความคาดหวังจากสมาชิกให้น้อยลง
- ใช้การสื่อสารแบบ Individualization โดยรูปแบบและวิธีการสื่อสารจะแตกต่างกันไปตามประเภทปัญหา และลักษณะพฤติกรรม นิสัยของสมาชิก ต่างคนต่างรูปแบบการสื่อสาร ไม่มีแบบแผนที่แน่นอนตายตัว

● **อุปสรรค และการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในระหว่างเฟส**

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่าสมาชิกในระหว่างเฟส 1 - เฟส 3 ต้องเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มฟื้นฟูต่าง ๆ ดังนั้นปัญหาส่วนหนึ่งจึงมาจากสมาชิกบางคนไม่มีความตั้งใจ ขาดความสนใจในระหว่างทำกิจกรรม โดยเฉพาะระยะเฟสต้นๆ เมื่อเจ้าหน้าที่ สื่อสารและต้องการให้มีส่วนร่วมในกิจกรรม สมาชิกจะไม่ใส่ใจ และบางครั้งแสดงการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม เล่นกับเพื่อนข้าง ก่อความวุ่นวาย เมื่อเจ้าหน้าที่ พบปัญหา จะต้องดำเนินการแก้ไข ซึ่งทั้งนี้ปัญหาโดยส่วนใหญ่มักจะมีเกิดมาจากสมาชิกคนเดิมที่ก่อเหตุเป็นประจำทุกครั้งที่สำหรับการแก้ไขของเจ้าหน้าที่ นั้น ถ้าหากว่าเจ้าหน้าที่ ไม่รู้สึกแยกับพฤติกรรมเช่นนั้นมาก ก็จะเรียกสมาชิกคนนั้นเข้ามาพูดคุยหลังจากการประชุมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อตักเตือน และหาสาเหตุของพฤติกรรม รวมทั้งหาหนทางแก้ไขต่อไป แต่ในขณะที่เดียวกันถ้าเจ้าหน้าที่ รู้สึกไม่ชอบ ไม่พอใจกับพฤติกรรมของสมาชิกคนนั้นมาก ๆ เช่น สมาชิกตั้งใจจะก่อความวุ่นวาย ไม่ให้เกิดความสงบเพราะไม่ชอบเจ้าหน้าที่ คนนั้นๆ อาจจะแกล้งให้กวนวายเป็นทั้งกลุ่ม ขาดความเกรงใจ และไม่มีสัมมาคารวะ ทำให้เจ้าหน้าที่ มีความรู้สึกแย่ รู้สึกไม่ดี และไม่สามารถพูดคุย ตักเตือนต่อไปได้และคิดว่าสมาชิกคงฟังไม่ได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ จะต้องถ่ายทอดข้อมูล เรื่องราวปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ได้รับฟังเพื่อหาทางแก้ไข ช่วยเหลือ และรับผิดชอบดูแลแทน เช่น เจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลว่า "ขณะนี้ปัญหากับสมาชิกคนหนึ่ง สมาชิกคนนั้นพูดว่าอย่างนี้.... และมีพฤติกรรมอย่างนั้น....." และสำหรับการให้รายละเอียดนั้น เจ้าหน้าที่ จะไม่สามารถนำความรู้สึกที่ไม่ดีของตัวเองไปบอกกล่าวด้วย เช่น ให้ข้อมูลแสดงความรู้สึกว่า "รู้สึกไม่ชอบสมาชิกคนนั้นมาก คิดจะแกล้งกันให้ป่วยหรือเปล่า" การสื่อสารลักษณะนี้เป็นเรื่องที่ไม่ควรทำ เพราะได้แสดงความรู้สึกด้วยอารมณ์ ไม่มีสติและเหตุผล ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ ที่ประสบกับปัญหาดังกล่าวจะต้องควบคุมตัวเองให้ได้มากที่สุด และแก้ไขปัญหากด้วยเหตุผล ไม่ใช่ใช้อารมณ์ เพราะจะทำให้ไม่มีประโยชน์ในการแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหา รวมไปถึงการทำงานจะไม่ราบรื่นต่อไปด้วย

ปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากสภาวะการเป็นเจ้าหน้าที่ สมาชิกส่วนใหญ่จะให้การยอมรับมาก เมื่อเจ้าหน้าที่ บอกกล่าว หรือชี้แจงสิ่งใดไป สมาชิกจะเชื่อฟังอย่างจริงจัง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ จะต้องพยายามสื่อสารให้ผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะถ้าผิดพลาดจะทำให้สมาชิกเสียความรู้สึก สูญเสียความศรัทธา และทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลกับสมาชิกว่า... สถานที่ตรงนี้ อนุญาตให้สมาชิกสูบบุหรี่ได้ แต่ในความเป็นจริงไม่สามารถทำได้เพราะเจ้าหน้าที่ เกิดความเข้าใจผิด จึงทำให้สื่อสารผิดพลาด และด้วยคำพูดที่สื่อสารไปนั้น ทำให้สมาชิกเชื่อฟัง และปฏิบัติตาม ดังนั้นการแก้ไขปัญหามือเจ้าหน้าที่ สื่อสารผิดพลาด ให้ข้อมูลที่ไม่ต้อง จะต้องรีบแก้ไขโดยทันที ให้รวดเร็วที่สุด ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน เจ้าหน้าที่ ดำเนินการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นไปด้วยความรู้สึกเสียใจที่สื่อสารผิดพลาด แสดงคำขอโทษต่อสมาชิก ก็จะสามารถทำให้เหตุการณ์คลี่คลายลงได้ และครั้งต่อไปเจ้าหน้าที่ จะต้องระมัดระวังในเรื่องการให้ข้อมูลมากขึ้น รอบคอบ และไม่ให้เกิดขึ้นบ่อยๆ เพราะจะทำให้สมาชิกลดหย่อนการยอมรับ ความศรัทธาได้ในขณะเดียวกัน

ปัญหาที่เกิดจากสมาชิกทำผิดกฎบ้านพิชิตใจเพราะสมาชิกไม่เชื่อฟังเจ้าหน้าที่ฯ และถ้าเป็นปัญหาเรื่องใหญ่และร้ายแรง เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องรีบพูดคุย ดักเตือน และหากผู้รับผิดชอบความผิดโดยทันที ตัวอย่างเช่น สมาชิกนำเหล้าเข้ามาดื่มไว้ที่บ้านฯ เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ ได้พยายามซักถามสาเหตุ และเหตุผลต่าง ๆ สมาชิกที่มีความผิดจะไม่ยอมสื่อสารด้วย นิ่งนิ่ง ไม่ยอมพูด หรือบางครั้งพยายามเดินหนีไป เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องพยายามรั้งไว้ไม่ให้ไปไหน เพื่อให้สมาชิกตอบคำถาม และยอมรับผิด เพื่อในครั้งต่อไปจะได้หยุดพฤติกรรมดังกล่าวและไม่ทำเช่นนี้อีก ดังนั้นในกรณีนี้ถ้าสมาชิกทำผิดค่อนข้างร้ายแรง เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องรีบแก้ไข และตัดสินใจทันที แต่ถ้าหากเป็นความผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ ปัญหาไม่ใหญ่มาก ก็จะสามารถรอและพูดคุยกันในวันต่อมาได้ เจ้าหน้าที่ฯ ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า... ปัญหาค่อนข้างมีเยอะมาก เป็นประจำเกือบทุกวัน แต่ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องจุกจิก และเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกของคน ปัญหาของสมาชิก 50 คน ก็จะมี 50 เรื่อง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ฯ ค่อนข้างเครียดมากในการทำงาน สื่อสารให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือ และเมื่อเครียดจะไม่สามารถมีความพร้อมที่จะพูดคุยกับสมาชิกที่มีปัญหาได้ทุกครั้ง จะต้องพยายามควบคุมตัวเองมาก ถ้าวันนี้ยังไม่พร้อมจะต้องขอผลัดไปพูดคุยในวันต่อไป หากปัญหานั้นไม่มีความร้ายแรง และไม่ส่งผลกระทบต่อมากนัก

การสื่อสารไม่ทันเวลาก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีปัญหาเกิดขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฯ รับทราบข้อมูลไม่ทันเหตุการณ์ มีข้อมูลหายบ้าง เพราะเจ้าหน้าที่ฯ ไม่รู้ความเคลื่อนไหวของสมาชิก เช่น เจ้าหน้าที่ฯ ไม่ทราบว่าสมาชิกมีปัญหาไม่สบายใจเรื่องอะไร ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้สมาชิกต้องหนีออกไปจากบ้านพิชิตใจ ไม่อยู่เพื่อฟื้นฟูต่อไป เหตุการณ์เป็นเช่นนี้เพราะเนื่องจากเมื่อสมาชิกมีปัญหาเกิดขึ้น ไม่ยอมปรึกษาใคร คิดคนเดียวตัดสินใจตามลำพัง จึงเป็นเรื่องที่น่าเสียดายที่สมาชิกได้ใช้ความพยายามในการปรับตัว และบำบัดฟื้นฟูได้ระยะหนึ่งแล้วต้องออกไป และมีโอกาสสูงที่จะไปติดซ้ำ ซึ่งในบางครั้งผู้ปกครองไม่เข้าใจ คิดว่าเจ้าหน้าที่ฯ ปลอ่ยปละละเลย ไม่ดูแลสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ จึงมีปัญหาเกิดขึ้น และสำหรับการแก้ไขปัญหานั้น ถ้ามีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น จะต้องปลอ่ยไป ไม่สามารถแก้ไขได้ เพราะสมาชิกหนีออกไปแล้ว แต่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องนำเรื่องราวนี้เป็นอุทาหรณ์ให้กับสมาชิกคนอื่น ๆ ให้เรียนรู้และแก้ไขปัญหาย่างถูกวิธี เพราะถ้าพลาดจะทำให้สูญเสียโอกาสที่ดีไป และสำหรับเจ้าหน้าที่ฯ จะสามารถนำเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นข้อเตือนใจเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกหรือให้ไม่น้อยที่สุด จะต้องใส่ใจสอดส่องดูแลในเรื่องความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกให้มากขึ้น อาจโดยการสังเกตพฤติกรรมสมาชิกในระหว่างทำกิจกรรม การมีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อน รวมไปถึงการช่วยเหลือจากเพื่อนสมาชิกเพื่อดูแล สังเกตซึ่งกันและกัน เพราะพวกเขาจะใช้เวลาด้วยกันมากกว่า เพื่อนช่วยเพื่อน รักและปรารถนาดีต่อกัน ถ้ามีเหตุการณ์ใดผิดสังเกตต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ฯ ทราบโดยทันที เพื่อช่วยเหลือให้ทันเวลา

สมาชิกในระยะนี้เริ่มให้การยอมรับ ไร้รังใจเจ้าหน้าที่ฯ มากกว่าในระยะเตรียมการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องรักษาความรู้สึกของสมาชิกเช่นนี้ไว้ และไม่ทำให้สมาชิกเกิดความระแวงต่อเจ้าหน้าที่ฯ แต่ในความเป็นจริงก็มีบ้างในบางเหตุการณ์ที่ทำให้สมาชิกเสียความรู้สึกกับเจ้าหน้าที่ฯ ได้ ตัวอย่างเช่น เหตุการณ์การประเมินผลสมาชิกให้เลื่อนเพลสโดยเจ้าหน้าที่ฯ สมาชิกบางคนมีความระแวงกับการประกาศเลื่อนเพลส คอยเปรียบเทียบว่าใครได้เลื่อนเพลสบ้าง ซึ่งจะพิจารณา และสังเกตว่าเพื่อนสมาชิกที่เข้าโปรแกรมพร้อมกันกับตัวเอง ทำไม่จึงได้

เลื่อนเฟส แต่ตัวเองไม่ได้เลื่อนเฟส จึงทำให้คิดว่าเจ้าหน้าที่ มีความลำเอียง ไม่ยุติธรรม รู้สึกไม่พอใจ ทำให้รู้สึกท้อแท้ หมดกำลังที่จะฟื้นฟูต่อไป และเป็นเหตุให้สมาชิกเกิดความระแวง ไม่ไว้วางใจ ไม่ให้ความเชื่อถือกับเจ้าหน้าที่ เหมือนเดิม ดังนั้นในการแก้ไขเจ้าหน้าที่ นั้นจะต้องเรียกสมาชิกทุกคนประชุมบ้านๆ เพื่อพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งสื่อสารเพื่อแสดงความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อปัญหาต่าง ๆ เช่น แสดงความรู้สึกว่า " คงจะมีใครน้อยใจใช่ไหมในเรื่องที่เกิดขึ้น ต้องขอโทษด้วยที่ทำให้รู้สึกเสียใจ แต่อยากจะบอกว่าเจ้าหน้าที่ ทุกคนหวังดี และต้องการให้พวกเธอเติบโตได้อย่างมีศักยภาพจริง ๆ แต่หากมีข้อบกพร่องจะต้องปรับปรุง แก้ไขก่อนที่จะเลื่อนไปในเฟสต่อไป จึงขอให้ไว้ใจในการตัดสินใจประเมินผลของเจ้าหน้าที่ " การแก้ไขด้วยวิธีการสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ความรู้สึกผิดหวังกับเจ้าหน้าที่ ลดน้อยลงไป ทำให้เกิดความเข้าใจและยอมรับกันมากขึ้น ความรู้สึกต่างๆ จะเริ่มเหมือนเดิมกับเจ้าหน้าที่ เพราะได้ชี้แจง อธิบายเหตุผลให้ฟัง นอกจากนี้ความไว้วางใจของสมาชิกจะไม่เปลี่ยนแปลง ถ้าหากเจ้าหน้าที่ ใช้การสื่อสารด้วยความยุติธรรม และพึงรักษากฎกติกา เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสมาชิก เพราะที่นี้เป็นภาพของระบบ เจ้าหน้าที่ จะต้องรักษาความยุติธรรมไว้มากที่สุด หากกำหนดกติกาต่าง ๆ ไว้แล้ว สมาชิกทุกคนจะต้องทำตามกฎ ถ้าใครละเลยเจ้าหน้าที่ จะต้องควบคุม และตักเตือน ตัวอย่างเช่น บ้านๆ มีกฎว่าใช้โทรศัพท์ได้ครั้งละไม่เกิน 3 นาที ถ้าสมาชิกคนใดใช้เกินเป็น 4 นาที จะต้องถูกตักเตือนโดยทันที ดังนั้นเจ้าหน้าที่ ต้องเข้มงวดกับกฎระเบียบมาก ถ้าละหลวมต่อกติกา ส่งผลให้สมาชิกไม่พอใจเพราะกฎไม่เป็นไปตามกฎ มีผู้ฝ่าฝืนได้ และจะทำให้สมาชิกรู้สึกผิดหวัง ไม่อยากอยู่ฟื้นฟูต่อไป เพราะคิดว่าทำไม่ได้ให้ความยุติธรรม

และอีกปัญหาหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ จะต้องใช้กลยุทธ์การสื่อสารในการช่วยเหลือ และคลี่คลายสถานการณ์ นั่นคือ ปัญหาการสื่อสารในครอบครัวของสมาชิก ซึ่งบางครอบครัวนั้นจะไม่สื่อสาร ไม่ยอมพูดคุยกับสมาชิกในวลาสามัญม จะมาทำหน้าที่ฝากเงินให้สมาชิกกับเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้จ่ายต่าง ๆ เท่านั้น เมื่อทำธุระเสร็จแล้วก็กลับไป ไม่พูดจา ทักทายกับสมาชิก เพราะให้เหตุผลว่า... โกรธลูก ไม่อยากชมเชยว่าประพฤติตัวดีขึ้น เก่งว่าลูกจะได้ใจและทำตัวแย่งอีก ดังนั้นเมื่อมีปัญหาความไม่เข้าใจกันเกิดขึ้นในครอบครัวสมาชิก เจ้าหน้าที่ จะต้องช่วยเหลือ และปรับความเข้าใจกันกับครอบครัวกับสมาชิก เพราะถ้าหากสมาชิกจบไปปรแกรมกลับบ้านไป และจะต้องประสบกับปัญหาพ่อแม่ไม่ยอมรับ ไม่พูดคุยด้วย จะทำให้สมาชิกเครียด กอดตัน และอาจจะหาทางออกแบบเดิมอีก คือการใช้ยาเสพติด จะทำให้การทุ่มเทเวลาในการบำบัดฟื้นฟูเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ เมื่อเจ้าหน้าที่ มีโอกาสจะขอพบ เพื่อพูดคุยกับพ่อแม่ ผู้ปกครองที่มีปัญหาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ จะไม่ใช้วิธีการสอนเพราะไม่เป็นการสมควร แต่จะเน้นวิธีการให้พ่อแม่ได้เล่า พูดคุย และระบายความรู้สึกเกี่ยวกับลูกว่าเป็นอย่างไร หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ จะพูดให้ฟังถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับสมาชิกคนนั้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นมาก โดยให้เหตุผลว่า... เมื่อลูกได้พยายามทำความดีก็ควรจะให้โอกาส และพูดคุย ชมเชยลูกบ้าง ทำให้ลูกรู้สึกว่าพ่อแม่รัก ห่วงใย ส่งผลให้เกิดกำลังใจที่จะฟื้นฟูต่อไป และเลิกยาเสพติดให้ได้ จะเห็นได้ว่าในความเป็นจริงพ่อแม่รักลูก แต่สื่อสารไม่เป็น หรือการสื่อสารบกพร่อง ทำให้เกิดความเข้าใจผิดต่อกัน เจ้าหน้าที่ จะต้องพยายามพูด สื่อสารให้พ่อแม่คิดได้ และเห็นใจลูกที่จะต้องพยายามช่วยเหลือตัวเอง และทำดีเพื่อครอบครัว

ในแต่ละปีทางบ้านพิชิตใจจะจัดงานวันพ่อ วันแม่ขึ้นเป็นประจำ เพื่อให้พ่อแม่และลูกได้พบปะ พูดคุย แสดงความรักความเข้าใจต่อกัน และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน แต่มีบางครอบครัวที่พ่อแม่ไม่ได้มาเป็นกำลังใจให้กับลูก และในขณะที่เดียวกันพ่อแม่คนอื่นก็พร้อมใจกันมา จึงทำให้สมาชิกบางคนจะต้องไปนั่งร่วมโต๊ะกับพ่อแม่คนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่พ่อแม่ของตัวเอง จึงเกิดความรู้สึกแค้น เสียใจ และเศร้ามาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ จะต้องพูดคุย อธิบายให้พ่อแม่เข้าใจความรู้สึกของลูกมากขึ้น เช่น ชี้แจงว่า " คุณพ่อคุณแม่ลองนึกดูซิว่า...ลูกจะเอากำลังใจมาจากไหน ลูกอุทิศสัปดาห์ที่มีได้ถึง 2 ปี เพราะว่าเขาอยากเป็นคนดี เขาไม่เคยหนีออกไปเลย ถึงแม้ว่าพ่อแม่ไม่ยอมมาเยี่ยม และพูดคุยด้วย คุณพ่อคุณแม่ลองพูดคุยกับเขาสักนิด อาจจะเริ่มต้นคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไปก่อนประมาณ 5 นาที นาน ๆ ไปก็เพิ่มเวลาเป็น 10 นาทีหรือมากกว่านั้น ทำอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ จะทำให้รู้สึกดีด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย จนทำให้สามารถพูดคุยเรื่องอื่น ๆ ได้มากขึ้น เช่น ความรู้สึกดีที่มีต่อกัน "

จากการพูดคุยของเจ้าหน้าที่ กับพ่อแม่ผู้ปกครองสมาชิก จะทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น พ่อแม่ใส่ใจในความรู้สึกของลูก และเริ่มมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ดีขึ้นกับลูกตามลำดับ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะต้องใช้เวลาสักระยะหนึ่ง เพราะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน และอาศัยการปรับตัวเข้าหากัน เจ้าหน้าที่ ได้ให้ข้อคิดกับพ่อแม่ว่า... ลูกมีโอกาสติดซ้ำ ถ้าพ่อแม่ไม่เข้าใจ ไม่ให้อภัย ไม่รักและห่วงใยลูก และทำให้เขาต้องประสบกับปัญหาครอบครัวซ้ำซาก อาจจะไปใช้ยาเสพติดเพื่อแก้ปัญหา เพื่อลืมความทุกข์ ทั้งนี้เพราะเขายังไม่เข้มแข็งพอ ถ้าขาดกำลังใจจากครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญ

สรุปแยกประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

- ตกเดือนทุกครั้งเมื่อสมาชิกมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความร่วมมือ หรือก่อความวุ่นวาย
- ใช้กระบวนการสื่อสารด้วยการระดมความคิดกับเจ้าหน้าที่ คนอื่น ที่มีประสบการณ์ และความชำนาญในการแก้ไขปัญหา ในกรณีที่สมาชิกสร้างปัญหาที่มีความร้ายแรง หรือยากต่อการแก้ไข
- ไม่แสดงความรู้สึก และอารมณ์ของตัวเองต่อปัญหานั้น ๆ แต่จะเป็นไปด้วยหลักเหตุและผล
- รับผิดชอบต่อเหตุการณื หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ เพื่อรักษาความศรัทธาไว้
- ปัญหาจากสมาชิกที่มีความรุนแรง และส่งผลกระทบต่อมาก จะต้องดำเนินการแก้ไขให้รวดเร็วที่สุด
- ต้องรับรู้ถึงความเคลื่อนไหวของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การสื่อสารนั้นทันต่อเหตุการณ์
- ใช้กระบวนการสื่อสาร พูดคุย เป็นไปด้วยความยุติธรรม ไม่ลำเอียง และรักษากฎ กติกา เพื่อลดความเคลือบแคลง ระแวงสงสัยจากสมาชิก
- ใช้การสื่อสารเพื่อไกล่เกลี่ยสถานการณ์ในครอบครัวสมาชิกที่มีปัญหา ไม่ยอมรับสมาชิก เพื่อลดปัญหาครอบครัว โดยการชี้แนะ แนะนำพ่อแม่ ผู้ปกครอง แต่ไม่ใช่วิธีการสอน