

การสื่อสารกับพ่อแม่และครอบครัว

ชิษณุ พันธุ์เจริญ

โดยทั่วไปการดูแลรักษาผู้ป่วยมักเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนสองคนซึ่งหมายถึงแพทย์และผู้ป่วยเท่านั้น แต่การดูแลรักษาผู้ป่วยเด็กต้องให้ความสำคัญกับพ่อแม่หรือสมาชิกคนอื่นในครอบครัว ซึ่งมักมาพร้อมกับเด็กด้วย และบ่อยครั้งที่เขาเหล่านั้นมีส่วนสำคัญในการรับผิดชอบและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการดูแลรักษาเด็ก ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องของสามฝ่ายได้แก่ แพทย์ เด็ก และผู้ใหญ่ในครอบครัว

การสื่อสารกับผู้ใหญ่ในครอบครัวจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการสื่อสารกับตัวเด็กเอง และบ่อยครั้งที่กลับมีความสำคัญมากกว่าเสียอีก เนื่องจากการสื่อสารกับเด็กทำได้ในวงจำกัด โดยเฉพาะในเด็กเล็กที่ยังสื่อสารกับเราไม่ได้มาก แพทย์จึงต้องเล็งไปสื่อสารกับผู้ใหญ่แทน

การสื่อสารกับครอบครัว

การสร้างเชื่อมั่นกับผู้ปกครองของเด็กถือเป็นหัวใจสำคัญที่มีผลอย่างยิ่งต่อกิจกรรมต่างๆของเด็ก กระบวนการดังกล่าวต้องอาศัยทั้งความรู้ ความสามารถในการเชิงวิชาการของแพทย์ ตลอดจนต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควบคู่กันไป

การสื่อสารของแพทย์กับผู้ปกครองของเด็ก เช่น พ่อแม่ ควรมีความเป็นกันเองและมีลักษณะผ่อนคลาย หากมีการปรึกษาหารือและขอความคิดเห็นควรมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างทั้งสองฝ่ายมากกว่าการชี้แจงจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง อาจเริ่มจากการแนะนำตัวเอง ถามเรื่องราวทั่วไปหรือพูดคุยในประเด็นที่พ่อแม่สนใจก่อน เช่น ปัญหาในการดูแลเด็ก แล้วจึงค่อยๆ ดึงเรื่องเข้ามาสู่การพูดคุยในเรื่องที่ต้องการ

การสื่อสารกับพ่อแม่ที่มีประสิทธิภาพ

1. การฟังอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การรับฟังพ่อแม่อย่างตั้งใจ ไตร่ตรอง ใส่ใจ ให้กำลังใจ พยายามจับประเด็น สะท้อนความรู้สึกเป็นระยะๆ ทวนซ้ำ สรุปเพื่อให้เข้าใจปัญหา เหตุผล และความรู้สึกที่แท้จริง นำมาซึ่งความสามารถในการแก้ไขปัญหของพ่อแม่ในที่สุด

“คุณพ่อคงรู้สึกไม่สบายใจกับเรื่องที่เกิดขึ้น พอจะเล่าให้หมอฟังได้ไหมครับ (แล้วรับฟังต่อไปอย่างตั้งใจ)”

“คุณแม่คงรู้สึกกังวล... (แล้วเงียบ เพื่อให้คุณแม่เล่าต่อไป)”

2. การพูดอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การพูดอย่างเหมาะสม ซึ่งทำให้พ่อแม่มีความสะดวกใจในการเล่าเรื่อง เล่าปัญหา ถ่ายทอดความรู้สึก และแสดงความคิดเห็น ทำให้เขามีความเข้าใจในตนเอง การเลือกใช้คำพูดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ข้อมูลที่ให้ควรมีความชัดเจนและ

กะทัดรัด โดยคำนึงถึงความรู้สึกและสภาพอารมณ์ของพ่อแม่ด้วย การให้ข้อมูลที่มากเกินไปมักสร้างความสับสนและทำให้พ่อแม่ไม่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ทั้งหมด บ่อยครั้งที่ทำให้ความสำคัญของประเด็นที่ต้องการสื่อสารลดน้อยลง โดยทั่วไปควรสื่อสารโดยใช้ข้อมูลสำคัญเพียง 3-5 ประเด็น นอกจากนั้น อาจใช้สื่อสิ่งพิมพ์ประกอบ เช่น หนังสือ แผ่นพับ ภาพวาด

ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการพูดคือ การให้คำแนะนำในจังหวะเวลาที่ไม่เหมาะสม การสั่งสอน ตักเตือน ดำหนิติเตียน วิจารณ์ ข่มขู่ เมินเฉย เบี่ยงเบนความรู้สึกหรือความคิด หรือมีอคติ (ตัวอย่างข้อผิดพลาดที่พบ)

“คุณแม่ไม่ควรคิดแก้ปัญหาแบบนี้ ชีวิตหนึ่งได้เกิดขึ้นแล้ว เขาเป็นลูกของคุณแม่ จะไปทำร้ายเขาได้อย่างไร... แค่คิดก็เป็นบาปแล้วนะ”

“คุณพ่อคุณแม่ไม่น่าจะคิดแบบนี้ หมอว่าเราควรจะทำ...”

(ตัวอย่างการปรับเปลี่ยนคำพูด)

“คุณแม่คงไม่สบายใจที่ตั้งครรภ์โดยที่ยังไม่มีความพร้อม... เราลองมาช่วยกันคิดหาทางออกในเรื่องนี้ดีไหมครับ”

“หมอยังไม่ค่อยเข้าใจเหตุผลที่คุณพ่อคุณแม่เลือกหนทางนี้... อยากจะให้ช่วยเล่ารายละเอียดให้หมอฟัง... เราจะได้ช่วยกันคิดหาหนทางอื่นที่เหมาะสมกว่าต่อไป”

เทคนิคที่สำคัญในการสื่อสารกับพ่อแม่

1. การตั้งคำถาม เป็นเทคนิคสำคัญที่ใช้เพื่อสำรวจปัญหาและสร้างความเข้าใจ วิธีตั้งคำถามควรใช้พ่อแม่เป็นศูนย์กลาง โดยแพทย์ต้องทำหน้าที่รับฟังอย่างตั้งใจ สนใจ และพิจารณาให้ดีว่าคำถามใดควรถามและคำถามใดไม่ควรถาม ควรเลือกใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้พ่อแม่ได้เล่าเรื่องและแสดงความคิดเห็นด้วยความสบายใจ หลีกเลี่ยงคำถาม “ทำไม” และไม่ซักถามมากเกินไปในลักษณะคล้ายการสอบสวนหรือคุกคาม คำถามปลายปิดมักเหนียวนาให้เกิดบรรยากาศเครียดได้ง่าย

“คุณพ่อพอจะเล่าเรื่องราวให้พวกเราฟังได้ไหมครับ (แล้วนั่งเงียบ เพื่อรอฟังสิ่งที่เขาเล่า)”

“คุณพ่อจะใช้เวลาลำดับเหตุการณ์สักพักหนึ่งก็ได้ครับหมอยินดีที่จะรอฟังครับ”

แพทย์ควรพยายามทำความเข้าใจความหมายของคำพูดของพ่อแม่ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจปัญหาและสถานการณ์ได้ดี การทวนหรือสรุปความเฉพาะประเด็นสำคัญๆ จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้พ่อแม่มีความรู้สึกว่าคุณแพทย์เข้าใจและยอมรับตนเอง และพร้อมที่จะเล่าเรื่องราวต่อไปอย่างเปิดเผย

“คุณพ่อหมายความว่า... ลูกเริ่มสงสัยสิ่งที่เราปกปิดเขามานาน”

2. การสะท้อนความรู้สึก แพทย์ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกของพ่อแม่และควรสะท้อนความรู้สึกอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการแสดงให้ทราบถึงอารมณ์ที่เกิดขึ้น แสดงความเห็น

อกเห็นใจ ให้เวลาไตร่ตรอง และทำให้พ่อแม่เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน

“คุณแม่คงยังรู้สึกเสียใจในเรื่องที่เกิดขึ้น... เราน่าจะรอสักระยะหนึ่ง แล้วค่อยมาปรึกษาหารือกันอีกครั้ง... คุณแม่เห็นเป็นอย่างไรครับ”

3. การทำความเข้าใจกับปัญหา ในบางสถานการณ์พ่อแม่จะมีเรื่องราวต่างๆ มากมาย มาเล่าให้แพทย์ฟัง โดยที่ตนเองก็ไม่ได้มีความเข้าใจที่ชัดเจนในปัญหาแต่ละปัญหา แพทย์ควรทำให้เกิดความกระจ่างในปัญหาโดยอาศัยทักษะต่างๆ ในการสื่อสาร บางครั้งเมื่อทำการสื่อสารไปสักระยะหนึ่ง อาจพบว่าเรื่องราวบางเรื่องไม่ได้เป็นปัญหาอย่างที่คิดไว้แต่แรก แพทย์ต้องรีบเลี้ยวออกมาเพื่อค้นหาปัญหาที่มีความสำคัญต่อไป

“เท่าที่หมอจับใจความได้จากที่คุณแม่เล่ามา ดูเหมือนคุณแม่จะรู้สึกกังวลใจหากไม่ได้ฉีดวัคซีนนี้ให้ลูก ขณะเดียวกันคุณแม่ก็มีความรู้สึกลำบากใจเนื่องจากวัคซีนมีราคาแพงกว่าวัคซีนทั่วไป...”

4. การช่วยแก้ปัญหา แพทย์ไม่ควรรับบทบาทแก้ไขปัญหามาให้พ่อแม่ โดยเฉพาะในเรื่องที่สลับซับซ้อน แต่ควรทำหน้าที่สร้างควรกระจ่างให้และทำให้เขาสามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง การสรุปแนวทางแก้ปัญหาที่เป็นระบบร่วมกับการมองปัญหาในด้านบวก จะทำให้พ่อแม่มองเห็นแนวทางในการดูแลเด็กต่อไป มีความมั่นใจ มีกำลังใจ และมีความภูมิใจในความสามารถของตนเอง

“เท่าที่หมอฟังดู... คุณพ่อตัดสินใจที่จะยังไม่บอกความจริงกับเขา เพราะเกรงว่าเขาจะรับไม่ได้ เนื่องจากเขายังเด็กเกินไป... เมื่อเขาโตกว่านี้เราจะหารือกันอีกทีในเรื่องนี้... ดีไหมครับ”

## สรุป

การสื่อสารกับพ่อแม่หรือผู้ปกครองของเด็กมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการสื่อสารกับเด็กโดยตรง โดยเฉพาะในเด็กเล็ก โดยอาศัยหลักการสื่อสารที่ไม่แตกต่างจากการสื่อสารทั่วไป คือ ให้เขาเป็นศูนย์กลาง ใช้คำถามปลายเปิด พยายามทำความเข้าใจกับปัญหาและความกังวล โดยอาศัยทักษะการทวนซ้ำ สรุปความและสะท้อนอารมณ์ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญห และให้ข้อมูลที่ไม่มากจนเกินไป

## บรรณานุกรม

1. ชัยณู พันธุ์เจริญ. Communication Skills พุดคุยเรื่องวัคซีน. กรุงเทพฯ: ธนาพรส, 2549.
2. จิตรา วงศ์บุญสิน. การสื่อสารกับเด็ก. ใน: ชัยณู พันธุ์เจริญ, รัตโนทัย พลับรู้อกร, อุษา ทิษยากร, บรรณาธิการ. Communication Skills สื่อสารอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ธนาพรส,

2549:7-12.

3. อนุพงษ์ สุธรรมนิรันดร์. การสื่อสารกับวัยรุ่น. ใน: ชัยณู พันธุ์เจริญ, จตุพล ศรีสมบุญ, อุษา ทิสยากร, สมศักดิ์ โล่ห์เลขา, บรรณาธิการ. Communication Skills คุยกันเรื่องมะเร็งปากมดลูกและการป้องกันด้วยวัคซีนเอชพีวี. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2549:17-26.
4. อัมพร เบนจพลพิทักษ์. การสื่อสารกับพ่อแม่และครอบครัว. ใน: ชัยณู พันธุ์เจริญ, รัต โนทัย พลับรู้อการ, อุษา ทิสยากร, บรรณาธิการ. Communication Skills สื่อสารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2550:35-42.