

Communication Skills

การสื่อสารทางการแพทย์
แบบมืออาชีพ

พร้อมตัวอย่างบทสนทนา
เพื่อใช้ในทางเวชปฏิบัติ
และใช้สำหรับเตรียมสอบ



รศ. นพ. นิพนธ์ พันธุ์เจิญ



Communication Skills

การสื่อสารทางการแพทย์แบบมืออาชีพ



ศูนย์ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร
ฝ่ายการเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์



Communication Skills การสื่อสารทางการแพทย์แบบมืออาชีพ

ศูนย์ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร ฝ่ายกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

บรรณาธิการและผู้พิมพ์ ชัยณู พันธุ์เจริญ

ISBN : 978-616-7829-76-0

ลิขสิทธิ์ของฝ่ายกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
พิมพ์ครั้งที่ 1 จำนวน 3,000 เล่ม พ.ศ. 2560

การผลิตและลอกเลียนแบบของหนังสือเล่มนี้ ไม่ว่าในรูปแบบใดทั้งสิ้น ต้องได้รับอนุญาต
เป็นลายลักษณ์อักษรจากฝ่ายกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ราคา 180 บาท

จัดจำหน่ายโดย ศูนย์ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร
ฝ่ายกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
ตึก สก. ชั้น 11 ถนนพระรามที่ 4 กรุงเทพฯ 10300
โทร. 0-2255-5372

Website: www.chulacc.com

Fanpage: คลินิกสื่อสารเพื่อความสุข

ข้อมูลบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ
ชัยณู พันธุ์เจริญ
Communication Skills การสื่อสารทางการแพทย์แบบมืออาชีพ - กรุงเทพฯ :
แอดทีฟพริ้นท์
262 หน้า
1. การสื่อสาร 2. บุคลากรสาธารณสุข

พิมพ์ที่ แอดทีฟพริ้นท์
ออกแบบปก ออสส.ดีปี่ ฟอร์เวิร์ด

บทบรรณาธิการ



แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และบุคลากรสาธารณสุขอื่นๆ ตลอดจนนักเรียนแพทย์ นักเรียนพยาบาล และนักเรียนหลายสาขารัฐบาล ล้วนยังมีประสบการณ์จำกัดในการดูแลผู้ป่วยในหลากหลายมิติ และอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ไม่ว่าจะในเรื่องธรรมดาๆ อย่างการซักประวัติและการสัมภาษณ์ผู้ป่วย หรือในเรื่องที่มีความสลับซับซ้อนอย่างการแจ้งข่าวร้าย การให้คำปรึกษา การสื่อสารกับผู้ป่วยวิกฤติ และผู้ป่วยระยะสุดท้าย ตลอดจนการดำเนินงานทางวิชาการในรูปแบบการเรียนการสอนอย่างการให้สัตยาภิบาลและการนำเสนองานวิชาการแพทย์

ศูนย์ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร ฝ่ายกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้จัดทำตำราด้านการสื่อสารในชื่อ “Communication Skills การสื่อสารทางการแพทย์แบบมืออาชีพ” เพื่อให้เกิดประโยชน์กับแพทย์ พยาบาล เภสัชกร และบุคลากรสาธารณสุข โดยคาดหวังว่าตำราเล่มนี้จะช่วยถ่ายทอดองค์ความรู้ เจตคติ และทักษะด้านการสื่อสาร อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้สังคมของเราน่าอยู่มากขึ้นและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ตำราเล่มนี้ยังมีตัวอย่างบทสนทนากับผู้ป่วยและญาติ ในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในทางเวชปฏิบัติและใช้ในการเตรียมตอบคำถามการสื่อสารสำหรับนักเรียนอีกด้วย

ชัยฉู พันธ์เจริญ

มกราคม 2560

สารบัญ



1. ปรัชญาของการสื่อสาร	1
2. ทักษะการสื่อสารสำหรับครูสายสาอาารณสุข	17
3. ทักษะการสื่อสารสำหรับแพทย์และแพทย์ประจำบ้าน	29
4. ทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียนแพทย์.....	43
5. ทักษะการสื่อสารสำหรับพยาบาล.....	49
6. ทักษะการสื่อสารสำหรับเภสัชกร.....	55
7. การซักประวัติผู้ป่วย.....	63
8. การแจ้งข่าวร้าย	69
9. การสื่อสารสำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง	79
10. การสื่อสารสำหรับผู้ป่วยวิกฤติและผู้ป่วยระยะสุดท้าย	95
11. การสื่อสารสำหรับผู้ติดเชื้อเอชไอวี.....	109
12. การสื่อสารสำหรับผู้ป่วยใช้เลือดออก.....	125
13. การสื่อสารด้านวัคซีน.....	139
14. การสื่อสารในห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก.....	155
15. การสื่อสารในหอผู้ป่วย.....	171
16. การสื่อสารเพื่อป้องกันการร้องเรียนและการฟ้องร้อง	177
17. การนำเสนอข้อมูลทางการแพทย์.....	189
18. ตัวอย่างบทสนทนากับผู้ป่วย.....	207



ปรัชญาของการสื่อสาร

ในยุคปัจจุบันมีการกล่าวถึงปรัชญาด้านการสื่อสารเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารได้สร้างปัญหามากมายให้กับบุคคล องค์กร สังคม หรือแม้แต่ประเทศชาติ และนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ความสับสน หรือถึงขั้นเกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม หลายฝ่ายเริ่มเห็นความสำคัญของกระบวนการสื่อสาร และเห็นควรสนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนา เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้ทำหน้าที่สื่อสารควรมีความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารและวิธีการสื่อสารให้ต้องแท้ เพื่อให้การสื่อสารกับผู้ที่อยู่ตรงหน้าเกิดประสิทธิภาพสูงสุด แนวคิดด้านการสื่อสารควรได้รับการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดของต่างประเทศเพื่อให้เหมาะสมสำหรับบริบทของสังคมไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้



1. ให้ความสำคัญกับผู้ที่อยู่ตรงหน้า

การสื่อสารที่ดีต้องยึดหลักผู้ที่อยู่ตรงหน้าเป็นศูนย์กลาง บ่อยครั้งที่ผู้สื่อสารมีเจตนาที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างดีที่สุดตามความคิดเห็นของตนเอง ซึ่งเข้าลักษณะยึดตัวของผู้สื่อสารเป็นศูนย์กลางมากกว่า และอาจไม่ได้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่อยู่ตรงหน้า

การสื่อสารโดยยึดหลักผู้ที่อยู่ตรงหน้าเป็นศูนย์กลาง เป็นกระบวนการในการสร้างความเข้าใจกับปัญหาของผู้ที่อยู่ตรงหน้าให้ชัดเจน ก่อนที่จะดำเนินการช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหา ลักษณะของการสื่อสารรูปแบบนี้ต้องอาศัยเจตคติที่ดีในการสื่อสาร เป็นผู้ฟังที่ดี มีความใส่ใจในเรื่องราว รู้วิธีการตั้งให้เกิดการสนทนา จับประเด็นสำคัญ และสามารถเชื่อมโยงให้เกิดเรื่องราวซึ่งเป็นประเด็นปัญหาที่แท้จริงของผู้ที่เราสื่อสารด้วย

2. เลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม

การสื่อสารมีให้เลือกใช้หลายวิธี ควรเลือกให้เหมาะสมกับบุคคล และเหมาะสมกับสถานการณ์ วิธีการสื่อสารที่สำคัญคือ การให้ข้อมูล และการให้คำปรึกษา

การให้ข้อมูลหรือการให้สุขศึกษา (Health education) สามารถทำได้โดยง่าย ไม่ต้องอาศัยประสบการณ์หรือทักษะในการสื่อสารมาก แต่เกิดประโยชน์ไม่มากนัก ผู้สื่อสารมักใช้ตนเองเป็นหลัก ในการเลือกให้ความรู้หรือข้อมูลที่จะทำให้ผู้ที่อยู่ตรงหน้ามีความเข้าใจ



คล้อยตาม และปฏิบัติตาม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารวิธีนี้ ควรพยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารที่เป็นลักษณะสองทาง เพิ่มขึ้น สอบถามความเข้าใจและความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการสื่อสารในลักษณะข่มขู่ คุกคาม หรืออบรมสั่งสอน เพราะ การสื่อสารในลักษณะนี้มักสร้างสิ่งกีดขวาง (barrier) ให้ผู้ที่อยู่ตรงหน้า เกิดความรู้สึกต่อต้านและไม่ยอมปฏิบัติตาม โดยอาจแสดงออกให้ ผู้สื่อสารได้รับทราบในลักษณะความรู้สึกไม่พอใจ หรืออาจไม่แสดงออก ใดๆ ในลักษณะที่อธิบายก็ได้

“หนอคิดว่าคุณสูงคุณเงี้ยวตาได้ไม่ได้เลย คุณสูงควรจะต้องไปขีดดู และทำตัวให้ตึกกว่านี้ละ” (การตีความมักทำให้เสียสัมพันธภาพ)

การให้คำปรึกษา (Counseling) เป็นกระบวนการสื่อสารที่มี ลักษณะสองทาง กระตุ้นให้ผู้ที่อยู่ตรงหน้าได้แสดงความคิดเห็น ลำดับ ความคิด ทำให้เกิดปัญญา และมองเห็นปัญหาหรือความรู้สึกของตนเอง ได้ชัดเจนขึ้น ต้องอาศัยประสบการณ์และทักษะหลายอย่างในการ สื่อสารของตัวผู้สื่อสาร การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ผู้ที่อยู่ตรงหน้าเกิด ความเข้าใจและพยายามที่จะแก้ไขปัญหาของตนเองด้วยความเต็มใจ มักเลือกใช้สำหรับผู้ป่วยที่มีปัญหาเชิงเชิงและปัญหาที่ต้องการ การปรับเปลี่ยนความคิด เจตคติ และพฤติกรรม

“คุณสูงครับ คุณสูงเป็นเบาหวานมาหลายปีแล้วยังคุณเงี้ยวเลย ในเลือดได้ระดับก็ คุณสูงคิดจะทำอย่างไรในเรื่องนี้ครับ” (การตู่บให้คิด)