

# วิจารณ์หนังสือ “สารพันปัญหาและบทเรียนด้านการสื่อสารทางการแพทย์” ของ ศูนย์ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร ฝ่ายกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ธีรวันท์ โอภาสบุตร\*

โดยทั่วไปความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารทางการแพทย์เป็นเรื่องที่ใกล้ตัวและเป็นเรื่องยากที่จะสื่อสารให้น่าสนใจ เพราะการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านเนื้อหาข้อมูลที่เป็นวิชาการมักทำให้คนไม่สนใจติดตาม เนื่องจากการใช้คำศัพท์เฉพาะหรือการอธิบายกรณีศึกษาทางการแพทย์ที่ใช้วิธีการสื่อสารที่สลับซับซ้อน ทำให้เกิดปัญหาความเข้าใจผิดระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารทางการแพทย์นับเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่ง เพราะหลายเหตุการณ์อาจนำไปสู่การฟ้องร้องแพทย์และโรงพยาบาล การทำความเข้าใจกับวิธีการสื่อสารทางการแพทย์เป็นสิ่งที่จะต้องนำมาพิจารณา

หนังสือ “สารพันปัญหาและบทเรียนด้านการสื่อสารทางการแพทย์” ของ ศูนย์ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร ฝ่ายกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นหนังสือที่เรียบเรียงขึ้นเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการสื่อสารทางการแพทย์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

## ส่วนที่ 1 ปรัชญาในการสื่อสารสำหรับสังคมไทย

ส่วนแรกเป็นการกล่าวถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารและวิธีการสื่อสารให้ถ่องแท้ เพื่อให้การสื่อสารกับผู้ที่อยู่ตรงหน้ามีประสิทธิภาพสูงสุด โดยนำเสนอแนวทางในเรื่องต่อไปนี้ 1. การให้ความสำคัญกับผู้ที่อยู่ตรงหน้า 2. การเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม 3. การเก็บคุณลักษณะที่ดีของผู้สื่อสารไว้ 4. การให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพ 5. การเปลี่ยนจากการเป็นผู้พูดมาเป็นผู้ฟังที่ดี 6. วิธีเลือกใช้ทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสม 7. การให้ความสำคัญกับความรู้สึกและอารมณ์ 8. การทำความเข้าใจกับปัญหาและความรู้สึก 9. การสนับสนุนและช่วยเหลือให้เกิดการแก้ไขปัญหา 10. หลีกเลี่ยงข้อมูลที่มากจนเกินไป ผู้เขียนถ่ายทอดโดยการยกตัวอย่างรูปประโยคที่ใช้จริงในการสื่อสารมาประกอบการอธิบาย ประกอบกับวิธีการเขียนที่มีลักษณะเป็นภาษาพูด ทำให้ผู้อ่านเข้าใจประเด็นต่างๆ ได้ง่ายยิ่งขึ้น

## ส่วนที่ 2 สารพันปัญหาด้านการสื่อสารทางการแพทย์

ในส่วนของสารพันปัญหาด้านการสื่อสารทางการแพทย์ ได้แบ่งเป็น 2 ประเด็นคือ 1. ประเด็นปัญหาจากผู้ป่วย มุมมองจากผู้ป่วยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทางการแพทย์ที่ควรได้รับความสนใจและใส่ใจ 2. ประเด็นปัญหาจากผู้ให้การรักษา มุมมองจากผู้ให้การรักษาเกี่ยวกับการสื่อสารทางการแพทย์ ซึ่งอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จึงควรทำความเข้าใจกับความรู้สึกของทั้งสองฝ่ายให้ถ่องแท้ แต่ละกรณีศึกษาที่นำเสนอในส่วนนี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้งระหว่างแพทย์ ผู้ป่วย รวมถึงญาติของผู้ป่วย เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์การเรียนรู้ในรูปแบบของการตอบคำถามที่พบบ่อยๆ และบทเรียนที่ได้รับจากการสนทนากับผู้ป่วย มีประเด็นที่น่าสนใจ เช่น ผู้

\* อาจารย์ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ป่วยมีความคาดหวังสูงในการรักษา เมื่อต้องขอโทษผู้ป่วยและญาติ รู้สึกลำบากใจเมื่อต้องชี้แจงค่าใช้จ่ายกับผู้ป่วยและญาติ โดยเริ่มจากการกล่าวถึงแนวคิดของกรณีศึกษาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งบอกแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกรณีดังกล่าว มีวิธีเขียนที่กระชับ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย พร้อมทั้งยกตัวอย่างการสื่อสารที่ควรหลีกเลี่ยง ถ่ายทอดมาในรูปแบบของประโยคที่แพทย์ใช้ในการสื่อสารจริงกับผู้ป่วย เขียนจากปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริง ทำให้ผู้อ่านเกิดภาพที่ชัดเจน สามารถเข้าใจถึงวิธีการที่ไม่ควรใช้ในการสื่อสารต่อกรณีศึกษาดังกล่าว ในทางกลับกันผู้เขียนยังได้เสนอตัวอย่างการสื่อสารที่แนะนำ และเหมาะสมในการนำมาใช้ โดยสอดแทรกคำแนะนำจากประสบการณ์ตรงของผู้เขียนที่แสดงถึงความเข้าใจในสถานการณ์ของผู้เข้ารับการรักษา

### ส่วนที่ 3 บทเรียนด้านการสื่อสารทางการแพทย์

ส่วนสุดท้ายของหนังสือเล่มนี้เป็นการตีพิมพ์เรื่องราวเกี่ยวกับชีวิตจริงของผู้ป่วยและครอบครัวที่จะให้ผู้อ่านได้เข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยและสมาชิกในครอบครัวที่ได้รับผลกระทบ ทำให้ผู้อ่านได้มองเห็นมุมมองอื่นๆ นอกเหนือจากมุมมองด้านวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์ ในบางเรื่องเป็นบทเรียนที่มีคุณค่าต่อการเรียนรู้ช่วยเปิดมุมมองของแพทย์ที่มีต่อผู้เข้ารับ

การรักษา โดยผู้เขียนเริ่มเกริ่นถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและใช้การเขียนในรูปแบบของบทสนทนาระหว่างแพทย์และผู้เข้ารับการรักษา ทำให้อ่านสนุกและเข้าใจความคิดของทั้งสองฝ่าย ได้ทราบถึงศาสตร์ของการให้คำปรึกษาและบทเรียนที่ได้รับจากการสื่อสาร

จากที่ผู้แต่งได้กล่าวไว้ว่าหนังสือเล่มนี้เป็นคู่มือด้านการสื่อสารทางการแพทย์เหมาะสำหรับกลุ่มผู้อ่านที่เป็นแพทย์ประจำบ้าน นักเรียนแพทย์ พยาบาล และบุคลากรสายวิทยาศาสตร์การแพทย์ แต่สำหรับผู้วิจารณ์มีความเห็นว่าหนังสือเล่มนี้เหมาะกับผู้อ่านในทุกสาขาวิชาชีพ เพราะรูปแบบของการสื่อสารปัจจัยในการสื่อสารทั้งภายนอกและภายในที่เกิดขึ้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในทุกอาชีพ และใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ ข้อคิดหรือมุมมองที่ได้จากหนังสือเล่มนี้สามารถลดปัญหาทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นได้ ทำให้ช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้ส่งสารแคบลง หนังสือเล่มนี้ไม่ได้ให้คำแนะนำแค่เรื่องของทักษะในการสื่อสารแต่ยังให้แง่คิดใหม่ๆ ปรับทัศนคติที่มีต่อคู่สนทนา ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ที่อยู่ตรงหน้า รู้เท่าทันอารมณ์และใช้การสื่อสารให้เหมาะสม หนังสือเล่มนี้จะเป็นสะพานเชื่อมโยงให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น