

ทักษะการสื่อสาร: การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการของลูกให้แก่พ่อแม่ ผู้ปกครอง

พญ. อัมพร เบญจพลพิทักษ์

นพ. ธีรชัย บุญยะสิทธิ์พรณ

กรมอนามัย

การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการเด็กแก่พ่อแม่ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลเด็ก เป็นอีกองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการสนับสนุนให้มีการดูแลเด็กได้อย่างมีคุณภาพ โดยการสื่อสารนี้มีได้เป็นเพียงการให้ข้อมูลเท่านั้น แต่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องอาศัยทั้งความรู้/ความเข้าใจ บนพื้นฐานความสัมพันธ์ที่ดี มีความไว้วางใจและเห็นอกเห็นใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งในกรณีที่เด็กมีพัฒนาการสมวัย สงสัยล่าช้า หรือต้องส่งต่อเพื่อทำการรักษา ดังนั้น แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงควรมีการเตรียมตัวหรือฝึกฝนทักษะการสื่อสารเหล่านี้เพื่อให้เกิดความพร้อมและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถอาศัยหลักการเบื้องต้นในการพูดคุยได้ ส่วนในกรณีของการแจ้งผลที่มีข้อมูลซับซ้อนหรือส่งผลกระทบต่ออารมณ์ความรู้สึกและการตัดสินใจที่ซับซ้อนขึ้น ผู้แจ้งผลการประเมินพัฒนาการควรพิจารณาผนวกเทคนิคและกลไกของการให้การปรึกษา (Counselling) เป็นแนวทางหลักร่วมด้วยเสมอ

เอกสารฉบับนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 หลักการในการพูดคุยและการให้การปรึกษา

ส่วนที่ 2 สถานการณ์กรณีสมมุติ การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการ

2.1 กรณีผลพัฒนาการปกติ

2.2 กรณีผลพัฒนาการสงสัยล่าช้า

2.3 กรณีต้องมีการส่งต่อเนื่องจากผลพัฒนาการยังคงล่าช้าหลังการกระตุ้นพัฒนาการด้วยเครื่องมือ DSPPM แล้วหนึ่งเดือน

2.4 กรณีพบความผิดปกติของร่างกายและพัฒนาการ

ส่วนที่ 1 หลักการในการพูดคุยและการให้การปรึกษา

การพูดคุย มีองค์ประกอบทั้งด้านเนื้อหาสาระที่สื่อสารและภาษากาย น้ำเสียงหรือบุคลิกภาพในขณะที่พูดเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย รูปแบบการพูดในสถานการณ์ต่างๆอาจมีความแตกต่างกัน ทั้งในการพูดเพื่อให้ข้อมูลหรือแจ้งให้ทราบ การพูดเพื่อโน้มน้าวใจ พูดเพื่อให้กำลังใจหรือให้ข้อคิดเตือนใจ หรือการพูดโต้ถามเพื่อค้นหาคำตอบ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทักษะการพูดที่ดี มีหลักการ ดังนี้

1. คำนึงถึงภูมิหลังของผู้ฟัง เลือกใช้วิธีการพูดและภาษาที่เหมาะสม
2. สังเกตอารมณ์ ความสนใจและความรู้สึกของผู้ฟัง
3. พูดจาชัดเจน สื่อด้วยความจริงใจ เปิดเผย ไม่วกวน รักษาเวลาและให้เกียรติความเห็นของผู้ฟัง
4. มีการใช้วัจนภาษา คือ ภาษาพูดที่เปล่งออกมาเป็นเนื้อหาและอวัจนภาษา คือ ภาษากาย กิริยา ท่าทาง สีหน้า ดวงตา น้ำเสียง การแต่งกายที่เหมาะสม
5. มีการชื่นชมและให้กำลังใจผู้ฟัง สามารถวิเคราะห์และสื่อความชื่นชมในประเด็นด้านบวกหรือสิ่งดีงามของคู่สนทนาได้
6. พูดคุยด้วยความสุภาพ ให้เกียรติผู้ฟัง และพูดในสิ่งที่มีประโยชน์

การให้การปรึกษา (Counselling) เป็นกระบวนการสื่อสารที่มีคุณค่าในการช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาให้สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาและผ่านพ้นอุปสรรคไปได้ด้วยตัวเอง การให้การปรึกษาจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ผู้ให้คำปรึกษา (Counsellor) พึ่งปฏิบัติต่อผู้มาขอรับการปรึกษา (client) อย่างเอาใจใส่ ผู้ให้การปรึกษาต้องมีความเป็นกันเอง น่านับถือไว้วางใจได้ รักษาความลับได้ มีทัศนคติที่ดี มีทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสารที่ดี และควรมีความรู้เป็นอย่างดีในเรื่องที่จะให้การปรึกษา ในกรณีของการสื่อสารเพื่อแจ้งถึงปัญหาสุขภาพหรือพัฒนาการเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อนที่จำเป็นต้องรักษาต่อเนื่อง ตลอดจนการสื่อสารเพื่อคลี่คลายปัญหาด้านจิตใจและสังคมซึ่งอาจพบร่วมกับปัญหาพัฒนาการเด็กได้นั้น มักต้องอาศัยเทคนิคการให้การปรึกษาร่วมด้วย ดังนั้น บุคลากรหน่วยบริการสุขภาพจึงควรมีทักษะเบื้องต้นในการให้การปรึกษา เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษามีใช้การสอนให้ข้อมูลความรู้ แต่เป็นไปเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดคุยถึงความรู้สึกคับข้องใจ อันจะทำให้เกิดความพร้อมด้านจิตใจ สามารถเข้าใจในความหมายของปัญหาและเหตุการณ์ต่างๆที่ตนเองประสบอยู่ได้อย่างถ่องแท้ บนพื้นฐานของสัมพันธภาพและความร่วมมือระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ในการที่จะวางแผนเผชิญและแก้ไขสถานการณ์ปัญหาของผู้รับการปรึกษาเองได้

คุณสมบัติผู้ให้การปรึกษา

แม้ผู้ให้การปรึกษาจะผ่านการฝึกอบรมให้มีทักษะเหมาะสมต่อการทำหน้าที่ให้การปรึกษา อย่างไรก็ตาม ผู้ให้การปรึกษาก็ยังเป็นมนุษย์ซึ่งอาจมีความต้องการทางร่างกาย จิตใจและสังคม เฉพาะตัว นอกจากนี้พื้นฐานครอบครัวและการใช้ชีวิตต่างๆ ยังอาจทำให้มีพื้นฐานความเชื่อ ค่านิยมในเรื่องราวต่างๆ ที่ไม่เหมือนกันกับผู้รับการปรึกษา ลักษณะที่แตกต่างกันนี้เอง อาจมีอิทธิพลส่งเสริมหรือขัดขวางในการให้การปรึกษาต่อผู้ที่มีปัญหาต่างๆในชีวิตได้ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้จักตนเอง รู้ว่าตัวเองมีความเชื่อและค่านิยมเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ อย่างไร และรู้จักระวังตนเองในการแสดงออกทางวาจาและท่าทางขณะให้การปรึกษาแนะนำอย่างเหมาะสม รู้จักควบคุมและเผชิญอารมณ์ ความรู้สึก ความกลัว หรือความรู้สึกรังเกียจให้อยู่ในสภาพที่ไม่ขัดขวางการให้การปรึกษาให้มากที่สุด โดยทั่วไป ผู้ให้การปรึกษา ควรเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีบุคลิกมั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ รับฟังปัญหา และระบายความในใจได้ มีลักษณะการวางตัวที่น่ายอมรับและเชื่อถือ สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดี มีท่าที่เป็นกันเอง มีความเสียสละอดทน ตั้งใจที่จะรับฟังและร่วมสนับสนุนการแก้ปัญหา นอกจากนี้ ผู้ให้การปรึกษาที่ดีจะต้องมีจรรยาบรรณมีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดีและรักษาความลับของผู้รับการปรึกษาได้

หลักการให้การปรึกษา

1. ปฏิบัติต่อผู้รับการปรึกษาอย่างให้เกียรติ เคารพความแตกต่างของแต่ละบุคคล
2. ทำความเข้าใจถึงการแสดงออกทางความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา
3. เป็นผู้รับฟังที่ดี เห็นอกเห็นใจและไวต่อความรู้สึกที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออก สามารถควบคุมอารมณ์ขณะให้การปรึกษา ทำความเข้าใจแล้วตอบสนองได้อย่างเหมาะสม
4. ให้ผู้รับการปรึกษาตัดสินใจด้วยตนเอง โดยผู้ให้การปรึกษาอาจเสนอทางเลือกหรือให้ข้อมูลทางออกหลายๆ ทาง ให้สามารถพิจารณาหาทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา
5. รักษาความลับของผู้รับการปรึกษา และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดแก่ผู้รับการปรึกษาและผู้เกี่ยวข้อง
6. ไม่ยึดค่านิยมของผู้ให้การปรึกษาเป็นหลักในการตัดสินใจ แต่ต้องทำความเข้าใจต่อปัญหาและพฤติกรรมต่างๆ ของผู้รับการปรึกษาและวิเคราะห์ปัญหาไปพร้อมๆ กับผู้รับการปรึกษา

ขั้นตอนในการให้การปรึกษา

ขั้นตอนในการให้การปรึกษาแนะนำนั้น สามารถใช้หลักการ - GATHER - ซึ่งประกอบด้วย

1. G - Greeting การทักทายด้วยท่าทางและคำพูดที่สร้างสัมพันธภาพที่ดี

- เมื่อผู้รับการปรึกษาเข้ามา มีการกล่าวคำทักทาย เชื้อเชิญ หากการสื่อสารมีความซับซ้อน และต้องใช้ระยะเวลา ควรจัดเก้าอี้ระยะห่างระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาให้อยู่ในระยะที่พอดี ไม่ไกลจนเกิดอาการเกร็ง หรือห่างเกินไปจนต้องใช้เสียงดัง

- มีการสบสายตา (eye contact) ที่เหมาะสม

- ทำนั่งควรเรียบร้อย ไม่ควรนั่งเผชิญหน้า ควรตั้งเก้าอี้ทางด้านข้างทำมุมหกสิบองศาหรือมุมฉากต่อกัน ซึ่งช่วยให้เห็นภาษากายของผู้มารับการปรึกษาด้วย

- เปิดประเด็นการพูดคุยด้วยคำพูดกลางๆ เช่น การเติบโตของลูกเป็นอย่างไร หรือถามถึงบรรยากาศการเลี้ยงดูเด็กในครอบครัว แล้วจึงเข้าสู่การซักถามหรือบอกเล่าข้อมูล

2. A - Active listening การฟังอย่างตั้งใจ

- ควรฟังด้วยท่าทางที่เป็นมิตร มีการสบสายตา โนม้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย ซึ่งเป็นภาษากายหรืออวจนภาษาที่สะท้อนถึงความใส่ใจ

- ให้ความสนใจตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาบอกเล่าด้วยการการพยักหน้ารับรู้ การสบตา หรือการตั้งคำถามที่สอดคล้องกับเรื่องราวได้เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าเรื่องราวความรู้สึกนึกคิดตลอดจนความเชื่อของผู้รับคำปรึกษา และเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษา ได้สำรวจไตร่ตรองเพื่อความเข้าใจตัวเองมากขึ้น รวมถึงเพื่อให้ได้ข้อมูล แนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการปฏิบัติต่อไป โดยทั่วไปแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาควรใช้คำถามแบบเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดได้อย่างถี่ถ้วนและตอบตามที่ต้องการอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ผู้ให้การปรึกษายังต้องสามารถจัดการกับความเงียบในระหว่างให้การปรึกษาได้ โดยอาศัยทักษะต่างๆ เช่น การสะท้อนความรู้สึกหรือการทวนความ เป็นต้น

3. T - Telling เป็นกระบวนการบอกเล่าที่จะช่วยเหลือในการมองหาที่มาของปัญหา กระบวนการบอกเล่านี้จะช่วยนำไปสู่การค้นพบรากฐานปัญหาที่แท้จริงหรือต้นเหตุซึ่งต้องแก้ไข โดยอาจใช้ร่วมกับการตั้งคำถาม ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการนี้ราบรื่นขึ้น โดยคำถามที่ใช้ส่วนมากจะใช้คำถามปลายเปิด เช่น อะไรอย่างไร พอจะบอกหรือเล่าเหตุการณ์ได้ไหม เช่น

“ลูกอายุ..... ตามDSPM มีแนวทางว่าเค้าจะ.....ได้ แต่พบว่าวันนี้ เค้ายังไม่สามารถเขียนวงกลมได้ คุณแม่คิดว่าน่าจะมีสาเหตุจากอะไรได้บ้างคะ”

“ตอนนี้ลูกอายุ...แล้ว หมอตรวจดูแล้วเค้าแข็งแรงดี น้ำหนักก็ดี ท่าทางอยากพูดอยากคุยตาม DSPM เค้าจะ.....ได้ แต่วันนี้ เราเห็นว่าเค้ายัง...ไม่ได้ อันนี้คุณพ่อคิดว่า เราน่าจะมีวิธีการสนับสนุนได้อย่างไรบ้าง”

ทั้งนี้ ควรหลีกเลี่ยงคำถาม “ทำไม” เพราะมักสร้างความรู้สึกถูกคาดหวังแก่ผู้ฟัง นอกจากนี้ ยังควรระมัดระวังคำถามไม่ให้เกิดความรู้สึกตำหนิตาย

4. H - Helping ช่วยให้มีมติตัดสินใจแก้ปัญหาได้ โดยการให้กำลังใจและการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง เพื่อให้มองเห็นทางเลือกต่างๆที่มีอยู่และตัดสินใจได้เหมาะสม

ทักษะการให้กำลังใจ

เป็นการแสดงความสนใจ เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและสนับสนุนให้คิดและกระทำต่ออย่างเชื่อมั่น โดยใช้แนวทางต่อไปนี้

1. มองหน้า สบตา ยิ้ม ผงกศีรษะ ตอบรับสั้น
2. ย้ำ หรือทวนซ้ำคำสำคัญๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาพูดถึง
3. ใช้คำพูดชื่นชมหรือคำพูดด้านบวกให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจ มีความหวังและกำลังใจที่จะคิดหรือทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นจริงได้
4. หลีกเลี่ยงการสร้างความหวังและการปลอบใจที่ไม่อาจเป็นจริงได้ หรือใช้การให้กำลังใจเพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกท้อแท้ของผู้รับคำปรึกษา

ทักษะการให้ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ให้ควรชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน ใช้ภาษาง่ายๆ ในกรณีของการให้ข้อมูลเพื่อส่งเสริมพัฒนาการเด็ก สามารถให้พ่อแม่หรือผู้ดูแลเด็กอ่านข้อแนะนำที่ระบุในคู่มือ DSPM และทำความเข้าใจในขั้นตอนนี้ได้

2. ผู้ให้คำปรึกษาควรตรวจสอบความรู้และความต้องการเกี่ยวกับเรื่องที่จะให้ข้อมูลจากผู้รับคำปรึกษาก่อนให้ข้อมูล เพื่อประหยัดเวลาและเป็นการให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. หลังจากให้ข้อมูลแล้วผู้ให้คำปรึกษาควรตรวจสอบว่าข้อมูลที่ให้นั้น ผู้รับคำปรึกษา เข้าใจถูกต้องหรือไม่ โดยใช้วิธีให้ผู้รับคำปรึกษาทวนซ้ำ

หลังจากให้การช่วยเหลือด้านกำลังใจและข้อมูลแล้ว ผู้ให้การปรึกษาควรจะให้โอกาสผู้รับการปรึกษาพิจารณาว่าคำแนะนำเป็นที่พอใจ เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่ หรืออาจถามความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อคำแนะนำนั้นว่า มีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไร

5. **E - Explaining** อธิบายข้อดีของแต่ละแนวทางที่เสนอ ข้อเสียที่มีเพื่อให้เจ้าของปัญหาตัดสินใจเลือกวิธีการและแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง หลังจากนั้นจะสรุปความเพื่อผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจปัญหาของตนเองได้เด่นชัดขึ้น รวมทั้งสรุปแนวทางการแก้ไขที่ผู้รับการปรึกษาได้เลือกแล้ว

6. **R - Refer** บางครั้งในการแจ้งผลพัฒนาการ ยังอาจต้องอาศัยการตรวจร่างกายหรือการตรวจวินิจฉัยอื่นๆเพิ่มเติมจากผู้มีความรู้ความชำนาญโดยเฉพาะ ผู้ให้การปรึกษาสามารถส่งต่อผู้มารับการปรึกษาให้กับผู้อื่นที่มีความรู้ความชำนาญในด้านนั้น เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ก็ควรอาศัยหลักการต่างๆเบื้องต้นส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความเข้าใจที่ดีเพื่อการดูแลเด็กได้อย่างเหมาะสมถูกต้องที่สุดต่อไป

ส่วนที่ 2 สถานการณ์กรณีสมมุติ การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการ

ในการแจ้งผลการประเมินพัฒนาการเด็กแก่พ่อแม่ ผู้ปกครองนั้น บุคลากรหน่วยบริการสุขภาพ สามารถคำนึงถึงสามประเด็นสำคัญเป็นแนวทางตามลำดับ ดังนี้

1. **ชื่นชม** : แสดงความชื่นชมในเรื่อง

- พ่อแม่ ผู้ปกครองที่พาเด็กมารับการคัดกรองพัฒนาการและ/หรือ มีการดูแลส่งเสริมพัฒนาการเด็ก
- ชื่นชมในศักยภาพ ความพยายามของพ่อแม่ ผู้ปกครองในการส่งเสริมเด็กต่อเนื่อง
- ชื่นชมในศักยภาพของเด็กในพัฒนาการส่วนที่ทำได้ดี มีพัฒนาการสมวัย /หรือเป็นไปตามวัย

2. **แจ้งข้อมูล** : แจ้งสิ่งที่ต้องพึงตระหนักคือ

- พัฒนาการของเด็กในส่วนที่ต้องกระตุ้นส่งเสริมเพิ่มเติม โยควรระบุให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถอาศัยข้อมูลอ้างอิงจากคู่มือ DSPM ได้อย่างเป็นรูปธรรม

- พัฒนาการของเด็กมีความต่อเนื่องในทุกด้าน ดังนั้น พ่อแม่ ผู้ปกครอง สามารถช่วยส่งเสริม พัฒนาการลูก โดยการใช้คู่มือ DSPM ในช่องการฝึกทักษะช่วงอายุที่เกี่ยวข้อง การแจ้งข้อมูลนี้ สามารถใช้การ ชี้ชวนให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเด็กอ่านเอกสารและทำความเข้าใจต่อหน้าบุคลากรที่ทำหน้าที่ประเมิน และซักถาม ทำความเข้าใจให้ชัดเจน หรือทดลองฝึกให้ดู
- 3. **เน้นย้ำ** : สิ่งสำคัญคืออย่าลืมมาพบเจ้าหน้าที่ในนัดครั้งต่อไป เพื่อติดตามประเมินผลพัฒนาการของลูก

1. กรณีเด็กมีพัฒนาการสมวัย

- เจ้าหน้าที่** : 1. **ชื่นชม** : บอกข่าวดี ลูกของท่านมีพัฒนาการสมวัย /หรือเป็นไปตามวัย
2. **แจ้งข้อมูล** : สิ่งที่ท่านต้องพึงตระหนักคือ พัฒนาการของเด็กมีความต่อเนื่องในทุกด้าน ดังนั้น พ่อแม่ ผู้ปกครอง สามารถช่วยส่งเสริมพัฒนาการลูก โดยการใช้คู่มือ DSPM ในช่องการฝึกทักษะช่วงอายุถัดไป ของลูกโดยใช้เป็นกิจกรรมการเล่น การอ่าน การช่วยเหลือตนเอง เป็นต้น
3. **เน้นย้ำ** : สิ่งสำคัญคืออย่าลืมมาพบเจ้าหน้าที่ในนัดครั้งต่อไป เพื่อติดตามประเมินผลพัฒนาการ ของลูก

2. กรณีเด็กมีพัฒนาการสงสัยล่าช้า / **ล่าช้าใช้การสื่อสารคล้ายกัน**

2.1 กรณีผลพัฒนาการปกติ

2.2 กรณีผลพัฒนาการสงสัยล่าช้า

2.3 กรณีต้องมีการส่งต่อเนื่องจากผลพัฒนาการยังคงล่าช้าหลังการกระตุ้นพัฒนาการด้วย เครื่องมือ DSPM แล้วหนึ่งเดือน

2.4 กรณีพบความผิดปกติของร่างกายและพัฒนาการ

- เจ้าหน้าที่** : 1. **ชื่นชม** : พ่อแม่ ผู้ปกครองที่พาน้องเข้ามารับการคัดกรองพัฒนาการ
2. **แจ้งผล**: ผลจากการคัดกรองพัฒนาการพบว่าน้องยังมีบางข้อที่ทำได้ไม่เต็มขั้น การแจ้งผลควรแจ้งในข้อที่เด็กสามารถทำได้สมวัย/เกินวัยก่อนและชื่นชมผู้ปกครองที่เขาสอนลูกเขาดีในส่วนที่ เด็กทำได้โดดเด่นแล้วค่อยแจ้งในข้อที่เด็กทำไม่ได้ อาจเกิดจากเด็กขาดโอกาสในการฝึกในข้อนั้นๆ
3. **สังเกตพฤติกรรม** : สอบถามความรู้สึกแสดงความรู้สึกเข้าใจแก่พ่อแม่ ผู้ปกครอง
4. **ให้ข้อมูลการช่วยเหลือ/ให้กำลังใจ** เสริมพลังผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก (เน้นว่า ผู้ปกครองเป็นคนสำคัญที่สุดที่จะทำให้เด็กเก่งและเจ้าหน้าที่จะคอยช่วยเหลือเสมอหากมีข้อสงสัยอย่างไรยินดี ให้คำปรึกษาตลอด) ให้ข้อเสนอแนะ: พ่อแม่ ผู้ปกครองไม่ต้องกังวลมากเกินไปนะคะ สามารถส่งเสริมและ ฝึกกระตุ้นลูก โดยการใช้คู่มือ DSPM ในช่องการฝึกทักษะข้อที่ลูกทำไม่ได้เป็นระยะเวลา 30 วัน (หากทำได้ ภายใน 2 อาทิตย์ก็นำมาพบเจ้าหน้าที่ก่อนได้เลย)
- สอนวิธีการการส่งเสริมพัฒนาการในข้อที่เด็กยังไม่ได้เพื่อให้ผู้ปกครองไปฝึกต่อที่บ้านได้ ด้วยตนเองโดยอย่าลืมถามด้วยว่าที่บ้านเขามีอุปกรณ์การฝึกหรือไม่ ถ้าไม่มีจะสอนวิธีการประยุกต์ใช้อุปกรณ์ที่ เขามีอยู่อย่างไรและอย่าลืมการให้ผู้ปกครองสาธิตย้อนกลับด้วยเพื่อจะได้แน่ใจว่าเขาเข้าใจและสามารถกลับไป ส่งเสริมพัฒนาการลูกได้จริงๆ
5. **เน้นย้ำ**: สิ่งสำคัญคืออย่าลืมมาพบเจ้าหน้าที่ในนัดครั้งต่อไปนะคะ เพื่อติดตามประเมินผล พัฒนาการของลูก

ตัวอย่างสถานการณ์กรณีสมมุติ

สถานการณ์กรณีสมมุติ 1

เด็กอายุ 9 เดือน พัฒนาการสมวัย

น้องจูน อายุ 9 เดือน มารับการคัดกรองพัฒนาการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล

หมอ : สวัสดีค่ะ คุณพ่อคุณแม่ น้องจูน น้องแข็งแรงสบายดีไหมคะ

พ่อ-แม่: สบายดีค่ะ กินเก่งมาก อ้อแอ้ส่งเสียงจะคุยด้วยตลอดค่ะ

หมอ : ดุสิต ยิ้มให้หมอด้วย น่ารักจริงๆ พ่อแม่ชื่นใจเลยนะคะ ดิมากเลยคะที่พ่อกับแม่พาลูกมาวันนี้ ลูกโชคดีมากเพราะพ่อแม่ ให้ความสำคัญและพาลูกมาพบหมอ (**ชื่นชม**) พ่อกับแม่ได้ใช้หนังสือประเมินพัฒนาการ DSPM เล่มนี้บ้างไหมคะ

พ่อ-แม่: ไม่รู้จักค่ะ /มันคืออะไรคะ

หมอ : หนังสือเล่มนี้มีประโยชน์มากค่ะ หมอจะอธิบายการใช้คู่มือ DSPM ประเมินพัฒนาการน้องจูนไปพร้อมกันเลยนะคะ

หมอ : (ทำการประเมินพัฒนาการเด็กช่วงอายุ 9 เดือน หน้า 22-25 / สรุปผลการประเมินพัฒนาการ)

หมอ : ยินดีด้วยนะคะ น้องจูนมีพัฒนาการเป็นไปตามวัยของน้องในช่วงอายุ 9 เดือน (**แจ้งข้อมูล**)

แม่ : ดีใจจังเลยคะ ขอถามคุณหมอน้อยคะ น้องจูนยังก้าวเดินไม่ได้เหมือนน้องข้างบ้านเลยคะ ทั้งๆที่อายุเท่ากัน

หมอ : คุณแม่คงกังวล แสดงว่าคุณแม่ให้ความสนใจและใส่ใจน้องจูนมากนะคะ คุณแม่ดูคู่มือ DSPM นะคะ ที่ช่วงอายุ 9 เดือน น้องจูนสามารถยืนอยู่ได้โดยใช้มือเกาะ ซึ่งตรงตามที่ระบุว่าช่วงอายุนี้นี้เด็กควรทำได้ ก็แปลว่าน้องเก่งสมกับวัยของเค้าแล้วคะ แต่เป็นไปได้ว่า เด็กบางคนจะทำได้มากกว่านี้ อย่างเด็กข้างบ้านที่เริ่มก้าวเดิน แต่คุณแม่สามารถยึดตามคู่มือ DSPM ว่าช่วงวัยของลูกคุณแม่อยู่ช่วงไหนและควรทำอะไรได้บ้าง โดยไม่ต้องกังวลเพราะการนำลูกของเราไปเปรียบเทียบกับเด็กคนอื่นนะคะ (**แจ้งข้อมูล**)

แม่ : โล่งใจแล้วคะ

พ่อ : แล้วเราจะทำอย่างไรได้บ้างครับหมอ

หมอ : เราอยากให้น้องจูนเก่งมากขึ้นไปเรื่อยๆตามวัยของเค้านะคะ หนังสือคู่มือเล่มนี้ดีมากคะ หลังจากนั้นให้คุณแม่คุณพ่อใช้คู่มือ DSPM ในการส่งเสริมพัฒนาการของลูกในช่วงเดือนต่อไปตามนี้เลยคะ คุณพ่ออ่านตรงนี้ออกเสียงให้แม่ฟังไปด้วยกันเลยคะ... (ให้พ่ออ่าน) ... มีข้อสงสัยในการไปฝึกลูกที่บ้านต่อไหมคะ(**แจ้งข้อมูล**)

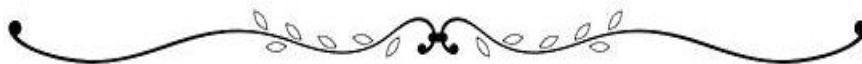
(**แนะนำการใช้คู่มือ DSPM ในส่วนของการเฝ้าระวังโดยเน้นในช่วงการฝึกทักษะ)

พ่อ-แม่: ง่ายเลยคะ ไม่สงสัยคะ ทำได้คะ ขอขอบคุณคุณหมอที่แนะนำคู่มือเล่มนี้ พวกเราจะใช้แน่นอน

หมอ : ดีมากค่ะ ทุกๆนัดฉีดวัคซีน หากมีข้อสงสัยคุณแม่ถามหมอได้เลยนะคะ และหมอจะขอนัดมาเจอกันมาดูพัฒนาการกันใหม่ในตอนนี้น้องอายุ 18 เดือน ครั้งหน้าน้องจะเก่งขึ้นอีกค่ะ ไหนช่วยทวนหน่วยค่ะว่าหมอยกให้ทำอะไรบ้าง

พ่อ-แม่: กลับไปฝึกและเล่นกับน้องจนตามที่คุยต่อก็ แล้วตอนน้องครบ 18 เดือน พามาพบหมออีก (เน้นย้ำ)

หมอ : ดีมากค่ะ เจอกันใหม่ตามนัดนะคะ ^_^”



สถานการณ์กรณีสมมุติ 2

แม่พาเด็กอายุ 18 เดือนมาพบคุณหมอตตามนัดหลังจากประเมินพัฒนาการด้วยคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย(DSPM) พบพัฒนาการสงสัยล่าช้า ด้านการใช้ภาษา

หมอ: สวัสดีค่ะคุณแม่ สวัสดีค่ะน้องทิพย์ เป็นอย่างไรบ้างคะเมื่อเช้าฝนตกหนัก เดินทางมาลำบากไหม

แม่ : สวัสดีค่ะคุณหมอ รอดดดหล่ม เลยมาช้านิดหน่อยค่ะ น้องนั่งตรงนี้ได้ไหมคะ

หมอ: นั่งได้เลยค่ะ ดีจังเลยที่แม่พาลูกมาประเมินพัฒนาการในวันนี้ (ชื่นชม) คราวที่แล้ว น้องมาตอนเก้าเดือน ประเมินได้ดีทุกด้านเลย แม่ได้ใช้คู่มือDSPMนี้ สอนน้องต่อไหมคะ

แม่ : ใช่บ้างค่ะ ช่วงแรกๆ แต่ตอนหลังฝากให้ย่าช่วยดู

หมอ: หมอจะประเมินพัฒนาการของน้องนะแม่คะ พบว่าน้องมีพัฒนาการสมวัยเกือบทุกด้านเลยคะ แต่มี 1 ด้านที่น้องน่าจะทำได้ดีกว่านี้ ตอนที่คุณหมอประเมินน้องคุณแม่สังเกตได้ไหมคะ น้องไม่มีการพูดเลียนคำที่เด่นหรือคำสุดท้ายของคำพูด ซึ่งเป็นพัฒนาการด้านการใช้ภาษา (ให้ข้อมูล)

แม่ : ใช่ค่ะ คุณแม่ก็สังเกตเห็นเหมือนกัน เค้าไม่ค่อยจะพูดด้วยคะ คุณแม่ต้องทำอะไรต่อ

หมอ: ดีจังที่คุณแม่ก็สังเกต คุณแม่ใช้ตามคู่มือDSPMเล่มนี้ได้เลยคะ ให้ฝึกน้องตามนี้ เปิดหน้า 35 ข้อ 56 คือข้อที่น้องยังไม่ผ่านคะ คุณแม่อ่านให้คุณหมอฟังหน่อยสิคะ

แม่ : (อ่านวิธีฝึกทักษะในคู่มือDSPM อ่านออกเสียงชัดเจน) (ให้ข้อมูล)

หมอ: คุณแม่มีข้อสงสัยอยากจะถามคุณหมอเพิ่มเติมไหมคะ

แม่ : ที่อ่านเป็นตัวอย่างเรื่องอาบน้ำแต่งตัว แม่สามารถฝึกน้องตอนทำกิจกรรมอื่นนอกจากการอาบน้ำแต่งตัวได้ไหมคะ

หมอ: ได้ทุกกิจกรรมเลยคะ ไม่ว่าจะเป็นตอนเก็บของเล่น ตอนกินข้าวหรือตอนไหนที่คุณแม่อยู่กับน้องได้หมดเลยคะ คุยกะน้องบ่อยๆ พูดออกเสียงซ้ำๆ ซัดๆ สบตากับน้อง ทำแบบนี้ทุกวัน วันละสี่ห้าครั้งเป็นอย่งน้อย (ให้ข้อมูล) ..พอทำได้ไหมคะ มีอะไรกังวลไหมคะ

แม่ : ไม่มีคะ ทำได้คะ จะตั้งใจทำบ่อยๆเลยคะ

หมอ: ส่วนด้านอื่นๆ คุณแม่ก็ฝึกน้องต่อตามช่วงเดือนถัดไปได้เลย เพราะน้องทำตามช่วง 18 เดือนได้หมดแล้ว (ให้ข้อมูล) ลองอ่านคูสิคะ เผื่อมีข้อสงสัยอะไร

แม่ : (อ่านแนวทางใน DSPM และทำความเข้าใจกับคุณหมอ)..... (ให้ข้อมูล)

หมอ: เยี่ยมมากคะ ฝึกบ่อยๆนะคะ หมอเชื่อว่าคุณแม่สามารถช่วยให้น้องเก่งขึ้นได้แน่นอนคะ และขอนัดน้องอีกครั้งหลังจากนี้ 1 เดือนนะคะ ในวันที่ (ระบุวันนัดอย่างชัดเจน) หากน้องสามารถทำได้ดีขึ้นภายใน 2 อาทิตย์ก็กลับมาหาหมอก่อนหน้า 1 เดือนได้เลยคะ คุณแม่สะดวกมาตามวันนัดนี้ไหมคะ

แม่ : สะดวกคะ

หมอ: ไหนคุณแม่ลองเล่าให้หมอฟังหน่อยสิคะว่าวันนี้ เราคุยเรื่องสำคัญอะไรบ้าง

แม่ : ต้องกลับไปฝึกตามในเล่มโดยฝึกให้น้องพูดเลียนคำพูด และพูดบ่อยๆ เวลาอยู่บ้านหรือทำกิจกรรมต่างๆ ที่บ้านคะ และขอนัดน้องอีกครั้งหลังจากนี้ 1 เดือน แต่ถ้าน้องสามารถทำได้ดีภายใน 2 อาทิตย์ก็กลับมาหาหมอก่อนหน้า 1 เดือนได้คะ (เน้นย้ำ)

หมอ: เยี่ยมมาก สวัสดิ์คะ แล้วเจอกันนะคะ



สถานการณ์กรณีสมมุติ 3

คัดกรองพัฒนาการเด็กอายุ 30 เดือนเด็กมีพัฒนาการดีขึ้นในการติดตามคัดกรองพัฒนาการซ้ำเนื่องจากมีพัฒนาการสงสัยล่าช้าจากการคัดกรองครั้งแรก

หมอ: สวัสดิ์คะคุณแม่ เป็นอย่างไรบ้างคะ น้องชะอมเป็นอย่างไรแล้วบ้าง

แม่ : สวัสดิ์คะคุณแม่ น้องชน กินเก่งด้วยคะ คุยจ้อเลย ชะอมอยู่กับคุณพ่อกำลังตามเข้ามาคะ ที่หมอให้ไปฝึกน้องก็ทำได้แล้วนะคะ

หมอ: ดีใจจัง เตี่ยหมอดูไปพร้อมกับพ่อแม่เลยนะ...(ทำการทดสอบ)...ขอแสดงความยินดีด้วยคะ ที่เราประเมินเมื่อเดือนที่แล้ว น้องชะอมยังหิบบของใส่ถ้วยเองไม่ได้ แต่วันนี้หมอประเมินดูแล้ว น้องสามารถทำได้ดีมาก (ให้ข้อมูล) แสดงว่าอยู่บ้านคุณแม่คุณพ่อช่วยกระตุ้นพัฒนาการของน้องได้ดีมากเลย (ชื่นชม)

แม่ : ขอบคุณค่ะคุณหมอ จากเมื่อคราวก่อนที่คุณหมอได้ให้คำแนะนำไป ดิฉันก็กลับไปฝึกลูกค่ะ ผลัดกันเล่นของเล่นกับลูกจนน้องคุ้นเคยก่อน ฝึกให้เขารอคอยที่จะหยิบก้อนไม้ใส่ถ้วย หลังจากที่ดีฉันหยิบใส่เสร็จแล้ว ก็ให้น้องชงนมหยิบใส่ที่หลังค่ะ แล้วเก็บของเล่นเข้าที่

หมอ: ดีจังเลยคะ(ชื่นชม) หลังจากวันนี้คุณแม่ก็ฝึกน้องไปเรื่อยๆ นะคะ ดูตัวอย่างวิธีการฝึกทักษะน้องต่อจากข้อที่ 78 คุณแม่ลองอ่านให้หมอฟังสิคะ (แม่อ่าน.....) สงสัยอะไรไหมคะ... (ตอบข้อสงสัย)..

ต้องฝึกบ่อยๆอย่างสม่ำเสมอ นะคะ น้องจะทำได้ดี และเก่งขึ้นเรื่อยๆ (ให้ข้อมูล)

แม่ : ได้ค่ะคุณหมอ ดิฉันจะฝึกน้องบ่อยๆ ค่ะ อยากเห็นน้องมีพัฒนาการที่ดี ฉลาดๆ ต้องขอบคุณหมอที่แนะนำพอกับแม่นะคะ เป็นประโยชน์มากเลยคะ

หมอ: เยี่ยมมากคะ ฝึกบ่อยๆนะคะ หมอเชื่อว่าคุณแม่ทำได้แน่นอนคะ ครั้งถัดไป คือ ตอนน้องอายุ 3 ขวบครึ่ง คือ 42 เดือนนะคะ ก่อนกลับบ้านวันนี้ ลองสรุปให้หมอฟังหน่อยว่า อยากให้พ่อแม่ทำอะไรบ้าง

แม่ : แม่ก็ต้องฝึกน้องไปเรื่อยๆ ตามตัวอย่างวิธีการฝึกในหนังสือ DSPPM ต้องฝึกบ่อยๆอย่างสม่ำเสมอ แล้วครั้งถัดไป มาเจอหม่อีก ตอนน้องอายุ 3 ขวบครึ่ง (เน้นย้ำ)

หมอ: ถูกต้องค่ะ แล้วพบกันใหม่นะคะ

แม่ : สวัสดีค่ะ



สถานการณ์กรณีสมมุติ 4

เด็กอายุ 42 เดือน คัดกรองพัฒนาการครั้งแรกพบสงสัยล่าช้ามาติดตามคัดกรองซ้ำ
หลังกระตุ้น 30 วัน ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองโดน
ยังไม่ผ่านต้องส่งต่อไปที่โรงพยาบาลชุมชนลำปลายมาศ

หมอ : สวัสดีค่ะ คุณพ่อคุณแม่และน้องนี่

พ่อ-แม่: สวัสดีค่ะ/ครับ คุณหมอ

หมอ : หมอดีใจที่ได้เจอคุณพ่อคุณแม่และน้องนี้อีก แสดงว่าคุณพ่อคุณแม่ให้ความสำคัญ ใส่ใจ ติดตามดูแลพัฒนาการลูกอย่างดีมากเลย หมอขอชื่นชมนะคะ (ชื่นชม)

หมอ : เป็นอย่างไรบ้างคะ หลังจากที่เรพบกันเมื่อเดือนที่แล้ว พัฒนาการน้องเป็นอย่างไรบ้าง อยากให้เล่าให้หมอฟังหน่อยว่าทำอะไรบ้างและผลเป็นอย่างไร

พ่อ-แม่: แม่กลับไปฝึกค่ะ ทำทุกวันตามข้อพัฒนาการในหนังสือDSPPMที่คุณหมอแนะนำ แต่น้องนี่ยังทำไม่ได้เลยคะ แม่รู้สึกกลัวใจและเป็นกังวลมาก

หมอ : ใช่ค่ะ วันนี้หมอได้ตรวจพัฒนาการน้องซำแล้ว พบว่าน้องยังทำไม่ได้เช่นกันคะคุณแม่ ตามที่คุณแม่เห็น หมอเห็นควรว่า ต้องส่งน้องนี้ไปกระตุ้นพัฒนาการและตรวจเพิ่มเติมที่โรงพยาบาลล่าปลายมาคะคะ
(ให้ข้อมูล)

(**คุณพ่อคุณแม่นั่งเงียบไป.....ต่างมองหน้ากัน**)

แม่ : แสดงว่าน้องพัฒนาการล่าช้าแล้วใช่ไหมคะ แล้วน้องจะเป็นอะไรมากไหมคะ จำได้ว่าลูกคนโตของเราก็ เป็นแบบนี้ต่อมาเขาก็สามารถพูดได้เป็นปกติคะ ตอนนี้อ่านข่าวดีกว่าแล้ว

หมอ: หมอดีใจด้วยค่ะที่ลูกคนโตของคุณแม่เป็นปกติ แต่สำหรับน้องนี้มีพัฒนาการล่าช้าหลาย ด้าน หมอคิดว่าไม่ควรรอแล้ว ถ้าน้องได้รับการตรวจจากหมอเร็ว ถ้าเจอปัญหาหรือโรคอะไร จะได้รับแก้ไข รักษาและการกระตุ้นพัฒนาการเร็วจะทำให้น้องเก่งตามทันเด็กอายุเท่ากับเค้าได้ แต่ถ้าคุณหมอผู้เชี่ยวชาญ ได้ตรวจแล้วพบว่าน้องนี้ไม่มีปัญหาอะไร เราจะได้สบายใจและมั่นใจในการกระตุ้นพัฒนาการเค้าต่อที่ หนองโดนได้ (ให้ข้อมูล)

พ่อ : แต่ตอนนี้เรายังไม่พร้อม

หมอ: ค่ะ คุณพ่อมีความกังวลเรื่องอะไรคะ เล่าให้หมอฟัง ปรีกษาหมอได้เลยค่ะ

พ่อ : ผมกังวลเรื่องขั้นตอนการตรวจและค่าใช้จ่ายครับ

หมอ: ค่ะ....เรื่องค่าใช้จ่ายนั้น หมอจะทำหนังสือส่งตัวให้คะคะ น้องไปตรวจตามสิทธิได้เลยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม(ให้ข้อมูล)

พ่อ-แม่: ครับ/ค่ะ เพื่อลูกและคุณหมอเห็นสมควรเราจะทำตามคำแนะนำครับ/ค่ะ

หมอ : ยังมีเรื่องอื่นอีกไหมคะ

แม่ : ห่วงเค้าค่ะ เค้าจะเป็นอะไรมากไหมคะ

หมอ : หมอก็ห่วงเค้าเหมือนกิน แต่เท่าที่ตรวจดูตอนนี้ นอกจากเรื่องพัฒนาการที่เราคุยกันแล้ว อย่างอื่นน้อง ก็ดูแข็งแรง น้ำหนัก ความสูง เส้นรอบศีรษะดีหมดเลย ไม่มีการชัก ไม่มีอะไรผิดปกติรุนแรง มีเรื่องพัฒนาการ อย่างเดียวที่ยังห่วง หมอมองว่าเราโชคดีที่พ่อแม่สนใจลูกและเราได้ช่วยกันสังเกตแล้วหาทางแก้ไขให้ลูกตั้งแต่ แรกๆหรือตั้งแต่ปัญหายังไม่มาก (ให้ข้อมูล)

พ่อ : ก็ร้อนใจนิดหน่อย อยากรู้ว่าเค้าเป็นอะไรจะได้แก้ไข

หมอ : หมอดีใจมากเลยคะที่คุณพ่อคุณแม่สนใจลูกใกล้ชิด รอสักครู่คะหมอจะเขียนหนังสือส่งตัวให้เลยคะ คุณพ่อคุณแม่ใช้หนังสือส่งตัวนี้พาลูกไปที่โรงพยาบาลล่าปลายมาคะคะ (เน้นย้ำ) ได้ผลยังไง เค้าจะแจ้ง กลับมาบอกหมอ แล้วถ้าเค้าจะส่งกลับมาให้หมอช่วยดูแลต่อยังไง ก็ยินดีนะ หรือแวะมาส่งข่าวกันหน่อยก็ดีคะ

พ่อ-แม่: ครับ/ค่ะ



ที่มา : หลักสูตรแกนกลางการให้คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยสำหรับบุคลากรหน่วยบริการสุขภาพ [Developmental Surveillance and Promotion Manual (DSPM) Program]. สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ กรมอนามัย. สืบค้นข้อมูลได้ที่ website http://nich.anamai.moph.go.th/ewt_news.php?nid=166&filename=download