



ทักษะการสื่อสารเพื่อประกอบวิชาชีพสุขภาพ

ผู้สอน...

อ. จินตนา สิงขรอาจ

นักจิตวิทยา (วท.ม. จิตวิทยาคลินิก)

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

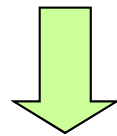
ธรรมชาติการสื่อสารในมนุษย์

Transactional Approach

trans = ข้ามไปมา

action = การกระทำ

Action \rightleftharpoons Reaction



การสื่อสารที่มีพลังขับเคลื่อน มีผลกระทบต่อกัน

มิติด้านเนื้อหา (content dimension)

มิติด้านสัมพันธภาพ (relationship dimension)



ประโยชน์ของการสื่อสารทางการแพทย์

1. เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพ
โดยตระหนักถึงความเข้าใจและใส่ใจคนไข้
2. เกิดความร่วมมือและแรงจูงใจในการมารับการรักษา
3. กระบวนการรักษามีความก้าวหน้าและเกิดผลสำเร็จอย่างรวดเร็ว



ประเภทของการสื่อสารทางการแพทย์ (ชัชฎ์ พันธุ์เจริญ, 2560)

1. การให้ความรู้หรือการให้คำแนะนำโดยตรง
(education or direct guidance)
2. การแนะนำล่วงหน้า (anticipatory guidance)
3. การให้การปรึกษา (counseling)



ข้อปฏิบัติพื้นฐาน

1. ให้เกียรติผู้ป่วยในฐานะที่เป็นมนุษย์เสมอ
2. ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจ
3. ปฏิบัติการรักษาผู้ป่วยบนพื้นฐานจรรยาบรรณ
และจริยธรรม



ขั้นตอนการสื่อสาร

1. สร้างสัมพันธภาพ
2. สัมภาษณ์อาการ
3. บอกข้อสงสัย / ข้อวินิจฉัย
4. บอกข้อมูลทางเลือกในการรักษา
5. พิจารณาทางเลือกในการรักษาร่วมกัน
6. ให้การรักษา
7. ประเมินผลการรักษา



1. สร้างสัมพันธภาพ

- Small Talk
 - friendly manner
 - polite language



2. สัมภาษณ์อาการ

- ใช้คำถามปลายเปิดมากขึ้น
- รับฟังปัญหา / อาการ แบบ active listening
 - เข้าใจ
 - เห็นใจ
 - ให้กำลังใจ



3. บอกข้อสงสัย / ข้อวินิจฉัย

- บอก Impression / (การวินิจฉัยโรค)
- ตรวจร่างกาย , lab / x-ray
- บอกการวินิจฉัยโรคและพยากรณ์โรค
 - บอกตามที่เป็นจริง
 - ใช้ภาษาชาวบ้าน สั้น เข้าใจง่าย ตรงประเด็น
 - ลดความวิตกกังวล

3. บอกข้อสงสัย / ข้อวินิจฉัย (ต่อ)

- บอกการวินิจฉัยโรค (ต่อ)
การแจ้งข่าวร้าย

- sandwich method

1. Stage of warning
2. Stage of breaking bad news
3. Stage of being support





4. บอกข้อมูลทางเลือกในการรักษา

- บอกข้อมูลทุกทางเลือกในการรักษา
- บอกข้อดี-ข้อเสีย ของแต่ละทางเลือก
- เปิด โอกาสให้ผู้ป่วยซักถาม
- ให้ข้อมูลเพิ่มเติม
ใช้หลักการ ได้ / เสียประโยชน์ ของผู้รับบริการ



5. พิจารณาทางเลือกในการรักษาร่วมกัน

- ตัดสินใจเลือกทางเลือกตามความประสงค์ที่สอดคล้องกัน
- ชี้ข้อเสียหรือผลกระทบทางลบของทางเลือกที่ไม่พึงประสงค์
- ตกลงใจเลือกทางเลือกสุดท้าย
- บอกแนวทาง / วิธีการรักษา



6. ให้การรักษา

- ทำการรักษาใน session
- บอกข้อแนะนำในการปฏิบัติตัว
- Health education
- นัดหมายติดตามผลการรักษา



7. ประเมินผลการรักษา

- ผู้ป่วยติดตามผลการรักษาตามนัดหมาย
 - อาการดีขึ้น
 - อาการไม่ดีขึ้น
- ผู้ป่วยไม่กลับเป็นโรค / อาการเดิม
- ผู้ป่วยบอกต่อผู้อื่นมารับการรักษา





THANK

YOU

