

Supporting the Breastfeeding Mother – The Skills and Qualities We Bring to the Consultation การสนับสนุนมารดาสู่ความสำเร็จในการให้นมแม่- ทักษะและสิ่งสำคัญในการให้คำปรึกษา

การสนับสนุนมารดาสู่ความสำเร็จในการให้นมแม่ ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นจะต้องมีทักษะและความมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้มารดามีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงการเป็นที่ปรึกษาที่ดีเมื่อมารดาประสบปัญหาต่างๆ เพื่อให้มารดาประสบความสำเร็จในการให้นมแม่ในที่สุด

*หมายเหตุ คำว่า “มารดา” ในบทความนี้ หมายถึงบุคคลที่ให้การดูแลทารกอย่างใกล้ชิด ไม่จำเป็นจะต้องเป็นสุภาพสตรี หรือไม่จำเป็นจะต้องมีความสัมพันธ์ทางสายเลือด

คุณเคยประสบปัญหาเหล่านี้หรือไม่...

- ทำไมพ่อแม่ถึงไม่ทำตามคำแนะนำของคุณ
- มั่นใจว่าถ้าพ่อแม่ทำตามที่คุณบอก จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ (จริงหรือ)
- ได้ยินพ่อแม่บอกคุณว่า “วิธีนี้มันไม่สำเร็จ” หรือ “เราสามารถทำได้เฉพาะเวลาที่คุณอยู่ด้วยเท่านั้น”
- แปลกใจที่พ่อแม่ไม่มาตามที่คุณนัดหมาย

ถ้า “ใช่” มันคงถึงเวลาที่你们จะต้องกลับมาทบทวนบทบาทหน้าที่ของคุณแล้ว

เราจะมีควมรับผิดชอบต่อวิชาชีพของเราอย่างไร

สิ่งสำคัญคือเราต้องใช้เวลาในการประเมินตัวเองก่อนเพื่อพัฒนาศักยภาพและวิธีการปฏิบัติต่อบิดามารดา โดยคำนึงถึงข้อจำกัดและข้อดีของตัวเอง รวมถึงต้องมั่นใจว่าความรู้ต่างๆ ที่แนะนำแก่พ่อแม่ นั้นเป็นความรู้ที่ทันสมัยและมีหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพ่อแม่หรือผู้ปกครองจะได้รับการดูแลที่ดีที่สุดเท่าที่เราจะทำได้

ปัจจัยที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการสนับสนุนมารดาสู่ความสำเร็จในการให้นมแม่

1. ความเชี่ยวชาญ ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความเชี่ยวชาญและไม่มีความรู้เกี่ยวกับการให้นมแม่ที่ถูกต้อง
2. นโยบายขององค์กร องค์กรไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนการให้นมแม่ ทำให้บุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้นมแม่
3. ข้อจำกัดของวิชาชีพ เช่น อัตรากำลังไม่เพียงพอ ภาระงานที่มากเกินไปทำให้ไม่มีเวลาในการส่งเสริมการให้นมแม่
4. จริยธรรมทางการแพทย์ เช่น ความปลอดภัยของผู้ป่วย
5. การทำงานกับผู้ป่วยที่มีภาวะเสี่ยง หรือเด็กป่วย ทำให้มารดาเกิดความวิตกกังวลซึ่งมีผลต่อการได้รับนมแม่

การจัดการสมดุลง่ายเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการสนับสนุนมารดาสู่ความสำเร็จในการให้นมแม่

มารดาแต่ละคนมีความแตกต่างกัน บางคนปฏิเสธที่จะทำตามที่เราแนะนำ บางคนเลือกที่จะทำตามบางอย่างซึ่งอาจจะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จหรืออาจเกิดอันตราย หรือบางคนทำในแบบที่ตัวเองต้องการซึ่งอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดสำหรับมารดา จากเหตุผลดังกล่าวทำให้มารดาไม่มีโอกาสที่จะพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาด้วยตนเอง มีแนวโน้มที่จะยึดติดกับผู้ให้คำปรึกษามากจนเกินไป ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อมารดาในอนาคต

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้จักการปรับระดับความสัมพันธ์กับมารดาอย่างเหมาะสม การเป็นที่ปรึกษาที่ดีควรเป็นลักษณะของการให้คำแนะนำ ไม่ใช่การชี้แนะ ให้ประเมินความสามารถของมารดาแต่ละคนและปรับให้เหมาะสมตามความสามารถของมารดา สิ่งสำคัญที่สุดคือการเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังอย่างเข้าใจ ดังทฤษฎีของจอร์จ เคลลี นักจิตวิทยาชาวอเมริกันที่กล่าวว่า “คนทุกคนมีวิธีการมองโลกที่แตกต่างกัน เพราะว่าเราจะตัดสินหรือตีความเหตุการณ์ต่างๆ ตามประสบการณ์ของเรา โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูล การประเมินผล และจบด้วยการตัดสินหรือตีความ คล้ายกับการทดลองทางวิทยาศาสตร์ของนักวิทยาศาสตร์ และผลที่ได้จากประสบการณ์ของเราก็จะมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพและแนวทางการมองและตัดสินสิ่งต่างๆ และคนอื่นๆ รอบตัวเราในอนาคต” ยกตัวอย่างเช่นการที่คน 2 คน มองรูปๆ เดียวกัน แต่มีความคิดเห็นที่ไม่เหมือนกัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจในความแตกต่างกันตรงจุดนี้ การเข้าใจและยอมรับในความแตกต่างของกันและกันจะเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับมารดา และสามารถทำให้มารดาพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติได้ในที่สุด

คุณภาพเชิงวิชาชีพ

1. **การยอมรับ (Respect)** การแสดงให้เห็นมารดาว่าเราเข้าใจและรับฟังด้วยหัวใจ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
2. **ความจริงใจ** ทำให้มารดามีความรู้สึกไว้วางใจ และพร้อมที่จะเปิดใจรับคำแนะนำ
3. **ความเห็นอกเห็นใจ** มองในมุมที่มารดาประสบปัญหาและอยากให้เราช่วยเหลือ เข้าใจในสิ่งที่มารดาเป็น
4. **การให้แรงเสริมทางบวก** ให้คำชมหรือกำลังใจเมื่อมารดาทำได้สำเร็จ ทำให้มารดามีกำลังใจและสามารถประสบความสำเร็จในการให้นมแม่
5. **ความกระตือรือร้น** แสดงให้มารดาเห็นและรับรู้ว่ามีใจอย่างเต็มเปี่ยมที่จะให้การช่วยเหลือ

ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้คำปรึกษา

1. **ความเอาใจใส่(attention)** เพื่อให้มารดาได้รับคำแนะนำและแนวทางที่เหมาะสมในแต่ละบุคคล
2. **การสบตา (good eye contact)** เพื่อเป็นการสื่อสารถึงมารดาในอีกรูปแบบหนึ่ง แต่ต้องไม่เป็นการจ้องเพราะจะทำให้มารดารู้สึกอึดอัด
3. **การเคลื่อนไหวของร่างกายและน้ำเสียง (body movements and mirroring)** ตำแหน่งร่างกายของมารดากับผู้ให้คำปรึกษาควรอยู่ระดับเดียวกันทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายรู้สึกผ่อนคลาย น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาทั้งเรื่องของความสูงต่ำและความเร็วมีผลต่อการให้คำปรึกษา
4. **การฟังเชิงรุก (active listening)** ตั้งใจฟังและใส่ใจในสิ่งที่มารดาพูด ให้รับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกและความตั้งใจของมารดา ไม่คิดถึงเรื่องอื่น โดยให้มารดาเป็นผู้นำของการสนทนา ผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่ในการควบคุมไม่ให้มารดาออกนอกประเด็น อาจใช้คำถามปลายเปิดเพื่อเป็นการกระตุ้นให้มารดาแสดงความคิดเห็นได้ มีการให้มารดาสะท้อนความคิดหรือความรู้สึกต่อเรื่องต่างๆ และหยุดเป็นระยะเพื่อเปิดโอกาสให้มารดามีเวลาคิดทบทวน ถ้ามีประเด็นที่ไม่ชัดเจนต้องเปิดโอกาสให้มารดาได้มีเวลาสอบถามและแก้ไขถ้าเข้าใจผิด
5. **การค้นหาประเด็นปัญหา (exploration)** กระตุ้นให้มารดาเป็นผู้ค้นหาและหาวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่เพียงช่วยให้คำแนะนำและช่วยเหลือมารดา ไม่ได้เป็นการบอกวิธีการแก้ไขปัญหาให้มารดาทำตาม
6. **กระบวนการแก้ไขปัญหา (problem solving)** ผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่กระตุ้นให้มารดาคิดและวิเคราะห์ว่าต้องแก้ไขปัญหานี้อย่างไร ซึ่งจะเป็นวิธีแก้ปัญหาก็เหมาะสมกับมารดาและครอบครัวมากที่สุด

7. การทบทวนและประเมินผล (review and evaluation) เมื่อสามารถแก้ไขปัญหาก็สำเร็จ ควรเปิดโอกาสให้มารดาได้ทบทวนและประเมินผลการปฏิบัติที่ได้ทำไป ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้มารดาประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการ รวมถึงยังมีประโยชน์และจำเป็นแก่ผู้ให้คำปรึกษาอีกด้วย เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้เราได้ทบทวนในสิ่งที่เราได้กระทำลงไป เพิ่มจุดเด่น แก้ไขสิ่งที่ผิดพลาด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาต่อไป

8. การวางแผนจำหน่าย (ending or closure) ควรสอบถามความคาดหวังของมารดาหลังจากที่กลับบ้านว่ามีแผนในอนาคตอย่างไร ในการที่จะสามารถให้นมแม่ได้อย่างต่อเนื่อง มีช่องทางให้มารดาสามารถติดต่อเมื่อต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม (Always leave the door open)

9. การสะท้อนกลับ (reflection and supervision) เปิดโอกาสให้มารดามีการสะท้อนกลับเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของเรา และจะเอาสิ่งเหล่านั้นมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของเราอย่างไร

Take Home Message

1. ทบทวนกระบวนการทำงานสม่ำเสมอ
2. ยอมรับในข้อจำกัด และพยายามหาทางแก้ไขเพื่อให้กระบวนการทำงานดีขึ้น
3. รับฟังมารดาและให้ความสำคัญกับความต้องการของมารดา
4. ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา ไม่ใช่ผู้แก้ปัญหา เพื่อเป็นการพัฒนาให้มารดาสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน
5. มีช่องทางให้มารดาสามารถติดต่อเมื่อต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม (Always leave the door open)