

เรื่องเล่า...กระจกสะท้อน....

วันที่ห้า เดือนหก ปีห้าห้า ณ สถานบริการที่ผู้ให้บริการคิดว่า “หอผู้ป่วยเรียดที่สุด อบอุ่นดีที่สุดในใจ ผู้ใช้บริการที่สุด และที่ที่สุดของที่สุดแล้ว” แต่ ณ วันนี้ก็มีเหตุการณ์ที่เป็นกระจกสะท้อนให้เราได้ เห็นว่าเราเองยังแต่งตัวไม่เข้าตาคนข้างๆอยู่ และเขาก็ไม่กล้าเสนอแนะเราตรงๆเหมือนพี่มาเวที่การประกวดAF

พวกเราได้รับครอบครัวของเด็กชายวัย 6 ขวบ ที่มีพฤติกรรมร้องกรี๊ดๆๆๆ เมื่อต้องเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของเขา เขาเป็นเด็กที่เหมือนทำบุญมาดีแต่ชาติปางก่อนจึงทำให้เขามี ผิวพรรณขาวอมชมพู จมูกโด่งเป็นสัน นัยน์ตาสีน้ำตาล ตาชั้น นเดียว ปากได้รูปสี่เหลี่ยมพระเรือ ฆรรongทรงยาวแค่ออก เส้นผมประดุกเส้นไหมสีทอง เนื้อตัวสะอาดมีกลิ่นอายความหอมอ่อนๆ พวกเราลงความเห็นกันว่าเขาเป็นเด็กที่หล่อแบบอินทรีนในแบบของเด็กเกาหลี ซึ่งความหล่อของเขาทำให้ หลายคนต่างคิดในใจว่า “ขอให้หัวหน้ามอบหมาย case นี้ให้ฉันทีเถอะ” ไม่ใช่แค่ตัวของเขาเองที่ทำให้พวกเรารู้สึกดี คุณแม่และคุณยายของเขาก็เช่นกันแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าราคาแพง พูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ใช้คำนำหน้าในการเรียกผู้อื่นว่า “คุณ...” และปิดท้ายคำพูดของตนเองว่า “...ค่ะ” ทุกประโยค “นี่เรากำลังจะให้บริการครอบครัวของเด็กออทิสติกที่จัดอยู่ในสังคมชั้นสูงใช่ไหม” พวกเรามองหน้าและรู้ว่านี่คือคำถามที่เกิดขึ้นในใจของพวกเราทุกคน

หลังจากที่พวกเราให้การต้อนรับทั้งสองครอบครัว พาเข้าห้องพักเรียบร้อยแล้ว ก็ลงมือทำการประเมินเด็กชายวัย 6 ขวบ เด็กรู้จักไหว้ทักทายเมื่อบอกแต่ไม่มองหน้า ไม่สบตา หน้าตาเฉยเมย พูดได้เป็นประโยคสั้นๆ ได้ตอบคำถามง่ายๆได้ มีปัญหาพฤติกรรมก้าวร้าว ทำร้ายผู้อื่น ทำลายสิ่งของถ้าไม่พอใจจะร้องโวยวายเสียงดังมากๆ ปรับตัวเข้ากับสถานที่ที่ไม่คุ้นเคยยาก ต่อต้านการทำกิจกรรม ไม่ดูโฆษณาใน TV และผู้ปกครองเลี้ยงดูแบบตามใจทุกอย่าง แม้กระทั่งที่บ้านไม่มีโอกาสได้ดูโฆษณาใน TV เพราะถึงเวลาโฆษณาทุกคนในบ้านก็จะรีบย้ายช่องอื่นโดยด่วน คุณยายและคุณแม่ของเด็กเลือกที่จะนอนค้างที่หอผู้ป่วยเนื่องจากมีความตั้งใจจะแก้ไขพฤติกรรมเด็กเรื่องการปรับตัวยาก จากการพูดคุย ในระยะแรกๆ ทั้งคุณแม่และคุณยายเป็นผู้ที่มีสัมพันธภาพดีมาก ๆ พูดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ดูเหมือนว่าการให้บริการจะผ่านไปด้วยดี ...แต่จากประสบการณ์ที่ทำงาน กับผู้ปกครองมานานกว่าสิบปี ทำให้มีความรู้สึกเล็กๆแฝงอยู่ในใจว่า “Case นี้ไม่หมูแน่ๆ มันต้องมีอะไรชกอย่างแน่ๆ” เมื่อใจคิดอย่างนั้นความวิตกกังวลก็เข้ามาเยือนในทันทีทันใด แต่ก็ต้องพยายามคิดว่า “ถ้าเราทำทุกอย่างให้เต็มที่ก็ไม่แน่มันจะมีอะไรที่น่ากลัวๆ เราเป็นผู้หญิงต้องคิดบวกเข้าไว้หน้าจะได้ไม่แก่” และแล้วไม่ใช่หมอย่างที่คิด เด็กไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมใดๆเลยไม่ว่าจะให้เข้ากลุ่มกับเพื่อนๆ หรือนั่งฝึกคนเดียว เด็กเดินสลับกับวิ่งหนีตลอด จับให้นั่งต่อต้าน นอนกั้ตัวกับพื้น กรีดร้องโวยวาย และไม่ยอมรับฟังอะไรเลย ทั้งๆที่เป็นเด็กที่พูดได้บ้างและทำตามคำสั่งได้พอควร พวกเราจึงต้องใช้ต้องวิทย์ยุทธ์ทุกอย่างเท่าที่มี ทั้งใช้เหตุผลพูดคุยอธิบาย หลอกล่อ เบี่ยงเบนความสนใจ และอีกหลายวิธี แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จสักอย่าง จนเราต้องเลือกมาตรการขั้นสุดท้ายที่ เราไม่อยากทำแต่ต้องทำ คือวิธีการบังคับให้เด็กทำ พวกเราไม่ยอมทำเพราะรู้ถึงความเสี่ยงที่ผู้ปกครองจะไม่พึงพอใจได้ เนื่องจากเขาเลี้ยงดูแบบตามใจไม่เคยบังคับจิตใจลูกหลายเขาเลย เขาจะมารับสภาพได้อย่างไรที่ต้องเห็นภาพเด็กถูกบังคับ พวกเรา จึงต้องมาตกลงบริการกับคุณแม่และคุณยายใหม่

พยาบาล : “เออ...(ด้วยน้ำเสียงคลุมเครือที่เกิดจากความลำบากใจ)...คุณแม่คุณยายคะ ครูจะใช้วิธีการวางเงื่อนไขให้น้องทำงานให้เสร็จตามที่ครูสั่งนะคะ ถ้าไม่ทำงานไม่เสร็จครูจะไม่ให้น้องออกนอกห้องฝึกนะคะ น้องอาจร้องโวยวายเสียงดังคุณแม่ คุณยายพอจะรับได้ไหมคะ”

คุณแม่และคุณยาย : “เต็มทีเลยคะคุณครู”

พยาบาล : “ตกลงถ้าอย่างนั้นครูเต็มทีเลยนะคะคุณแม่คุณยายทนเสียงน้องร้องได้นะคะถ้าทนไม่ได้
ยังไงก็บอกครูนะคะ”

คุณแม่และคุณยาย : “ได้ค่ะ” คุณแม่และคุณยายตอบเป็นเสียงเดียวกัน

คำพูดตอบรับของคุณแม่และคุณยายที่ผ่านไปนั้นทำให้พวก เราฟังแล้วรู้สึกดีมากๆ เราจึงใส่เกียร์
เดินหน้าเต็มที ตามที่คุณแม่และคุณยาย บอก ดำเนินการบังคับให้เด็กนั่งทำกิจกรรม เด็กต่อต้านรุนแรงร้อง
โวยวายเสียงดังมากๆทั้งตัวนอนกับพื้นทั้งถีบ ทั้ง ตะ ปัด ขว้างอุปกรณ์การฝึก โต๊ะ เก้าอี้กระจัดกระจาย รวม
ทั้งตัวพยาบาลเองก็ยับเยินจากฝีมือการต่อต้านของเด็กคนนี้ ทั้งเสียกระดุมแทบจะขาดออกมาจากรังดุม หมวก
ถูกกระชากออกมาจากผม ชุดพยาบาลที่แต่เดิมมีสีสวยสะอาดตาต้องเต็มไปด้วยรอยฝ่าเท้าเล็กๆของเด็กคนนี้
ซึ่งหากใครไม่รู้ก็จะต้องถามว่าไปพัดกับใครมาหรือ จนกระทั่งเวลาผ่านไป 45 นาทีเด็กเริ่มหมดแรงต่อต้าน
และยอมทำตามเงื่อนไขได้ ซึ่งตลอด 45 นาทีที่เราดำเนินการนั้นอยู่ในสายตาส่งถึงความห่วงใยและวิตก
กังวลของคุณแม่และคุณยาย ตลอดเวลา เสร็จสิ้น เสียงการต่อต้านของเด็ก พยาบาลเข้าไปพูดคุยสอบถาม
ความรู้สึกของคุณแม่และคุณยายอีกครั้ง

คุณครู : “คุณแม่ คุณยาย เป็นยังไงบ้างคะกับวิธีการฝึกแบบนี้”

คุณแม่และคุณยาย : “ก็รับได้ค่ะ เพราะน้องเขาดีมากๆคงต้องเอาจริงกับเขาซะทีเวลาอยู่ที่บ้านก็
เป็นแบบนี้แหละคะ ถ้าไม่ยอมทำอะไรก็จะอาละวาดบ้านแตกจนทุกคนในบ้านต้องยอมเขาหมดไม่มีใครบังคับเขาได้เลย

เมื่อพวกเราได้ยั้งตั้งนั้นแล้ว ก็รู้สึกเบาใจหน่อย เพราะเท่าที่ประเมินจากสีหน้า ท่าทางแล้วเราหัวใจ
อยู่เล็กๆกลัวผู้ปกครองถอดใจพาเด็กกลับบ้านซะก่อน ตลอดเกือบทั้งวันพวกเราให้บริการด้วยความระมัดระวัง
อธิบายเหตุผลทุกอย่างเพื่อให้คุณแม่และคุณยายเข้าใจ เหมือนว่าคุณแม่และคุณยายจะชื่นชอบการให้บริการ
ของพวกเราจนเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วจนได้เวลาเปลี่ยนเวรเย็นวันนั้นพวกเราก็ได้มีส่งต่อการดูแล เรื่องความ
เสี่ยงที่เราอาจจะเจอคือการร้องเรียนเรื่องการบริการดังนั้นขอให้ทุกคนให้บริการด้วยความระมัดระวัง

เย็นวันนั้นหลังจากที่เราส่งต่อให้เด็กอยู่ในความดูแลของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ แล้ว พยาบาลก็ยังคง
ทำงานที่ค้างอยู่ให้เสร็จ และแล้วพวกเราได้รับแจ้งจากคุณแม่และคุณยายว่าขออนุญาตกลับไปนอนที่บ้าน
เนื่องจากไม่สะดวกเรื่องที่พักที่นอนและกลัวว่าขโมยจะขึ้นบ้าน (อยู่จ.นนทบุรี) พวกเราคิดว่ามันต้องมีอะไร
มากกว่านั้นแน่ๆ แต่ถ้าเราจะรังแกเขาไว้ให้ อยู่ก็คงจะไม่ดีแน่เลย ปล่อยให้เขาทำตามที่เขาเลือกก่อนดีกว่า เดี่ยว
เขามาพรุ่งนี้คงพูดคุยกับเขาอีกครั้ง แต่เขาจะมาไหมหะจะเป็นคำถามที่ผุดขึ้นมาอีก

ตอนเช้าวันรุ่งขึ้นเมื่อคุณแม่และคุณยายพาเด็กเปิดประตูเข้ามาพวกเรารู้สึกโล่งใจไปเพราะหนึ่งที่ย่าง
น้อย วันนี้เขาก็มา ในที่สุดพวกเรา ก็ได้พูดคุยกับคุณแม่และคุณยาย เป็นการส่วนตัว คุณแม่และคุณยายเล่าว่า
เมื่อวานตอนเย็นเด็กถูกฝึกให้นั่งรับประทานอาหาร ร้องให้โวยวาย แต่เจ้าหน้าที่ไม่ยอมให้ลุก จับตัวด้วยความ
รุนแรง สงสารลูก ไม่พึงพอใจเล็กน้อย แต่เหตุการณ์ไม่ได้หยุดยั้งแค่นั้น มีผู้แจ้งให้พวกเราทราบว่าคุณแม่และ
คุณยายมีญาติได้เล่าเรื่องราวความไม่พอใจให้ญาติที่อยู่ในสถานที่ทำงานที่พวกเราต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชา ได้
รับทราบด้วย ซึ่งมีคำพูดที่เราฟังแล้วต้องรู้สึกเหมือนเป็นกระจกสะท้อนให้พวกเราต้องหันกลับมาดูตัวเองก็คือ
“ที่นี่ฝึกเหมือนเด็กเป็นทหาร ” พวกเราได้ทบทวนและปรับปรุง พฤติกรรมการให้บริการใหม่ โดยเน้นให้การ
แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเป็นหน้าที่ของพยาบาล และต้องมีการอธิบายผู้ปกครองทุกครั้ง พวกเราเริ่มลงมือฝึก
ตามที่ตกลงกับคุณแม่และคุณยาย เด็กก็เหมือนเดิม ให้ความร่วมมือน้อย ร้องโวยวาย ตี ถีบผู้อื่น ต่อต้าน จน
ทุกคนในตึกหมดแรงไปตามๆกัน ต้องใช้บุคลากรในการแก้ไขพฤติกรรม ถึง 3 คน ถึงจะเอาอยู่แต่ถึงอย่างไรเรา

ก็ไม่ย่อท้อด้วยความมุ่งมั่นและในขณะนั้นคุณแม่และคุณยายได้มองเห็นความมุ่งมั่น และความพยายามของเรา และร่วมมือในการฝึกเด็กดีทุกเรื่อง

ผ่านไป 1 สัปดาห์ เริ่มเห็นความเปลี่ยนแปลงในตัวเด็กหลายอย่างเด็กยอมนั่ง ร่วมมือ ทำกิจกรรม ต่อต้านบ้างแต่ไม่รุนแรง ยอมคุุโฆษณา เริ่มรู้จักไหว้ ทักทาย และสบตามากขึ้น รู้จักบอกความต้องการ พูดคุย ตอบรับและปฏิเสธมากขึ้น คุณแม่และคุณยาย รู้สึกพึงพอใจมาก สัปดาห์ที่ 2 คุณแม่และคุณยาย เล่าถึงความเปลี่ยนแปลงในตัวเด็ก ว่าให้ความร่วมมือในการฝึกทุกเรื่อง และจะมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการเลี้ยงดูไม่ ตามใจเด็กมากเหมือนที่ผ่านมา คุณแม่และคุณยายลงมือฝึกเด็กด้วยตนเองมาตลอดจนกระทั่ง 2 วัน ก่อน จำหน่ายพบว่าเด็กสามารถเขียนและการระบายสีรูปภาพ ได้ ซึ่งเมื่อก่อนตอนอยู่บ้านเด็กไม่ทำเลย พวก เราได้ พูดคุยกับคุณแม่และคุณยาย

พยาบาล : “คุณแม่คุณยายคะนี่อีก 2 วัน จะจบโปรแกรมแล้วคุณแม่คุณยายมีความมั่นใจที่กลับไปฝึกที่บ้านเอง หรือยังคะ”

คุณแม่และคุณยาย : “คุณครูคะน้องเริ่มดีขึ้นเยอะเลย แต่บางครั้งยังดีอยู่คุณแม่เลยคิดว่า อยากจะขออยู่ต่ออีกสักสัปดาห์เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับตัวเองเวลาที่ต้องกลับไปฝึกเองที่บ้าน”

คุณครู : “ถ้าคุณแม่คิดว่าอย่างนั้นก็ตกลงคะ”

จากที่ส่งสารเด็กและคิดจะถอดใจเลิกฝึกตั้งแต่ 1-2 วันแรกที่มากลับกลายเป็นว่าตอนนี้ผู้ปกครองได้ ปรับเปลี่ยนทัศนคติเห็นความสำคัญของการฝึกและมีความมุ่งมั่นที่จะฝึกเด็กเป็นอย่างมาก

สัปดาห์ที่ 3 เราได้ให้ผู้ปกครองลงมือฝึกเด็กด้วยตนเองโดยมีผู้ฝึกคอยดูแลอยู่ห่างๆอย่างห่วงๆเช่นกัน ผลปรากฏว่าคุณแม่สามารถฝึกเด็กได้เองทุกเรื่องถึงแม้บางครั้งดี ก็จะมีพฤติกรรมคือ ต่อต้านการฝึกแต่ มารดาก็สามารถจัดการได้เป็นอย่างดี และแล้วก็ถึงวันที่ต้องจำหน่ายพวกเขาไปจากหอผู้ป่วย จากการประเมินผลคุณแม่และคุณยายรู้สึกพึงพอใจการให้บริการของพวกเรา มาก เข้าใจวิธีการให้บริการของพวกเรา มากขึ้น รู้สึก ประทับใจความห่วงใยของบุคลากรทุกคน

เหตุการณ์ในครั้งนี้เป็น เปรียบเสมือนเป็นกระจกสะท้อนให้เราเห็นตัวเราเองทำให้เราได้ บทเรียนว่า “ถึงแม้ผลลัพธ์ของการให้บริการจะออกมาถูกใจผู้ใช้บริการ แต่พวกเราก็ต้องใช้ความระมัดระวังในการ ให้บริการตลอดเวลา ” การพูดคุยแสดงความห่วงใยความรู้สึกกับผู้ปกครอง จะช่วยคลี่คลายสถานการณ์อัน เลวร้ายลงได้

หลังจากเหตุการณ์ครั้งนี้พวกเราได้ปรับปรุงการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของผู้ปกครองฯ ต้อง

- 1.) ทำข้อตกลงกับผู้ปกครองก่อนทุกครั้ง
- 2.) สังเกตสัญญาณเตือนถึงความเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนตลอดเวลา
- 3.) หากมีสัญญาณเตือนต้องมีการพูดคุยสอบถามความรู้สึกของผู้ปกครองทุกครั้ง