

พลังแห่งถ้อยคำของพยาบาลเพื่อคุณภาพบริการพยาบาล

วาสนา นัยพัฒน์ Ph.D* ทศนีย์ เอี่ยมสมบูรณ์ พย.บ.**
นิตา หลาวทอง พย.บ.***

บทคัดย่อ

ถ้อยคำ หรือ ภาษา ถือว่าเป็นเครื่องมือชิ้นสำคัญในการสื่อสารข้อความไปยังบุคคลอื่นรวมทั้งการสื่อสารกับตนเอง ถึงแม้ถ้อยคำจะเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ แต่ขณะเดียวกันถ้อยคำอาจมีโทษได้หากเลือกใช้คำพูดและน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม บทความนี้เขียนขึ้นเพื่อนำเสนอเรื่องเล่าของผู้ป่วยและพยาบาลเกี่ยวกับถ้อยคำที่พยาบาลได้พูดออกไปแล้วจะส่งผลต่อคุณภาพบริการพยาบาล และเชื่อมโยงความสำคัญของพลังแห่งถ้อยคำ กับการทำงานของจิตใต้สำนึก โดยยกตัวอย่างการทดลองเชิงวิทยาศาสตร์ที่อธิบายได้รวมทั้งนำเสนอวิธีการปรับเปลี่ยนการใช้คำพูด ภาษา ถ้อยคำ ด้วยการพูดหรือกระทำแต่สิ่งที่ดีๆ กับตนเองผ่านการคิดเชิงบวก และการมองโลกในแง่ดี เพื่อพัฒนาตนเองและสามารถนำไปสู่การให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพต่อไป

คำสำคัญ : พลังแห่งถ้อยคำ พยาบาล คุณภาพบริการ



* อาจารย์หัวหน้าภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ กองการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

** หัวหน้าพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

*** พยาบาลห้องคลอด-ผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

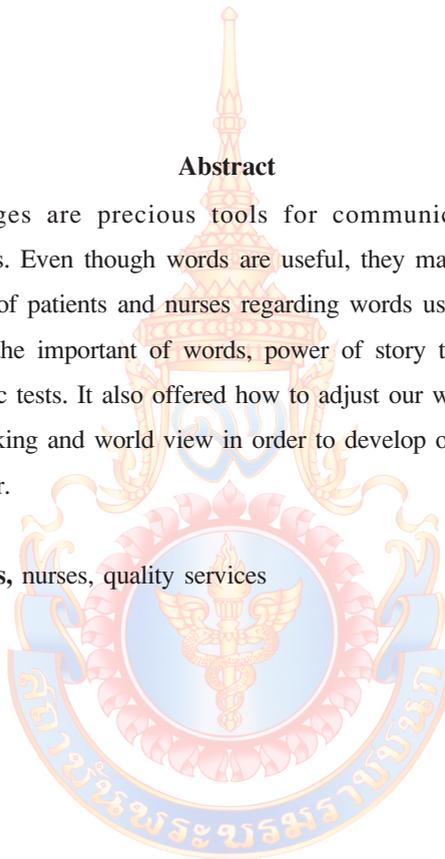
Power of words among nurses for quality nursing services

Wassana Naiyapatana Ph.D.* Tassanee Iemsomboon B.S.N.**
Nida Loathong B.S.N.**

Abstract

Words or Languages are precious tools for communicating with others or even communicating with ourselves. Even though words are useful, they may be harmful. This article was written to present the stories of patients and nurses regarding words used to convey and that affected nursing quality. It informed the important of words, power of story telling and subconscious mind, including explainable scientific tests. It also offered how to adjust our words, or phrases with speaking to ourselves and positive thinking and world view in order to develop ourselves for the purpose of the quality of nursing care further.

Keywords : power of words, nurses, quality services



* Head of Pediatric Nursing Department, The Royal Thai Army Nursing College

** Head Nurse of Accident and Emergency Department, Phramongkutkaol Hospital

*** Nurse at Labor & OBGYN operation room, Phramongkutkaol Hospital

บทนำ

เมื่อขึ้นชื่อเรื่องว่า “พลังแห่งถ้อยคำ” และ “จิตใต้สำนึก” หลายท่านอาจสงสัยว่าเกี่ยวข้องกับพยาบาลและการพยาบาลอย่างไร ถ้อยคำ หรือ ภาษา ถือว่าเป็นเครื่องมือชิ้นสำคัญในการสื่อสารความไปยังบุคคลอื่นหรือแม้แต่การสื่อสารกับตนเอง ถึงแม้ถ้อยคำจะเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ แต่ขณะเดียวกัน ถ้อยคำอาจมีโทษซึ่งขึ้นอยู่กับว่าเราใช้งานมันอย่างไร เช่น หากเราใช้ถ้อยคำหรือประโยคที่ส่งเสริมพลัง ถ้อยคำก็จะช่วยกระตุ้นจิตใจทำให้กระตือรือร้น ช่วยให้เราสามารถทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่หากเราไม่ระมัดระวังในการใช้คำพูด ถ้อยคำเหล่านั้นจะทำลายความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้พูดเองได้ ดังนั้นคำพูดที่พูดสื่อสารกันอยู่ทุกๆ วัน ย่อมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิด “พลัง” ที่มีผลทั้งทางบวกและทางลบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ จากบันทึกตอนหนึ่งในหนังสือเรื่อง “NLP ภาษาสมอง มหัศจรรย์ เทคโนโลยีสร้างความสำเร็จข้ามคืน” เขียนโดย วิศิษฐ์ ศรีพิบูลย์¹ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลระดับสูง ได้กล่าวว่า “คุณเป็นในสิ่งที่คุณพูดเสมอ” (You are what you always talk and speak) คุณพูดถึงอะไรบ่อย ๆ ไม่ช้าคุณก็จะกลายเป็นแบบนั้น คุณจะได้อะไรนั้นหรือประสบเหตุการณ์นั้น เพราะทุกครั้งที่พูดสมองจะบันทึกทุกๆ ถ้อยคำไว้ในประสาทส่วนกลาง แล้วสมองจะส่งคลื่นไฟฟ้าไปยังจิตใต้สำนึกสั่งให้หาหนทางปฏิบัติให้เป็นที่ไปตามคำพูดนั้น ดังนั้นหากทุกท่านต้องการเปลี่ยนแปลงชะตาชีวิตหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองหรือคนใกล้ตัว เราจำเป็นต้องเปลี่ยนภาษาที่เราคิดและพูดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ เพราะภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันมีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อชีวิตจนเราอาจคาดไม่ถึง

บทความนี้เขียนขึ้นเพื่อนำเสนอเรื่องเล่าของผู้ป่วยและพยาบาลเกี่ยวกับถ้อยคำที่พยาบาล

พูดสื่อสารออกไปจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการพยาบาลหรือไม่ และเชื่อมโยงความสำคัญของถ้อยคำ พลังของเรื่องเล่ากับจิตใต้สำนึก และในฐานะที่ผู้เขียนเป็นอาจารย์พยาบาลและพยาบาล ต้องเห็นภาพการสื่อสาร ด้วยการพูดที่มีประสิทธิภาพของพยาบาลทุกคน ภาพเหตุการณ์การพูดที่ไม่เหมาะสมทั้งที่โดยตั้งใจและไม่ตั้งใจของพยาบาล ที่อาจเกิดจากการมีภาระงานมาก หรือการพูดด้วยความเคียดแค้น ไม่ควรมีให้เห็นอีกต่อไป เราจะเปลี่ยนแปลงหรือเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงการสื่อสาร การใช้คำพูด ภาษา ถ้อยคำให้ดีขึ้นได้อย่างไร ตัวอย่างที่เขียนในบทความนี้บางส่วนคัดมาจากบทความเรื่อง พลังแห่งถ้อยคำกับการทำงานของจิตใต้สำนึกเพื่อการพัฒนาศักยภาพพยาบาล ของผู้เขียนร่วม ทศนีย์ เยี่ยมสมบุญ และนิศา หลาวทอง² ซึ่งตีพิมพ์เป็นเอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง ปลุกพลังชีวิต คิดบวก ด้วยพลังสมอง & จิตใต้สำนึก เคล็ดลับการพัฒนาศักยภาพพยาบาล (ภาคสมบุญ) จัดขึ้นเมื่อวันที่ 23-24 กุมภาพันธ์ 2555 ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อหวังการเผยแพร่อย่างกว้างขวางเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน นำสู่การปฏิบัติต่อไป

เรื่องเล่าจากประสบการณ์ของผู้รับบริการ

การเล่าเรื่อง หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Storytelling) เป็นกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management) อย่างหนึ่งเพื่อสื่อสารความรู้ ประสบการณ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแบบไม่เป็นทางการ การเล่าเรื่องจากเรื่องเล่า จึงเป็นกระบวนการแบ่งปัน แนวการปฏิบัติที่ดี หรือประสบการณ์ ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงานอย่างเปิดเผยและเป็นกันเอง เทคนิคการนำเสนอเรื่องเล่าในบทความนี้ จะเน้นที่การสร้าง ความเข้าใจให้คิดได้เอง ให้ผู้ฟังสร้างภาพจากเรื่อง ที่ฟัง และเชื่อมโยงเข้ากับบริบทตัวเอง โดยแสดง

ให้เห็นแนวคิดของการเปลี่ยนแปลง และเสริมการ
แสดงจินตนาการที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงเข้าไปให้
กลุ่มผู้อ่านได้คิดต่อ แต่ได้ตัดรายละเอียดที่ไม่
จำเป็นออก เน้นที่วัตถุประสงค์ของการเล่าเรื่อง
การสร้างแรงบันดาลใจจากภายในโดยใช้ “เรื่อง
เล่า” จึงนับเป็นวิธีการที่ดีและเหมาะสมกับยุค
ปัจจุบัน เพื่อให้การสื่อสารของเรามีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น¹

“สมบัติ” (นามสมมติ) เล่าถึงประสบ
การณ์เมื่อมาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลแห่งหนึ่งว่า
ความรู้สึกของเขาจากการใช้บริการครั้งแรกนั้น
รู้สึกไม่ประทับใจแต่ก็ไม่ได้คิดใจอะไรเขาคิดว่า
อาชีพพยาบาลทำงานหนักและน่าเห็นใจ แต่เมื่อ
เขาใช้บริการที่โรงพยาบาลเป็นครั้งที่ 2 และครั้งที่
3 เขายังรู้สึกเช่นเดิมอีก “สมบัติ” มาโรงพยาบาล
ด้วยความเจ็บป่วย แต่กลับมาพบกับพยาบาลที่พูด
จาไม่เสนาะหู ไม่น่าฟัง “สมบัติ” บอกกับผู้เขียน
ว่าเขาได้เจอพยาบาลพูดจาไม่ดี ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะ
สม มีใบหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม และ “สมบัติ” ยังกล่าว
ต่อว่า “ผู้ป่วยที่มาใช้บริการนั้นต้องการความ
ประทับใจทุกขั้นตอน ยังเป็นหน่วยงาน โรงพยาบาล
ของรัฐ ยังต้องดูแลประชาชนให้มาก เพราะเงิน
เดือนของพยาบาลทุกคนมาจากประชาชนตาต้า ๆ
การใส่ใจในบริการประชาชนไม่ว่าจะเป็นคำพูด
หรือการปฏิบัติ ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความรู้สึกของ
ประชาชนทั้งสิ้น จะยากดีมีจน ทุกคนล้วนมีความ
รู้สึก ผู้ป่วยทุกคนมีความทุกข์จากความเจ็บป่วยมา
มากเพียงพออยู่แล้ว อย่าให้ต้องทุกข์หนักกับคำพูด
จาที่เสียดแทงของพยาบาลอีกเลย คนเรามีสิทธิเจ็บ
ไข้ได้ป่วยกันทุกคน คำพูดจาดี ๆ อาจจะทำให้
อาการของผู้ป่วยดีขึ้นก็ได้ ผู้ที่ทำดีอยู่แล้วก็ขอเป็น
กำลังใจให้แต่สำหรับคนที่ไม่เข้าใจว่าอาชีพของตัว
เองคืออะไรก็ให้ไปทบทวนดู” “สมบัติ” กล่าวต่อ
ว่า ผู้บริหารก็ควรช่วยดูแลด้วย โรงพยาบาลจะได้
มีแต่รอยยิ้ม อบอุ่น ผู้ใช้บริการก็มีความสุข คลาย

ทุกข์จากอาการเจ็บป่วย แม้สมบัติไม่ได้เล่าถึง ถ้อย
คำ ภาษาที่ใช้อย่างละเอียดของพยาบาลที่เขาได้ยิน
มา แต่ท่านผู้อ่านคงจินตนาการออกว่าเกิดอะไร
ขึ้น....

“สมชาย” (นามสมมติ) ผู้ใช้บริการอีกราย
หนึ่งเล่าถึงประสบการณ์ที่เขาได้พบในโรง
พยาบาลว่า “วันนี้ฟังโดนมาสด ๆ ร้อน ๆ พยาบาล
พูดไม่ดีเลย อธิบายดี ๆ ก็เข้าใจได้ แต่นั่นพูดเหมือน
เราทำผิดอะไรหนักหนา และระหว่างที่ผมนั่งรอ
ตรวจ ก็สังเกตว่าคนอื่นก็โดนพยาบาลพูดจาไม่ดีใส่
ด้วยเหมือนกัน”

จากกรณีของ “สมบัติ” และ “สมชาย”
พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นน่าจะเป็น คำพูด (verbal)
ตลอดจนภาษาท่าทาง (nonverbal) สีหน้า (facial
expression) และแววตา และการส่งสายตา (eye
contact) ที่นำไปสู่การสื่อสารของพยาบาลที่ก่อให้เกิด
ความไม่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการทั้งสองรายนี้
ซึ่งเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง แล้วพยาบาล
จะมีแนวทางการปรับคำพูดหรือถ้อยคำผ่านการ
ทำงานของจิตใต้สำนึกได้อย่างไร

แนวทางการสร้างคำพูดที่มีประสิทธิภาพ

การที่พยาบาลจะพูดกับผู้อื่น คนใกล้ชิด
หรือผู้รับบริการ ได้ดีนั้น จำเป็นต้องพูดและคิดกับ
ตัวเองในทางที่ดีก่อน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การพูดกับ
ตัวเองหรือการพูดยืนยันกับตัวเองนั้นมีความสำคัญ
ต่อจิตสำนึกและจิตใต้สำนึกเป็นอย่างมาก มาซารุ
อิโมโต⁴ เป็นแพทย์แผนใหม่ชาวญี่ปุ่นที่ได้ทำการ
วิจัยเกี่ยวกับผลึกของน้ำ ค้นพบว่า สภาพแวดล้อม
มีผลต่อการตกผลึกของน้ำ ซึ่งในร่างกายมนุษย์มี
น้ำประกอบอยู่ถึง 70% กล่าวคือ จิตของมนุษย์และ
สภาพแวดล้อมรอบตัวนั้นมีผลต่อการก่อตัวของ
ผลึกน้ำ และได้เขียนหนังสือจากงานวิจัยของเขา
ชื่อ The Hidden Messages in Water และได้ตีพิมพ์
ขายทั่วโลก มีผู้แปลเป็นภาษาไทย ใช้คำว่า

“มหัศจรรย์แห่งน้ำ: คำตอบเพื่อชีวิตที่ดีกว่า” เขาได้ทำการพิสูจน์ว่าความคิดและความรู้สึกของมนุษย์นั้นสามารถเปลี่ยนแปลงโลกได้ เขาได้ใช้กล้องจุลทรรศน์ที่มีกำลังขยายสูงความไวสูงถ่ายภาพในอุณหภูมิต่ำ ในช่วงที่ผลึกน้ำฟุ้งก่อตัวใหม่ๆ ซึ่งน้ำที่อยู่ในสภาพต่างกันจะก่อตัวเป็นผลึกไม่เหมือนกัน เขาได้พบว่าถ้าตัวอย่างน้ำที่เก็บมาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน เมื่อทำให้เย็นจะก่อตัวเป็นผลึกรูปร่างที่ไม่เหมือนกัน โดยน้ำที่มาจากสถานที่ตามธรรมชาติจะก่อตัวเป็นผลึกที่สวยงามกว่าน้ำที่เก็บตัวอย่างใกล้ๆ กับโรงงานอุตสาหกรรมเป็นน้ำจากพื้นที่ที่มีมลภาวะเป็นพิษนั้นจะไม่ก่อตัวเป็นผลึกเลย เสียงเพลงก็ยังมีอิทธิพลต่อผลึกของน้ำเช่นกัน เพลงที่มีความไพเราะก็จะก่อผลึกเป็นรูปร่างสวยงามไม่เหมือนกัน นอกจากนั้นแล้วเขาได้ทำการเปรียบเทียบผลึกของน้ำที่ก่อตัวโดยไม่ได้รับการอวยพร เทียบกับน้ำที่ได้รับการอวยพร พบว่า น้ำที่ได้รับการอวยพรนั้นจะมีผลึกสวยงาม เมื่อเทียบกับน้ำที่ไม่ได้รับการอวยพร โดยที่น้ำที่ไม่ได้รับการอวยพรไม่ก่อตัวเป็นผลึก สุดท้ายถ้านำข้อความหรือคำพูดไปปิดไว้ที่ภาชนะใส่น้ำ จะทำให้น้ำก่อตัวเป็นผลึกของน้ำก็จะได้ผลึกน้ำที่มีรูปร่างแตกต่างกันออกไป กล่าวคือข้อความที่มีความไพเราะจะช่วยให้น้ำมีผลึกที่สวยงามมากกว่าข้อความที่เต็มไปด้วยความรุนแรง จากการทดลองทั้งหมดพบว่าจิตของมนุษย์นั้นมีผลต่อการก่อตัวของผลึกน้ำ จะเห็นว่าจิตของมนุษย์นั้นนอกจากจะมีอิทธิพลต่อร่างกายตัวเองแล้วยังสามารถมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม และ คนที่อยู่รอบข้างด้วย ถ้าเราคิดในสิ่งที่ดีและทำความดีผู้ที่อยู่รอบข้างจะรู้สึกด้วยเช่นกัน และจะทำให้เราใช้ชีวิตอยู่ในโลกได้อย่างมีความสุข

การทำงานของจิต

การทำงานของจิตใจ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ จิตสำนึก และ จิตใต้สำนึก¹

จิตสำนึก หมายถึง จิตสำนึกที่รับรู้ข้อมูลผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส จิตสำนึกจะเก็บรวบรวมสิ่งที่จำเป็นสำหรับความคิดและปฏิบัติการ และคัดกรองสิ่งซึ่งไม่จำเป็นออกไป จิตสำนึก (และความจำ) เป็นอัจฉริยภาพที่ทำให้มนุษย์คิด หาเหตุผล และวางแผนได้ การทำงานของจิตสำนึก จะทำงานเหมือนกับเครื่องกรอง คือคัดสิ่งที่ “ไม่ใช่” ออกไป สิ่งที่ไม่ใช่ ไม่ได้หมายความว่า是一件ที่ไม่ดี หากเราชอบสิ่งที่ไม่ดี เวลาเรารับเรื่องราวดีๆ เข้ามา จิตสำนึกของเราก็อาจจะคัดกรองสิ่งดีๆ นั้นออกไป ด้วยเหตุผล และประสบการณ์ต่างๆ ที่เราประสบมา

จิตใต้สำนึก จะทำหน้าที่จัดการกับข้อมูลเช่นเดียวกันกับที่จิตสำนึกรับรู้ แต่... ไม่ใช่เหตุผลเดียวกับที่จิตสำนึกทำ จิตใต้สำนึกจัดการกับข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่มีการตัดสินใจ ไม่มีการถกเถียง และไม่มีเหตุผล เราไม่สามารถสั่งการให้จิตสำนึกเข้าถึงจิตใต้สำนึกได้ อยากรู้ก็ตามภายใต้พื้นฐานนี้ ข้อมูลและความคิดทั้งหมดที่เราลืมไปแล้วสามารถเข้าไปอยู่ในจิตใต้สำนึก ถ้ารากฐานนี้มั่นคง มันจะไปมีอิทธิพลต่อทัศนคติและการกระทำของเรา และการเพิ่มสิ่งใหม่ๆ เข้าไปเพื่อให้การกระทำ ความคิด ทัศนคติของเราเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นก็เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม อันที่ได้พิสูจน์กันไปแล้ว ในเรื่องของการตกผลึกของน้ำ การทำงานของจิตใมนุษย์ก็เช่นเดียวกัน หากอยากเป็นคนที่ไม่เจอเรื่องดีๆ มีความสามารถที่ดีขึ้น ประสบความสำเร็จมากขึ้น สิ่งที่ต้องทำก็ไม่มีอะไรมากมาย นอกจากการพูดแต่สิ่งดีๆ กับตัวเราเอง ซึ่งการพูดกับตัวเองนั้นเป็นภาวะของจิตสำนึก แต่จิตสำนึกจะส่งภาพและความรู้สึกที่

ดีไปยังจิตได้สำนึก ทำให้จิตได้สำนึกมีรากฐานแต่สิ่งดีๆ จะทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมมุ่งเน้นไปในทางด้านดีๆ เสมอ แต่หากจิตได้สำนึกมีรากฐานแต่สิ่งไม่ดี ก็จะทำให้พบเจอแต่สิ่งที่ไม่ดี

การกล่าวคำพูดยืนยันกับตนเองในทางบวกเป็นวิธีหนึ่งที่จะเพิ่มภาพใหม่ๆ ลงไปในจิตได้สำนึกได้อย่างดีเยี่ยม มนุษย์เราจะจดจำทุกสิ่งเป็นภาพเสมอ การที่เราพูดยืนยันกับตนเองในเชิงบวก (Positive Affirmations) จะช่วยทำให้จิตได้สำนึกของเราเห็นภาพแห่งความสำเร็จได้ชัดเจน ดังนั้นต้องเสริมถ้อยคำเชิงบวกเข้าไปในคำพูดยืนยันของเราอย่างเหมาะสม ยิ่งคำพูดของเรามีประสิทธิภาพเท่าไร ภาพในจิตได้สำนึกของเราก็ยิ่งชัดเจนเท่านั้น เมื่อความชัดเจนเกิดขึ้น ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจจากการกระทำก็จะเกิดขึ้นด้วยเช่นกัน

การพัฒนาพลังแห่งถ้อยคำของพยาบาลเพื่อคุณภาพการบริการพยาบาล

พยาบาล เป็นผู้ที่มีบทบาทในการให้บริการรักษาพยาบาล ดูแลผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ยังมีทำหน้าที่ในการให้การช่วยเหลือติดต่อประสานงานกับทีมสุขภาพ พูดคุยสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ดังนั้น การใช้ถ้อยคำจึงมีความสำคัญอย่างมาก นอกจากการพูดยืนยันกับตนเองในทางบวกแล้ว การใช้ถ้อยคำที่มีน้ำเสียงทุ้ม นุ่ม สุภาพ อ่อนโยน กอปรกับการมีท่าทางการส่งสายตาและการแสดงสีหน้าที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่พูด ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อน เพราะจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจไปแล้วเกินครึ่ง แต่ถ้าพยาบาลใช้ถ้อยคำที่มีน้ำเสียงกระด้าง หรือเสียงแข็ง จะทำให้มีผลด้านลบกับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการใช้ภาษาหรือถ้อยคำ เช่น ระดับความหนักเบาของคำที่ใช้ น้ำเสียง และการแสดงออกที่สอดคล้องกับคำพูด ตลอดจนภาษาแสดงอารมณ์ออกมาทางกาย

ต่างๆ เหล่านี้ ย่อมมีผลต่อความรู้สึกและการกระทำของผู้ฟัง จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการให้บริการดูแลรักษาพยาบาลด้านอื่น ๆ เพราะคำพูด หรือถ้อยคำเหล่านี้สามารถก่อให้เกิด “พลัง” ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ฟังและตัวผู้พูดเอง และท่านเชื่อหรือไม่ว่าสิ่งเหล่านี้สามารถฝึกฝนกันได้

ระดับความหนักเบาหรือความเข้มแข็งของคำที่ใช้ หัวหน้าที่หอบผู้ป่วยรายหนึ่งต้องการสื่อสารกับน้องพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โดยกล่าวว่า “หนูเขียนโครงการอะไรมาให้พี่นะ... พี่อ่านแล้วไม่เข้าใจ” นึกถึงถ้าเราเป็นผู้ฟังคงรู้สึกทรมาลังใจอยากโยนโครงการนี้ทิ้งไปซะให้รู้แล้วรู้รอด หรือหากกล่าวว่า “โครงการที่หนูเขียนมาที่อ่านแล้วนะ...แต่พี่มีข้อสงสัยอยากถาม” หรือจะกล่าวว่า “โครงการที่หนูเขียนมาส่วนใหญ่ก็ใช้ได้แล้ว...แต่น่าจะเพิ่มเติมในบางจุด” หรือจะพูดว่า “ขอบใจในความตั้งใจของน้องที่เขียนโครงการเพื่อพัฒนาหน่วยงานเรา ถ้าปรับโครงการให้ชัดเจนอีกนิดเดียวจะ Perfect มาก ๆ” “หากเราเป็นผู้เขียนโครงการนี้อยู่ และได้ยื่นที่หัวหน้าหอกล่าวกับเราแบบนี้ เราคงจะมีกำลังใจเพิ่มขึ้นมาก และมีความเชื่อมั่นพยายามดำเนินโครงการให้สำเร็จได้อย่างแน่นอน จะเห็นว่าระดับความหนักเบาหรือความเข้มแข็งของคำที่ต่างกันจะทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกแตกต่างกัน และส่งผลไปถึงวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันด้วย อย่างไรก็ตามแม้จะใช้คำพูดเดียวกันความหมายอาจแตกต่างกันนั้นเป็นเพราะอะไร ผู้เขียนจะแยกแยะการพัฒนาพลังแห่งถ้อยคำให้เห็นได้ 2 ประเด็นดังนี้

1. น้ำเสียง และการแสดงออกที่สอดคล้องกับคำพูด การใช้ถ้อยคำเดียวกันแต่ถ้ามีน้ำเสียงต่างกัน ก็จะทำให้ความหมายแตกต่างกันไป เช่น พยาบาลเวรตรวจการณ์ ไปตรวจที่หอผู้ป่วยแห่งหนึ่งแล้วพูดว่า “พี่มาที่ไรเห็นน้อง ๆ ยุ่งกันทุกทีเลย” ถ้าพี่พยาบาลเวรตรวจการณ์พูดด้วยความเห็นอกเห็นใจ น้ำเสียงที่ออกมาจะเป็นแบบหนึ่ง หาก

ผู้พูดใช้น้ำเสียงเยะเย้ย และประกายแววตาเย้ยหยัน นั้นแสดงว่าผู้พูดกำลังประชดประชันผู้ฟังอยู่ จะเห็นว่าแม้จะเป็นประโยคเดียวกันและผู้พูดคนเดียวกันแต่ใช้น้ำเสียงและการแสดงออกที่ต่างกัน ความหมายของคำก็จะแตกต่างกันออกไป บรรณาวอร์ และค็อก ผู้เชี่ยวชาญแห่งการใช้เสียง ได้เขียนหนังสือหลายเล่ม ตำราเล่มหนึ่ง ชื่อว่า Great Singers on the Art of Singing กล่าวไว้ว่า โทนเสียงเป็นเรื่องเอกลักษณ์เฉพาะตัว แต่ต้องมีพลังในตัวเอง เสียงจะมีพลังได้ทุกๆ ประโยคต้องมาจากใจ และต้องกลั่นจากความรู้สึกที่แท้จริง จากนั้นค่อยเปล่งน้ำเสียงออกมา หากทำเช่นนั้นไม่ว่าเสียงจะเป็นแบบใด มันจะแหลมคม สามารถสะท้อนความรู้สึกของคนฟังได้ในทุกอารมณ์ นอกจากนี้ วิศิษฐ์ ศรีพิบูลย์⁴ ได้กล่าวถึง เสียง คือ พลังงานชนิดหนึ่ง โทนเสียงพูดนับว่ามีความสำคัญมากถึงขนาดที่ว่าสามารถทำให้คำพูดแรกของคุณ สะกดผู้ฟังให้นั่งต่อ หรือลุกจากไปโดยไม่ทันได้ ยินจนจบประโยคต่างๆ ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน อย่าใช้โตนเสียงสูง และท้ายประโยคต้องระวังมิให้ ห้วน หากต้องการมีเสียงสูง ต่ำ ทุ้ม นุ่ม ลึก จำเป็นต้องฝึกฝนให้เส้นเสียงมีความยืดหยุ่นและแข็งแรง ดังนั้น นอกจากการเลือกใช้ถ้อยคำแล้ว การใช้ โทนเสียงที่ดีในการแสดงออก จะทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจ และสามารถลดปัญหา ข้อร้องเรียนได้อย่างมากทีเดียว จะเห็นได้ว่าถ้อยคำ ภาษาน้ำเสียงที่เราพูดไปในแต่ละวันนั้นทรงพลังขนาดไหน

2. ภาษาแสดงอารมณ์ออกมาทางกาย

โดยธรรมชาติแล้ว ภาษาที่คนใช้พูดจะเชื่อมโยงกับ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เมื่อพูดออกมา อารมณ์ความรู้สึกนั้นจะตามมาด้วย ถ้าพูดอย่าง ผิวเฟินอาการที่แสดงออกมาก็จะไม่สอดคล้องกับ คำพูด หากภาษาที่พูดนั้นออกมาจากใจ อาการที่แสดงออกมามายนอกจะมีความสอดคล้องกัน

ดังนั้น พยาบาลควรพูดด้วยความจริงใจ เพราะทุกครั้งที่พูดออกไป ข้อความที่พูดจะสื่อความคิดไม่ถึง 45 เปอร์เซ็นต์ ที่เหลือจะเป็นการแสดงออกทางกายโดยเราไม่รู้ตัว ซึ่งเราไม่อาจโกหกหรือเก็บซ่อนความจริงเอาไว้ได้หากเราพูดไม่ตรงกับใจ เมื่อทราบถึงวิธีการแสดงออกของถ้อยคำแล้ว ลองติดตามเรื่องเล่าต่อไปนี้ว่า ถ้อยคำก่อให้เกิดพลังได้อย่างไร

“สมใจ” (นามสมมติ) พยาบาลรายหนึ่ง เขียนบรรยายถึงประสบการณ์ที่เธอเคยได้รับจากพลังแห่งถ้อยคำจนทำให้เธอสามารถปฏิบัติภารกิจได้จนประสบความสำเร็จ จากการ “สมใจ” ได้รับคำสั่งจากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลให้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ ความรู้สึกในครั้งแรก...เธอรู้สึกโกรธหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและสลดใจว่า “ไกลโคตร ๆ ไม่เห็นจะอยากไปเลย ทำไมต้องเป็นกูด้วยวะ... กูเครียด” เสียงที่ไม่มีใครได้ยินแต่ตั้งกึ่งกึ่งอยู่ในความรู้สึกนึกคิดของ “สมใจ” ตลอดเวลา หลังจากที่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล บอกให้เธอไปอบรมหลักสูตรหนึ่งซึ่งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล จัดขึ้นเป็นระยะเวลาถึง 3 วัน “ให้ไปคนเดียวหรืออะพี่” เธอถามหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลซ้ำเพราะในใจรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับการไปอบรมครั้งนี้อย่างบอกไม่ถูก แต่เมื่อเธอนั่งนึกถึงคำพูดของพี่หัวหน้าพยาบาลที่พูดให้กำลังใจกับเธอ ก่อนหน้านี้นี้ว่า “พี่เชื่อว่าเธอทำได้” เธอจึงตัดสินใจจะไปอบรม “พร้อมแล้ว” “เป็นไงเป็นกัน” เธอบอกกับตัวเอง เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นมาก เลิกสี่ทุ่มทุกวัน มีการแบ่งเป็นกลุ่มๆ ระยะเวลาๆ “สมใจ” นึกหัวว่า มีแต่คนเก่งๆ ทุกคนมุ่งมั่นและจริงจัง บางคนนั่งทำงานอยู่บนตึกตึกหนึ่ง ส่วนเธอเองไม่เคยมีพื้นฐานด้านนี้มาก่อน จะทำได้หรือเปล่า “สมใจ” รู้สึกว่าตัวเองตัวเล็กและหดลงๆ เหลือตัวนิดเดียว พี่เลี้ยงในกลุ่มของเธอซึ่งนั่งอยู่ข้างๆ แอบกระซิบกับเธอว่า “ทำได้น่า ไม่ยากหรอก”

เมื่อก่อนพี่ก็เป็นแบบนี้แหละ และเพื่อน ๆ ในกลุ่มเดียวกันที่ทำได้พอ ๆ กับเธอ คอยพูดให้กำลังใจซึ่งกันและกัน “สนใจ” รู้สึกใจชื้นขึ้นมาก การอบรมผ่านไปอย่างรวดเร็ว ผู้เข้าร่วมประชุมครั้งนี้มีทั้งแพทย์ พยาบาล เกษัตริย์ องค์กรอิสระ ทุกคนน่ารัก เอื้ออาทร รอยยิ้มที่อ่านแวตาดอกว่า พวกเขาเหล่านั้นมีความเมตตาต่อเธอไม่แพ้เพื่อนร่วมงานที่โรงพยาบาล “สนใจ” ได้เติมเต็มความรู้จากวิทยากรระดับประเทศตลอดระยะเวลาที่เข้าอบรม เธอมีความสุข ได้หัวเราะ ได้กำลังใจจากคำพูดของเพื่อน ๆ ทำให้เธอมั่นใจว่าเธอต้องทำได้ และเธอจะทำอย่างเต็มที่ที่สุด สิ่งที่ “สนใจ” อยากทำสิ่งเป็นแรกเมื่อกลับถึงโรงพยาบาล คือ ไปกราบขอพระคุณที่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ที่ให้โอกาสเธอได้พบกับสิ่งดี ๆ และบอกกับพี่ว่า “หนูขอโทษ..ที่นึกโกรธพี่ในครั้งแรก” นึกขอบคุณพี่ที่ติดธุระทำให้เธอมีโอกาสได้มาเปิดมุมมองทัศนคติใหม่ “สนใจ” ตั้งใจอย่างมุ่งมั่นที่จะนำความรู้จากการอบรมครั้งนี้ มาช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ไม่ว่าจะคน ๆ นั้นจะเหนื่อยล้าเข้าโรงแรม บรรยากาศที่มีต้นไม้ดอกไม้ บ้านทรงไทย มันทำให้ฉันผ่อนคลายและลืมความยากลำบาก ความเหนื่อยล้าที่ผ่านมาเป็นใครก็ตาม

จากตัวอย่างของ “สนใจ” นอกจากเธอจะได้รับพลังจากถ้อยคำและภาษาท่าทาง (nonverbal) การแสดงสีหน้า (facial expression) และ การส่งสายตา (eye contact) ที่เสริมกำลังใจด้วยความห่วงใยของบุคคลรอบข้างจนชักนำให้เธอหาแนวทางปฏิบัติได้ประสบผลสำเร็จแล้ว ท่านเชื่อหรือไม่ว่าสิ่งที่เธอได้รับจากผู้เข้าร่วมอบรมทั้งที่เป็นกำลังใจ คำแนะนำ การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือต่าง ๆ จนทำให้เธอสำเร็จการอบรมได้อย่างมีความสุข สิ่งนั้นเกิดจากพลังดึงดูดจากกฎแห่งการดึงดูด (Law of Attraction)¹ พลังแห่งการดึงดูดนั้นมีอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ทุกชีวิต เราได้รับสิ่ง

ที่เราคิดหรือพูดตลอดเวลาไม่มากก็น้อย อะไรที่เราคิดถึงตลอดเวลา พูดถึงมันบ่อยๆ ไม่ช้ามันจะเป็นจริงตามนั้น เพราะพลังแห่งการดึงดูดนี้จะทำหน้าที่ดึงดูดความจริงให้ปรากฏตามภาษาที่คุณใช้ ทราบอย่างนี้แล้ว ในการคิด การพูดครั้งต่อไปพวกเราชาวพยาบาลจะยังพูดถ้อยคำเชิงทำลาย คิดร้ายๆ อยู่อีกหรือไม่

“แสงดาว” (นามสมมติ) นักเรียนพยาบาลของสถาบันแห่งหนึ่งได้ขึ้นฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย อาจารย์พยาบาลนิเทศประจำหอผู้ป่วยได้ถามผู้ป่วยรายหนึ่งว่า จะขอให้นักเรียนพยาบาลเปิดเส้นแขนงน้ำเกลือให้ได้หรือไม่ ผู้ป่วยรายนั้นตอบว่า “ไม่แน่ใจ” และผู้ป่วยหันกลับไปถาม “แสงดาว” ว่า “ครั้งนี้เป็นครั้งแรกหรือเปล่า” “แสงดาว” ตอบว่า “ไม่หรอกค่ะ ไม่ใช่ครั้งแรก” ผู้ป่วยบอกว่า “นั่นก็ได้” “แสงดาว” ตั้งใจมากและเจาะเส้นเลือดตามที่อาจารย์พยาบาลแนะนำ ด้วยท่าทางที่มั่นใจและประสบการณ์ที่เคยแทงน้ำเกลือมาก่อนจึงทำให้แสงดาวเปิดเส้นให้น้ำเกลือได้สำเร็จ อาจารย์พยาบาลถามผู้ป่วยว่า “เป็นอย่างไรบ้าง” ผู้ป่วยชี้มาที่แสงดาว และบอกกับอาจารย์พยาบาลว่า “เธอเก่งมาก” คำพูดของผู้ป่วยมีผลต่อ “แสงดาว” มาก โดยเฉพาะในยามที่เธอท้อ เธอจะบอกตัวเองว่า “เฮอะ ฉันทรับมือได้ ฉันทต้องทำได้”

จากเรื่องเล่าข้างต้นจะเห็นว่า “สนใจ” และ “แสงดาว” ประสบความสำเร็จจากถ้อยคำทั้งที่ได้รับฟังจากบุคคลอื่นหรือพูดถ้อยคำที่กำหนดขึ้นเอง ภาษาที่ดีเหล่านี้จะปลูกเร้าอารมณ์เพื่อสร้างความแตกต่าง เช่น “สนใจ” และ “แสงดาว” เมื่อคิดถึงประโยค “พี่เชื่อว่าเธอทำได้” และ “เฮอะ ฉันทรับมือได้ ฉันทต้องทำได้” ภาษาที่ทรงพลังจะกระตุ้นและส่งผลต่อศักยภาพให้บุคคลปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จในที่สุด

เพื่อเป็นการยืนยันการคิดบวกและการพูดบวกส่งผลสู่ความสำเร็จ และมนุษย์สามารถ

ฝึกฝนได้ ผู้เขียนขอแนะนำเสนอเนื้อหาสาระจากหนังสือเรื่อง Eat That Frog! แปลเป็นไทยว่า” กินกบตัวนั้นซะ” ของ ไบรอัน เทรซิ่ง ที่กล่าวว่า “การมองโลกในแง่ดี” คือ คุณสมบัติสำคัญที่สุดที่ทุกคนสามารถสร้างขึ้นเพื่อความสำเร็จในชีวิตส่วนตัวและอาชีพการงานและความสุขคนมองโลกในแง่ดีจะมีพฤติกรรมพิเศษอยู่ 3 ประการ ซึ่งทั้งหมดล้วนเรียนรู้ได้จากการฝึกซ้อมและทบทวนพฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วย

พฤติกรรมข้อแรก คนที่มองโลกในแง่ดีจะมองหาแต่สิ่งดีๆ ในทุกๆสถานการณ์ ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นพวกเขาก็จะมองหาแต่สิ่งที่ดีหรือมีผลประโยชน์และไม่น่าแปลกใจเลยที่พวกเขาต้องหาพบทุกครั้ง

พฤติกรรมที่สอง คนที่มองโลกในแง่ดีมักจะแสวงหาบทเรียนที่มีค่าในทุกๆ อุปสรรคหรือในความปราชัย พวกเขาเชื่อว่า “อุปสรรคไม่ได้เกิดเพื่อขัดขวางแต่เกิดเพื่อสั่งสอน” พวกเขาเชื่อว่าทุกๆ อุปสรรคหรือความปราชัยจะแฝงไว้ซึ่งบทเรียนอันมีค่าให้พวกเขาได้เรียนรู้และเติบโต และพวกเขาตั้งใจแน่วแน่ที่จะหามันให้พบ

พฤติกรรมที่สาม คนที่มองโลกในแง่ดีจะมองหาทางแก้ให้กับทุกปัญหา แทนที่จะโทษหรือโวยวายเมื่อมีเรื่องผิดพลาดเกิดขึ้นพวกเขาจะตั้งคำถามว่า “ทางแก้คืออะไร เวลานี้เราสามารถทำอะไรได้บ้าง ขึ้นต่อไปคืออะไร”

ไบรอัน เทรซิ่ง กล่าวว่า คนที่มองโลกในแง่ดีจินตคิดเป็นนิสัยจะคิดและพูดถึงแต่เป้าหมายของตนเสมอ พวกเขาคิดและพูดถึงอนาคตที่พวกเขาจะต้องไปให้ถึงมากกว่าพูดถึงอดีตและที่ที่พวกเขา มา พวกเขา มองไปข้างหน้ามากกว่ามองกลับหลังเสมอ นอกจากนี้คำพูดพลังบวกช่วยกระตุ้นความคิดเชิงบวกได้ เวลาที่เรามองเป้าหมายกับอุดมการณ์ของเราและพูดกับตัวเองในแง่บวกเสมอ เราจะรู้สึกได้ว่าตัวเองมีสมาธิและมีเรี่ยวแรงมากขึ้น

รู้สึกว่าจะมีความมั่นใจและมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้นและจะได้พบกับอำนาจในการควบคุมและอำนาจส่วนตัวมากขึ้นด้วย ยิ่งรู้สึกในแง่ดีและมีแรงบันดาลใจมากขึ้นเท่าไร เราก็ยิ่งกระตือรือร้นที่จะเริ่มลงมือและแน่วแน่มากขึ้นในการเดินหน้าต่อไปเท่านั้น

RICH DeVos⁹ ผู้ร่วมก่อตั้งธุรกิจ Amway ได้เขียน 10 วลีทรงพลังเพื่อคนคิดบวก ไว้ในหนังสือ TEN powerful phrases for Positive People มีดังนี้ (1) **ฉันผิดเอง (I am wrong)** คำพูดที่เปลี่ยนทัศนคติได้ดีที่สุด ช่วยพัฒนาให้สัมพันธ์ภาพได้ดีที่สุด เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร ยุติการโต้แย้ง (2) **ฉันขอโทษ (I am sorry)** กล่าวคำนี้ให้เป็นนิสัย เป็นการแสดงให้เห็นว่าเราต้องการรักษาความสัมพันธ์กับคู่กรณีของคุณ การกล่าวคำขอโทษที่ดีที่สุดต้องออกมาจากใจ (3) **คุณสามารถ (You can do It)** ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนว่าต้องทำให้ได้ และลงมือทันที การกล่าววลีนี้ให้กับตัวเองหรือผู้อื่นกล่าวให้ มันจะช่วยเพิ่มกำลังใจให้เรามาก หักบอกรับตัวเองและคนข้างๆ อย่างสม่ำเสมอ (4) **ฉันเชื่อมั่นในตัวคุณ (I believe in you)** คำพูดสำหรับผู้นำ เพื่อใช้พูดสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อให้กำลังใจผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ วิธีการที่เราจะแสดงความเชื่อมั่นในคนอื่น ก็คือการเปิดโอกาสให้คนอื่นแสดงความสามารถออกมา (5) **ฉันภูมิใจในตัวคุณ (I am proud in you)** เมื่อเปิดโอกาสให้คนอื่นแสดงความสามารถออกมา ผลที่ออกมาจะเป็นอย่างไรก็ตาม ควรกล่าวคำนี้ออกมา มีพลังสูงมากในการสร้างขวัญกำลังใจ (6) **ขอบคุณ (Thank you)** คำนี้พูดไม่ยาก และหลายคนก็ชอบฟังคำนี้แม้แต่ตัวเราเอง (7) **ฉันต้องการคุณ (I need you)** ผู้นำคนเดียวไม่สามารถนำพาองค์กรให้สำเร็จได้โดยลำพัง และเมื่อเรากล่าวคำนี้ออกมาเป็นการสร้างบรรยากาศเชิงบวกขึ้นมา (8) **ฉันวางใจในตัวคุณ (I trust you)** เราจำเป็นจะต้องไว้วาง

ใจเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว กฎทองของคำนี้ “จงปฏิบัติต่อผู้อื่น เหมือนที่อยากให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา และงานจะลุล่วงไปได้ด้วยดี” และ (9) **ฉันเคารพคุณ (I respect you)** เราจะได้รับความเคารพกลับมา ก็คือเราต้องเคารพผู้อื่นก่อนนั่นเอง การเคารพคนที่คุณทำงานด้วยสำคัญที่สุด หากขาดการเคารพผู้อื่นก็แสดงว่าเราไม่ใช่ผู้นำที่แท้จริง (10) **ฉันรักคุณ (I love you)** คำพูดที่อบอุ่นที่สุด ทรงพลังที่สุด ที่จะโอบกอดทุกคนเอาไว้

การคิดบวก คำพูดบวกอันทรงพลังเหล่านี้ พยาบาลเป็นวิชาชีพสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้โดยการเริ่มต้นกับตนเองเป็นลำดับแรกและหมั่นฝึกฝนจนเกิดเป็นนิสัย จะทำให้สามารถคิดบวก พูดบวกได้อย่างอัตโนมัติไม่ว่าจะมีภาระงานที่มากน้อยเพียงใดก็ตาม ก็จะยังใช้คำพูดเชิงบวกได้ตลอดเวลา

แนวทางการพัฒนาพลังแห่งถ้อยคำทางบวกของพยาบาล

จากประสบการณ์โดยตรงของผู้เขียนที่ได้ทำงานด้านการเรียนการสอนและขึ้นนิเทศการฝึกปฏิบัติงานของนักเรียนพยาบาลบนหอผู้ป่วยได้มีปฏิสัมพันธ์พูดคุยกับผู้ป่วยและญาติและจากประสบการณ์ของผู้เขียนร่วมที่ทำหน้าที่เป็นพยาบาลและผู้บริหารทางการพยาบาลมาจำนวนหลายปี ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังแห่งถ้อยคำทางบวก^{1-2,4,7,8,9} สามารถนำมาประยุกต์และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาพลังแห่งถ้อยคำทางบวกของพยาบาลได้ 5 ประการดังนี้

1. เริ่มต้นด้วยฝึกการคิดและพูดบวกกับตนเองก่อน เตือนตนเองเสมอว่าหากความคิดจะไปในทางลบ การคิดบวกไม่ใช่การมองโลกในแง่ดีจนหลงลืมความเป็นจริงจนกลายเป็นมองข้ามปัญหาที่เกิดขึ้น หวังว่าปัญหาจะแก้ได้เองโดยที่ไม่ยอมลงมือ

ทำอะไร หากแต่ต้องอาศัยการกระทำจากวิธีคิดบวกในการเข้าช่วยจัดการแก้ไขสถานการณ์ ดังข้อคิดและหลักการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น การคิดแง่บวกที่สามารถนำมาใช้งานได้จนเกิดผลนั้น ต้องผ่านการฝึกฝนและปฏิบัติเช่นเดียวกับทักษะความสามารถอื่นๆ

2. ตั้งเป้าหมายที่ทำได้ เริ่มต้นจากเป้าหมายที่ทำได้ง่าย ๆ เช่น หากพยาบาลเป็นคนขี้ขลาดก็เตือนตนเองให้ขี้มบ่อๆ จากสีหน้าที่เรียบตึงก็จะขี้มบ่อมากขึ้น ซึ่งการขี้มบ่อไม่ต้องใช้ความเพียรพยายามสูงนัก การฝึกพูดให้ช้าลงหรือมีโทนเสียงอ่อนโยนมากขึ้นพูดกับตนเองในกระจกชั้นชมตนเองว่าสวย คิดทุกวันก่อนออกจากบ้าน ล้วนแล้วแต่เป็นเป้าหมายที่อยู่ในระดับที่ไม่เกินความสามารถที่จะทำได้ เมื่อทำได้สำเร็จตามเป้าหมายจึงค่อยเลื่อนระดับของเป้าหมายให้สูงมากขึ้น เช่น การฝึกเป็นคนที่ไม่ไวในการรับรู้ต่อความรู้สึกหรือความต้องการของผู้อื่น โดยต้องเป็นคนช่างสังเกต ภาษาท่าทางและภาษากายที่ผู้รับบริการต้องการสื่อสารกับพยาบาล และใช้ภาษากายและภาษากายถ้อยคำทางบวกสื่อสารกับผู้รับบริการเสมอ

3. มีการประเมินคำพูดของตนเองในแต่ละวัน ด้วยวิธีการประเมินด้วยตนเองหรือหาเพื่อนสนิทช่วยประเมินทั้งภาษากายและภาษาท่าทางอย่างจริงจัง โดยผู้รับการประเมินต้องเปิดใจกว้าง ผู้ประเมินก็ต้องมีเทคนิคในการประเมินโดยใช้พลังแห่งถ้อยคำด้วยเช่นกัน

4. หมั่นฝึกจิตตนเองให้มีสติ สติทำให้เราเตือนตนเองในขณะที่ทำงานทางการพยาบาลเสมอว่า คำพูดและภาษาท่าทางจะไม่เปลี่ยนไปในทางลบ ไม่ว่าจะพบสถานการณ์เกี่ยวกับผู้ป่วยและญาติที่ตอบสนองในทางลบ เพราะ สติจะทำให้เราทราบที่เราหงุดหงิด เราไม่ชอบ เราโกรธ สติเตือนว่าอารมณ์เหล่านั้นจะต้องไม่นำไปสู่การสื่อสารด้วยภาษากายและภาษากายถ้อยคำทางลบ ที่อาจทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจได้

5. **ให้รางวัลกับตนเองและชื่นชมตนเอง** เมื่อทำได้ อาจมีการบันทึกคำพูดที่ท่านพูดแล้ว ผู้รับบริการจากท่านประทับใจในตัวท่าน มีสีหน้า ยิ้มแย้ม มีความหวัง หรือท่านได้รับคำชมจากการทำงาน บันทึกไว้เพื่อเสริมพลังและกำลังใจของตนเอง

บทสรุป

ภาษา หรือถ้อยคำมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับว่าเราจะเลือกใช้ หากเลือกใช้ภาษาที่ดีก็จะส่งเสริมเกิดพลังซึ่งเป็นประโยชน์อย่างอนอกอนันต์ แต่ถ้าเลือกใช้ภาษาที่ทำให้ผู้พูดมีอารมณ์ตกต่ำ ผู้รับสารหรือผู้ฟังก็จะมีอารมณ์ตกต่ำไปด้วย ซึ่งมีผลให้อาจไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน หรือในการดำเนินชีวิต “ถ้อยคำ” จึงเป็นเครื่องมืออันทรงพลังที่มาช่วยสร้างสรรค์ให้ชีวิตประสบความสำเร็จ จงเลือกใช้คำดี ๆ ปลูกฝังลงในสมอง เช่น “ไม่มีอะไรที่เป็นไปไม่ได้” “ฉันทำได้” “สบายมาก” “กล้วย ๆ ง่าย ๆ” และ 10 วิธีทรงพลังเพื่อคนคิดบวก ล้วนแต่เป็นถ้อยคำที่ใช้สื่อสารภายในตนเพื่อปลูกความเชื่อมั่น ความกระตือรือร้น ทำให้รู้สึกตื่นตัว และนำพาเราหรือผู้ได้ฟังให้ค้นพบแนวทางแห่งความสำเร็จตามความใฝ่ฝันของทุกท่านที่เป็นพยาบาลในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

1. วิศิษฐ์ ศรีพิบูลย์. **NLP ภาษา สมอง มหัศจรรย์ เทคโนโลยีสร้างความสำเร็จ ชั่วข้ามคืน**. กรุงเทพมหานคร: บานานา สวีท, 2553ก.
2. ทศนีย์ เอี่ยมสมบูรณ์ และ นิดา หลาวทอง. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง ปลูกพลังชีวิต คิดบวก ด้วยพลังสมอง & จิตใต้สำนึก เคล็ดลับการพัฒนาศักยภาพพยาบาล (ภาคสมบูรณ) 23-24 กุมภาพันธ์ 2555

3. นงลักษณ์ ภิญโญมมงคล. Story telling พลังของการเล่าเรื่อง. วารสาร **Productivity World**, 12(70), (ก.ย.-ต.ค. 2550), 27-31.
4. วิศิษฐ์ ศรีพิบูลย์. **ภาษากายพิชิตหัวใจ Body language**. กรุงเทพมหานคร: บานานา สวีท, 2553ข.
5. Masuru Emoto **The hidden messages in water**. Oregon, USA: Beyond Words Publishing, Inc., 2004.
6. Brower, H. & Cooke, J. F. **Great singers on the art of singing**. Philadelphia USA: Dover Publication, 2012.
7. อานันท์ ชินบุตร. **NLP พลังไร้ขีดจำกัด Unlimited power and NLP**. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด, 2554.
8. Tracy, B. **Eat that frog! 21 great ways to stop procrastinating and get more done in less time**. USA: The Audio Partners Publishing Cor. Retrieved from http://www.ebook3000.com/Eat-That-Frog-_99052.html, 2007.
9. RICH DeVos **TEN powerful phrases for positive people**. USA: Center Street, 2013.