

การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจ ความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์เมื่อให้การดูแลผู้ป่วย สะเก็ดเงินที่มีผื่นผิวหนังอักเสบรุนแรง

Transformative Learning for Humanized Nursing Care Behavior of Nursing Students for Severe Psoriasis Patients

กมลนิชา อนันต์* ธัญพร บัวเหลือง ยური เซาว์นพิพัฒน์ พิมพัรัตน์ โทกุล

Kamolnicha Anan* Thanyaporn Bualuang Yuree Chaopipat Pimrat Tokun

วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ประเทศไทย 22000

Phrapokklao Nursing College, Chanthaburi, Thailand 22000

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อศึกษาองค์ประกอบและกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 3 จำนวน 30 คน ที่ลงฝึกปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยสะเก็ดเงินที่มีผื่นผิวหนังอักเสบรุนแรง ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและการบันทึกภาคสนาม การปฏิบัติพยาบาลของนักศึกษาต่อผู้ป่วยสะเก็ดเงิน การเขียนบันทึกสะท้อนคิดของนักศึกษา การประชุมปรึกษาทางการพยาบาล และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นโครงสร้างเกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ตรวจสอบความถูกต้องของแก่นสาระที่วิเคราะห์มาพร้อมกับผู้เข้าร่วมวิจัย ซึ่งได้ข้อมูลที่ส่งผลต่อการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ดังนี้ 1) องค์ประกอบของการเรียนรู้ คือ การได้เห็นต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติงาน 2) กระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้แก่การฟังด้วยหัวใจ, การมองเห็นความทุกข์ของผู้ป่วย, การไม่ตัดสินหรือมีอคติกับพฤติกรรมของผู้ป่วย, การเอาใจเขามาใส่ใจเรา, การเห็นคุณค่าของการทำงานและการรับรู้ว่าจะงานที่ทำมีคุณค่าสำหรับผู้อื่น และการสร้างสรรค์กิจกรรมจากการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วยนำไปสู่การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

คำสำคัญ : การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง, การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์, ผู้ป่วยสะเก็ดเงิน, นักศึกษาพยาบาล

Abstract

This study was the Qualitative research. The purpose of this research was to study the composition and procedure for transformative Learning for humanized nursing care behavior of nursing students. The participants were the 30 of third-year nursing students. These students were practiced to care the severe psoriasis disease. The data were collected by field notes, observe as participant, nursing practical behaviors, reflection writing of the students, nursing care conferences and Non-Structured interview about transformative learning affected of humanized health care behaviors. The analysis of data was using content analysis and examine the correction of core consistency analysis with the participants. The results showed there were the factors that affected the transformative learning for humanized nursing care. They consisted of: 1) The good role models in nursing practice were the important components of learning. 2) The humanized nursing care behaviors were affected by deep listening, perceive patients suffering, Don't judge and bias for the patient behaviors, put yourself in their shoes, realizing the values of work and perception how it value to the others. Moreover, the creative activities were designed based on the understanding of patients' problems. These activities led to humanized nursing care.

Keywords: Transformative learning, Humanized nursing care, Psoriasis patients, Nursing students

บทนำ

การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ นับเป็นคุณค่าที่ไม่สามารถประเมินได้ของพยาบาลวิชาชีพ เนื่องด้วยการบริการด้วยหัวใจนั้น พยาบาลจำเป็นต้องเห็นคุณค่าในสิ่งที่ทำมากกว่าการปฏิบัติตามหน้าที่ เป็นการปฏิบัติด้วยความรัก ความเมตตา ควบคู่ไปกับการรักษาพยาบาลด้วยความรู้¹ ซึ่งคุณลักษณะของการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น ประกอบไปด้วย 1) มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Service mind) โดยการให้บริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในความทุกข์ที่เป็นปัญหาของผู้รับบริการ 2) มีการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytic Thinking) ด้วยการรวบรวม ข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการสุขภาพอย่างเป็นระบบ วิเคราะห์ปัญหา และความต้องการบนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการ ให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง สอดคล้องกับบริบทชีวิตจริงของผู้รับบริการ และ 3) การคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Participation) ในการรับรู้ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสุขภาพของตนเองและครอบครัว และเป็นการให้บริการที่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล²

นอกจากนั้นยังมีมุมมองว่าการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จะช่วยเยียวยาหัวใจได้ โดยพลังแห่งความเอื้ออาทรระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยจะส่งเสริมเยียวยาให้ผู้ป่วยพ้นจาก

โรคภัยไข้เจ็บที่เผชิญอยู่ ขณะเดียวกันพยาบาลที่ดูแลจะมีกำลังใจในการทำงานและรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเอง³ รวมถึงคำกล่าวที่ว่า กองทัพบกพยาบาลที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์เปรียบประดุจกองทัพที่ยิ่งใหญ่ซึ่งใช้การเยียวยาเป็นอาวุธที่สามารถเปลี่ยนแปลงมนุษย์ไปสู่ความดีงามได้⁴

ดังนั้นเพื่อให้ได้พยาบาลที่เห็นความสำคัญและให้คุณค่าของการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ผู้เขียนมีความเห็นว่าจำเป็นต้องเริ่มตั้งแต่การจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ที่ควรตระหนักถึงกระบวนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและเห็นคุณค่าของการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น กิจกรรมที่ส่งผลทำให้พยาบาลหรือผู้ให้บริการดูแลผู้ป่วยเห็นคุณค่าของการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น ได้แก่ การสะท้อนคิดจากสถานการณ์จริงสามารถพัฒนาการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้ ซึ่งขั้นตอนการสะท้อนคิดถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformative Learning) การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงเป็นการค้นหาความหมายที่มีอยู่ในประสบการณ์เดิม เพื่อสร้างความหมายใหม่ในประสบการณ์เดิม^{5,6} และนำความหมายใหม่ไปสู่การปฏิบัติใหม่ในอนาคต^{7,8} และในทุกประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในการดูแลผู้ป่วย สามารถนำมาสะท้อนคิดให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงภายในของผู้เรียนได้ เช่น การเปิดใจรับฟัง

ปัญหาของผู้รับบริการอย่างไม่มื่อคตินำมาซึ่งการเกิดความเห็นอกเห็นใจ มีใจอยากช่วยเหลือและดูแลให้ดีที่สุด การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เสมือนหนึ่งว่าเป็นตัวผู้ป่วยในขณะนั้น ว่าขณะที่เราเจ็บป่วยเช่นนี้ เรามีความรู้สึกเช่นไร ต้องการดูแลอย่างไรบ้าง ซึ่งการคิดเช่นนี้ส่งผลให้พยาบาลดูแลผู้ป่วยด้วยจิตใจที่เอื้ออาทรอย่างแท้จริง¹⁰ ซึ่งงานเขียนของ พลสิษฐ์พล วัชรวงศ์วาน⁷ กล่าวไว้ว่า การนำการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในโรงเรียนแพทย์อาจมีประโยชน์ต่อการเรียนรู้เรื่องการแพทย์ที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์ ด้วยการนำนักเรียนแพทย์ไปสัมผัสกับชีวิตและเรื่องราวของผู้ป่วยและญาติจริงๆ การได้สัมผัสเรื่องราวความทุกข์ของผู้ป่วยและญาติจะช่วยให้นักเรียนแพทย์เข้าใจความรู้สึกและความทุกข์ของผู้ป่วย

วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี เป็นสถาบันการศึกษาทางพยาบาลศาสตร์ที่ได้ดำเนินการสอนหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาเกิดอัตลักษณ์บัณฑิต “การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” จึงได้นำนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 ลงฝึกภาคปฏิบัติในรายวิชาปฏิบัติสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช โดยเลือกให้นักศึกษาได้ดูแลผู้ป่วยสะกดเงิน ที่มีผิวหนังอักเสบชนิดรุนแรง ในศูนย์ดูแลผู้ป่วยสะกดเงิน ณ เทศบาลเมืองท่าช้าง อ.เมือง จ.จันทบุรี เนื่องด้วยลักษณะผู้ป่วยโรคสะกดเงินที่มีผิวหนังอักเสบรุนแรงต้องเผชิญกับปัญหาภาพลักษณ์ ความเรื้อรังของโรคส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม เกิดความวิตกกังวล ขาดความมั่นใจในการพบปะผู้คน กลัวว่าผู้อื่นจะรังเกียจ อีกทั้งอาการคันตามผิวหนัง ทำให้ผู้ป่วยเกิดความรำคาญ นอนไม่หลับ และในรายที่มีอาการผิวหนังเกิดมีการอักเสบรุนแรง จะสามารถติดเชื้อได้ง่าย¹¹ จากปัญหาของผู้ป่วยสะกดเงินทั้งทางกายและทางจิตใจดังที่กล่าวมา โดยทางวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้ามองเห็นว่าการไปดูแลผู้ป่วยสะกดเงิน จะส่งผลให้นักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้และเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเองจนนำไปสู่การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบและกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลต่อการดูแลผู้ป่วยโรคสะกดเงินที่มีผิวหนังอักเสบรุนแรง

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

1. ก่อนดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าว (Informed consent form) ภายหลังได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน โรงพยาบาลพระปกเกล้า เอกสารรับรองเลขที่ CTIREC 017 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2562

2. ผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์ ชี้แจงรายละเอียดให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนดำเนินการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงสิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการยินยอมเข้าร่วมด้วยความสมัครใจไม่มีข้อบังคับใด ๆ และมีสิทธิปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยได้ทุกเมื่อ หากกลุ่มตัวอย่างมีความสงสัย ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อสงสัยตลอดเวลา ข้อมูลวิจัยทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

วิธีการดำเนินการวิจัย

พบกลุ่มตัวอย่างเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่ได้ทำแบบประเมินพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ก่อนเข้าร่วมโครงการ ที่มีค่าคะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ จากนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 3 จำนวน 151 คน จากนั้นมอบหมายให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจับคู่กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ดูแลผู้ป่วยสะกดเงิน 1 คน เป็นเวลา 4 วัน เพื่อให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสเรียนรู้ระหว่างเพื่อนนักศึกษาร่วมกัน โดยใช้รูปแบบโครงสร้างการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด 4 ระยะ เป็นแนวทางการฝึกปฏิบัติการดูแลสุขภาพจิตของผู้ป่วยสะกดเงิน โดยผู้วิจัย (อาจารย์ผู้สอนภาคปฏิบัติ) สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาพยาบาลระหว่างให้การดูแลผู้ป่วยสะกดเงิน และบันทึกตามความเป็นจริง เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การใช้คำพูดกับผู้ป่วย การแสดงออกถึงการเคารพสิทธิผู้ป่วย และการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ป่วยสะกดเงินที่ได้รับการดูแลจากนักศึกษาพยาบาล อาจารย์ใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยกระบวนการ 10 ขั้นตอน ของ Mezirow^{5,6} ในการสะท้อนคิด ในช่วงการประชุมปรึกษาทางการพยาบาล

ทุกวัน ตามสภาพการเรียนรู้จริงของนักศึกษาในระหว่าง การฝึกปฏิบัติ และเชื่อมโยงการเรียนรู้สู่การพยาบาลด้วย หัวใจความเป็นมนุษย์ตาม อัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบัน พระบรมราชชนก มีการเก็บบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ในทุกวันที่มีการฝึกปฏิบัติ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ตรวจสอบ ความถูกต้องของแก่นสาระที่วิเคราะห์มาร่วมกับผู้เข้าร่วมวิจัย ในประเด็นขององค์ประกอบและกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผล ต่อพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสังเกตและบันทึก โดยผู้วิจัย (อาจารย์ พยาบาลผู้นิเทศนักศึกษา) จำนวน 2 ท่าน ด้วยการสังเกต ภาษากายของนักศึกษาระหว่างให้การพยาบาลผู้ป่วย การสนทนาสื่อสารของนักศึกษากับผู้ป่วยสะกดเงิน
2. การบันทึกเทประหว่างการประชุมปรึกษา ทางพยาบาลที่มีนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยอาจารย์ ใช้รูปแบบสนทนาสะท้อนคิดเพื่อสังเกตการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาจากกระบวนการสะท้อนคิด
3. การอ่านบันทึกสะท้อนคิดของนักศึกษากลุ่ม ตัวอย่าง และนำมาจัดหมวดหมู่การเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการ เปลี่ยนแปลง
4. แบบสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นโครงสร้างเกี่ยวกับการ เรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมพยาบาล ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในนักศึกษาพยาบาลศาสตร์
5. แบบสัมภาษณ์มุมมองของผู้ป่วยสะกดเงิน ต่อพฤติกรรมพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์
6. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างผู้วิจัย ด้วยการทำความเข้าใจและจับประเด็นหลัก ให้รหัสข้อมูล แยกแยะและจัดกลุ่มข้อมูล เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อหาแบบแผนและ ความหมาย สรุปสาระหลักและบรรยายผลที่ได้อย่างละเอียด

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อศึกษาองค์ประกอบและ กระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรม พยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล ศาสตร์ในการดูแลผู้ป่วยสะกดเงินที่มีพื้นผิวหนังอักเสบรุนแรง โดยข้อค้นพบผลการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงตนเอง สู่พฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษา

พยาบาลเมื่อให้การดูแลผู้ป่วยสะกดเงิน ซึ่งได้จากการสังเกต การประชุมปรึกษาทางการพยาบาล การสัมภาษณ์และบันทึก สะท้อนคิดของนักศึกษาจำนวน 30 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. องค์ประกอบของการเรียนรู้ การได้เห็นต้นแบบ ที่ดี “เป็นผู้ให้ที่ไม่คาดหวังผลตอบแทน ทำด้วยความเต็มใจ” โดยนักศึกษาส่วนใหญ่จะพูดถึงความประทับใจที่มีต่อผู้สร้าง สถานที่และผู้ดูแลรักษาผู้ป่วยสะกดเงิน (นายกเทศบาลตำบล ท่าช้าง) การมองเห็นความเสียสละและความเต็มใจในการดูแล ผู้ป่วยสะกดเงินของกลุ่มจิตอาสา การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ของผู้ป่วยสะกดเงิน และการเข้าถึงความรู้สึกของนักศึกษา จากอาจารย์ผู้นิเทศ

“หนูประทับใจในตัวนายท่าช้างมาก ท่านทุ่มเท แรงกาย แรงใจในการดูแลผู้ป่วยสะกดเงิน ขนาดว่าตัวเองป่วย ยังไม่หยุดพักเลย มาดูแลผู้ป่วยทุกวัน หนูรับรู้ได้ว่าท่านทำด้วยความ สุข เพราะทั้งแหวตา ทำทางท่านดูใส่ใจผู้ป่วยมาก สิ่งที่ท่าน นายท่าทำท่านก็ไม่ได้เงินเดือนเพิ่ม ไม่ได้ค่าตอบแทนใดๆ นอกจากนี่ยังใช้เงินส่วนตัวมาเป็นค่าดูแลผู้ป่วยสะกดเงินด้วย ซึ่งมันทำให้หนูรู้สึกได้ว่าท่านเป็นผู้ให้ที่แท้จริง ให้โดยไม่ได้หวังว่าจะต้องได้รับอะไรตอบแทน นอกจากความสุขทางใจ”

“เมื่อก่อนหนูคิดว่าการเป็นพยาบาลมันเหนื่อยและ หนักแต่ก็ยังมีเงินเป็นค่าตอบแทนที่ดีพอสมควร หนูก็ตั้งใจ จะทำหน้าที่ของหนูให้ดีที่สุดในนั้นแหละ ซึ่งมันก็คือการทำงาน หนักเพื่อแลกกับเงิน แต่เมื่อหนูได้มาฝึกที่ศูนย์สะกดเงิน หนูได้ เห็นมุมมองอื่นๆ มากขึ้น เช่น การทำงานหนักที่ไม่ได้หวังค่า ตอบแทน แต่เป็นความสุขที่ได้ช่วยเหลือคนอื่นของเจ้าหน้าที่ จิตอาสา มาช่วยดูแลผู้ป่วย ช่วยทำแผล ทำให้หนูคิดได้ว่า ความสุขจริงๆ มาจากการได้ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจ ไม่ใช่ทำ เพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ”

“ตอนแรกรู้สึกกังวลมากที่รู้ว่าต้องไปช่วยทำแผล ผู้ป่วยสะกดเงิน หนูไม่ได้รังเกียจผู้ป่วยนะ แต่หนูกลัวว่าจะทำได้ ไม่ดีและกลัวเขาเจ็บด้วย เพราะแผลผู้ป่วยแต่ละคนน่ากลัวทั้ง นั้นเลย ส่วนใหญ่จะเป็นแผลทั้งตัว บางคนก็เป็นสะเก็ดหนาๆ บางคนก็เป็นตุ่มนูนๆ ตอนแรก ก็ได้แต่มองเพื่อนและเจ้าหน้าที่ คนอื่นๆ ทำ ในขณะที่เดียวกันหนูก็คิดถึงตัวเองว่าหนูกำลังเรียน พยาบาลนะ หนูจะกลัวหรือกังวลอะไรนักหนา พี่เขาไม่ได้เรียน แบบหนูแต่เขาก็กลับทำได้ดีมาก หนูจึงตัดสินใจไปขอทำบ้าง พี่เขาก็ยินดีและบอกให้หนูทำเลย ซึ่งสิ่งที่พี่เขาพูดหนูก็ได้คิดว่า ต้นแบบที่ดีก็สำคัญมากนะ เหมือนเราได้เห็นสิ่งที่ดีแล้วเราก็ อยากทำตาม”

“หนูชอบบรรยากาศการ conference ที่สบายๆ แต่อบอุ่น อาจารย์มีความเข้าใจในตัวหนู และให้กำลังใจในการทำงาน ช่วยแก้ไขความกลัวและความกังวลให้ก่อนลงไปดูแลผู้ป่วยสะกิดเงิน อาจารย์ทำให้หนูมั่นใจมากขึ้นที่จะไปดูแลผู้ป่วย หนูขอบคุณอาจารย์ที่ทำให้หนูรู้ว่าการดูแลด้วยหัวใจเป็นมนุษย์เป็นอย่างไร”

2. กระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

2.1 การฟังด้วยหัวใจ “ฟังจนจับความรู้สึกและความต้องการของผู้ป่วยได้” การฟังด้วยหัวใจนั้น อาจไม่ได้ยินเป็นคำพูดแต่ได้จากการสังเกตจากพฤติกรรม สายตาคำน้ำเสียง ที่ซ่อนอยู่ในคำพูดของผู้พูด เช่น ความเศร้า ความเสียใจ ความภูมิใจ ความยินดี และรวมไปถึงสิ่งที่ผู้ป่วยคาดหวังหรือต้องการได้ ซึ่งนักศึกษาทุกคนสามารถสะท้อนการฟังด้วยหัวใจได้เป็นอย่างดี

“การที่ได้ฝึกการดูแลจิตใจ ได้ยินในสิ่งที่เขาไม่ได้พูดออกมา แต่หนูรับรู้ได้ถึงความรู้สึกของเขา มันทำให้หนูเกิดความเห็นใจผู้ป่วยมากขึ้น สามารถเข้าใจและเข้าถึงปัญหาผู้ป่วยได้มากขึ้น และให้การพยาบาลที่เหมาะสมกับปัญหาความต้องการของผู้ป่วยได้ดีมากขึ้น”

“ครั้งแรกที่อาจารย์ให้เข้าไปสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย หนูก็เอาแต่ถามผู้ป่วย ถามทุกอย่างที่อยากรู้ พอถามไปเรื่อยๆ จนคิดไม่ออกว่าจะถามอะไรดี หนูก็เริ่มรู้สึกอึดอัด ผู้ป่วยก็คงอึดอัดเหมือนหนู ต่างคนก็ต่างเงียบ อาจารย์ได้ทบทวนหลักการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย ซึ่งมันทำให้หนูได้คิดถึงสิ่งที่ตนเองทำ หนูเอาแต่ถามในสิ่งที่หนูอยากรู้ แต่หนูไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้พูดในสิ่งที่อยากบอกบ้างเลย หลังจาก conference สิ่งทีหนูคิดได้คือ หนูควรทำให้ผู้ป่วยสบายใจในการพบกันครั้งแรก พูดคุยในเรื่องที่สบายใจก่อน ทำให้รู้สึกว่ามันเป็นเรื่องที่น่ายินดีที่ได้รู้จักกัน ซึ่งในวันที่ 2 หนูทำได้ดีขึ้น”

2.2 การมองเห็นความทุกข์ของผู้อื่น ส่งผลให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ และให้การพยาบาลด้วยหัวใจมากกว่าการทำด้วยหน้าที่ จากการประชุมปรึกษาทางการพยาบาล นักศึกษาทุกคนจะพูดและแสดงออกถึงความเห็นใจในตัวผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยจะพูดถึงโรคสะกิดเงินว่าเป็นโรคที่มาจากแบบไม่คาดคิด และแผลสะกิดเงินทำให้ผู้ป่วยไม่ค่อยกล้าเข้าสังคม เพราะกลัวถูกรังเกียจ ซึ่งเมื่อนักศึกษาได้ฟังมุมมองนี้ของผู้ป่วย ทำให้นักศึกษามีความเห็นใจและเข้าใจในความทุกข์ของผู้ป่วย

“หนูรู้สึกประทับใจในการฝึกที่ศูนย์การรักษารักษาโรคสะกิดเงินที่ท่าช้าง จากการพูดคุยและทำกิจกรรมร่วมกับผู้ป่วยทั้ง 4 วัน หนูเข้าใจในความทุกข์ทรมานของผู้ป่วยทั้งทางกายและใจมากขึ้น ทำให้หนูมีความเห็นอกเห็นใจ อยากช่วยเหลือให้เขาดีขึ้น จากสิ่งที่เกิดขึ้นมันทำให้หนูคิดถึงการเป็นพยาบาลที่ต้องมีใจเอื้ออาทร มีความเห็นอกเห็นใจ เพราะถ้าเราไม่มีความรู้สึกนี้ เราคงไม่ได้มีความรู้สึกอยากดูแล คงจะมีแต่ความรู้สึกอยากทำให้มันเสร็จๆ ไป ร่างกายของผู้ป่วยอาจจะได้รับการรักษา หายเจ็บ หายคัน แต่จิตใจจะไม่ได้รับการเยียวยาเลย หนูจะเป็นพยาบาลที่มีความเมตตา มีความเอื้ออาทร และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพราะหนูเชื่อว่าถ้าหนูทำด้วยใจเช่นนี้ หนูรับรู้ถึงคุณค่าของงานวิชาชีพพยาบาลมากกว่าการทำงานตามหน้าที่”

“ตลอดระยะเวลาที่ได้มาฝึกที่ศูนย์สะกิดเงินเทศบาลท่าช้าง หนูได้เรียนรู้อะไรหลายๆ สิ่ง หนูได้เห็นผู้คนที่เจ็บป่วยด้วยโรคสะกิดเงิน ซึ่งคนทั่วไปที่ไม่ได้เป็นอาจจะรู้สึกกลัวและรังเกียจ ภาพลักษณ์ของผู้ป่วย รวมถึงไม่อยากเข้าใกล้ แต่เมื่อเราได้เข้ามาใกล้ชิด ได้ดูแล ได้สัมผัสกับผู้ป่วยจริง ๆ ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกกัน ทำให้เรารู้ว่าคนๆ หนึ่งเมื่อเจ็บป่วย เขาไม่ได้เจ็บป่วยเพียงแค่อารมณ์เท่านั้น แต่จิตใจของเขายังเจ็บป่วยไปด้วย ด้วยสายตา ท่าทางจากคนรอบข้างที่ไม่เข้าใจในตัวผู้ป่วย มันสะท้อนกลับมาที่เราให้เห็นว่าในฐานะที่เราเป็นนักศึกษาพยาบาลคนหนึ่งที่จะจบไปเป็นพยาบาลในวันข้างหน้า เป็นคนที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด ไม่ว่าเราจะแสดงท่าทาง สีหน้าอะไรก็ตามผู้ป่วยสามารถรับรู้ได้ทั้งสิ้น หนูคิดว่าหากเรามีความเข้าใจ จริงใจต่อเขา ให้การพยาบาลด้วยความเห็นอกเห็นใจ เขาก็จริงใจต่อเรากลับมาเช่นกัน แล้วเราจะสัมผัสเข้าไปถึงจิตใจเขา สิ่งเหล่านี้มันน่าจะทำให้เรามีความสุข และปฏิบัติการพยาบาลด้วยหัวใจมากกว่าหน้าที่”

2.3 การไม่ตัดสินหรือมีอคติกับพฤติกรรมของผู้ป่วย ส่งผลต่อการปฏิบัติการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งในประเด็นนี้นักศึกษาส่วนใหญ่จะเขียนเล่าสถานการณ์การพบกันครั้งแรกของนักศึกษา กับผู้ป่วย ในการสร้างสัมพันธภาพ นักศึกษาจะมีมุมมองว่าผู้ป่วยเจ็บไม่อยากจะคุยกับนักศึกษา แต่หลังจากที่นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนร่วมกันระหว่างเพื่อนนักศึกษาและอาจารย์ รวมทั้งได้ให้การดูแลผู้ป่วย ความคิดของนักศึกษาที่มีต่อผู้ป่วยจะเปลี่ยนไป รับรู้ได้ว่าความคิดเริ่มต้นของตนเองเป็นการตัดสินหรือมีอคติกับพฤติกรรมของผู้ป่วย

“ในขณะที่ทำกิจกรรมกับผู้ป่วย โดยให้ผู้ป่วยวาดภาพ ผู้ป่วยได้วาดรูปคนแบบลักษณะกึ่งไม้ 3 คน แล้วขีดสีไว้ด้านล่างของรูปหลากหลายสี จากนั้นวาดก้อนเมฆและพระอาทิตย์ ซึ่งในใจเราตอนนั้น เราคิดว่าผู้ป่วยคงวาดให้มันเสร็จ ๆ ไป ไม่เต็มใจวาด ซึ่งตอนนั้นมันก็ยังไม่รู้สึกตัวว่ากำลังคิดลบและมีอคติกับการกระทำของผู้ป่วย จนกระทั่งผู้ป่วยได้อธิบายภาพวาดให้ฟังว่า คนกลางคือตัวผู้ป่วยเอง 2 คน ด้านข้างคือน้อง ๆ พยาบาล ส่วนสีด้านล่างเป็นสีสันของชีวิตในแต่ละช่วงเวลา และในช่วงเวลานี้ก็มีน้อง 2 คน มาเป็นอีกหนึ่งสีที่เป็นกำลังใจในชีวิตที่ หลังจากได้ฟังความรู้สึกมันก็เปลี่ยนไป ตอนนีหัวใจมันปลื้มปริ่มและดีใจมาก ทั้งๆที่ภาพก็ยังไม่เหมือนเดิม เมื่อเราได้กลับมาทบทวนตัวเอง เราพบว่าความรู้สึกและความคิดที่มันไม่ดี มันเกิดจากการที่เราใช้มุมมองของเราในการตัดสินผู้ป่วย โดยไปเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมๆ ของตนเอง เมื่อเกิดความคิดแบบนี้ ความรู้สึกลบก็ตามมา ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นกับเราในวันนี้ เราจะนำไปปรับใช้และพัฒนาตนเอง โดยไม่ตัดสินคนอื่นจากสิ่งที่เราเห็น โดยที่เรายังไม่เข้าใจในสิ่งนั้นอย่างลึกซึ้งเพียงพอ”

2.4 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ส่งผลต่อพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในหัวข้อการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ส่วนใหญ่จะได้ยินคำพูดนี้ของนักศึกษาเมื่อมีการประชุมปรึกษาทางการพยาบาล เมื่อนักศึกษาเล่าประวัติผู้ป่วย โดยเรื่องราวที่นักศึกษาจะนำประเด็นมาพูดคุยคล้ายๆ กันในเรื่องของการเจ็บป่วยที่ไม่ได้คาดคิด การที่ผู้ป่วยถูกมองอย่างรังเกียจจากบุคคลอื่น ทำให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกเห็นใจผู้ป่วยเป็นอย่างมาก

นักศึกษาคนที่ 1210 “ตลอดระยะเวลาที่ได้มาฝึกที่ศูนย์สะกดเงินเทศบาลท่าช้าง ทำให้เรารู้ว่าคนๆ หนึ่งเมื่อเจ็บป่วย เขาไม่ได้เจ็บป่วยเพียงแค่ร่างกายเท่านั้น แต่จิตใจของเขายังเจ็บป่วยไปด้วย ด้วยสายตา ท่าทางจากคนรอบข้างที่ไม่เข้าใจในตัวผู้ป่วย มันสะท้อนกลับมาที่เราให้เห็นว่าในฐานะที่เราเป็นนักศึกษาพยาบาลคนหนึ่งที่จะจบไปเป็นพยาบาลในวันข้างหน้า เป็นคนที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด ไม่ว่าเราจะแสดงท่าทาง สีหน้าอะไรก็ตามผู้ป่วยสามารถรับรู้ได้ทั้งสิ้น หนูคิดว่าหากเรามีความเข้าใจ จริงใจต่อเขา ให้การพยาบาลด้วยความเห็นอกเห็นใจ เขาก็จริงใจต่อเรากลับมาเช่นกัน แล้วเราจะสัมผัสเข้าไปถึงจิตใจเขา สิ่งเหล่านี้มันจะทำให้เรามีความสุข และปฏิบัติกรพยาบาลด้วยหัวใจมากกว่าหน้าที่ มันทำให้เราเห็นว่าสิ่งที่เราเห็นคุณค่าของผู้อื่นและการปฏิบัติดีต่อผู้อื่นยัง

เป็นการสร้างคุณค่าให้กับตัวเราด้วยเช่นกัน”

2.5 การมองเห็นคุณค่าของการทำงาน และการรับรู้ว่างานที่ทำมีคุณค่าสำหรับผู้อื่น เป็นกำลังใจสำคัญในการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในประเด็นการมองเห็นคุณค่าของงานที่ทำ ได้จากคำพูดของนักศึกษาส่วนใหญ่ที่เล่าว่า หนูรู้สึกดีกับตัวเองมากเวลาได้ไปช่วยทำแผลให้กับผู้ป่วยสะกดเงิน “ผู้ป่วยทุกคนที่หนูทำแผลให้ เขาจะพูดขอบคุณไม่หยุดเลย หนูรู้สึกได้ว่าเขาขอบคุณหนูจริงๆ เพราะทั้งแววตา ท่าทางของเขา เขาขอบคุณจากใจจริงๆ”

“จากการได้มาฝึกประสบการณ์ที่ศูนย์รักษาสะกดเงิน หนูเห็นความเอื้ออาทรที่คนไข้มีต่อตนเอง รวมไปถึงท่านนายกและจิตอาสาที่เข้ามาทำงานเพื่อผู้ป่วยซึ่งมันมีคุณค่าและมีความหมายในการเยียวยาผู้ป่วยมาก มันทำให้หนูมีมุมมองต่อการเป็นพยาบาลของหนูว่ามันไม่ใช่แค่หน้าที่แต่มันคือคุณค่าของงานที่ได้ให้การดูแลชีวิตผู้อื่น ซึ่งมันคืองานที่มีคุณค่ามากๆ”

“หนูได้มีมุมมองใหม่กับตนเองว่า กำลังใจเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงาน การพยายามด้วยตนเองมันก็ดี แต่ถ้ามีคนเห็นค่าของงานที่ทำและให้กำลังใจ มันยิ่งอยากทำให้ดีขึ้นไปอีก”

“จากการที่ผู้ป่วยมีสีหน้ายิ้มแย้มสดใส พูดคุยให้กำลังใจเรากลับมา ทำให้รู้สึกดีที่สิ่งที่เราทำนั้นไม่สูญเปล่า มันทำให้เราเห็นว่าสิ่งที่เราเห็นคุณค่าของผู้อื่นและการปฏิบัติดีต่อผู้อื่นยังเป็นการสร้างคุณค่าให้กับตัวเราด้วยเช่นกัน หนูจะพัฒนาตนเองในส่วนนี้ให้มากขึ้นเรื่อยๆ นำไปปรับใช้เมื่อขึ้นฝึกปฏิบัติงานและเมื่อจบไปทำงาน”

2.6 การสร้างสรรคกิจกรรมที่เกิดจากการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วยนำไปสู่การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในการทำกิจกรรมให้กับผู้ป่วย นักศึกษาทุกคนจะได้เล่าความประทับใจที่เกิดจากการทำกิจกรรมให้กับผู้ป่วย ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่จะพูดถึงความภูมิใจที่เข้าใจปัญหาของผู้ป่วยและสามารถจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับปัญหาของผู้ป่วยได้

ผู้ป่วยรายหนึ่งที่เดินทางมาไกลจากจังหวัดเชียงราย มาพักรักษาตัวที่ศูนย์สะกดเงินนานร่วม 2 เดือน มีความรู้สึกคิดถึงบ้าน คิดถึงต้นไม้รอบบ้านที่ปลูกไว้ แต่ก็พยายามทำใจว่าต้องอยู่เพื่อรักษาตัวให้ดีขึ้นก่อน เมื่อนักศึกษาได้เข้าไปพูดคุยกับผู้ป่วยและทราบว่าความรู้สึกของผู้ป่วยที่คิดถึงบ้าน ร่วมกับความรู้สึกเหงาๆ ในบางครั้งที่ไม่มีอะไรทำ นักศึกษาจึงได้คิดกิจกรรม “ต้นไม้บำบัด” โดยนักศึกษาได้เตรียมต้นแคคตัส กระถาง พร้อมอุปกรณ์ตกแต่ง ไปให้ผู้ป่วยได้จัดสวนแคคตัสในกระถาง ซึ่งหลังจากทำผู้ป่วยบอกว่าตนเองมีความสุขมาก

จากการเยี่ยมผู้ป่วยแล้วพบว่าผู้ป่วยเจ็บข้อนิ้วมือจากการที่ข้ออักเสบ ปกติผู้ป่วยจะเป็นคนสดใส แต่เช้าวันที่สามของการฝึก หน้าตาไม่สดใส มีน้ำตาคลอ พอสอบถามจึงรู้ว่าเจ็บข้อนิ้วมือ นอนไม่ได้ทั้งคืน ตอนนั้นคิดแค่จะทำยังไงจะหายเจ็บปวด หายทรมานจากอาการ จึงได้ปรึกษาอาจารย์และเพื่อน ๆ ได้สรุปว่าควรสอนผู้ป่วยประคบอุ่น ประคบเย็น หนูและเพื่อนเลยจัดเตรียมหาอุปกรณ์มาให้ เป็นถุงน้ำร้อนขนาดเล็กกับเจลเย็น และได้สอนผู้ป่วยทำ ถัดมาอีกวันสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วยดูสดชื่นขึ้น เข้าไปสอบถามบอกว่าประคบแล้วดี ข้อที่บวมยุบลง ทำให้เมื่อคืนนอนได้ ผู้ป่วยขอบคุณหนูและเพื่อนที่น่าสิ่งดี ๆ มาให้ ตอนนั้นหนูรู้สึกตัวว่าตนเองมีคุณค่า หัวใจฟูที่ได้รู้ว่าตัวเองทำประโยชน์ให้กับคนอื่นได้ แค่นี้ก็ภูมิใจกับเจด ที่อาจดูธรรมดาในสายตาคคนอื่น แต่ถ้าเรามอบให้กับคนที่เค้าต้องการ สิ่งนั้นจะมีคุณค่ามากมายขึ้นมา

“หนูได้นำกิจกรรมวาดรูประบายความคิดความรู้สึกผ่านทางรูปภาพ เมื่อวาดเสร็จผู้ป่วยก็พูดแต่ว่ามันไม่สวยคิดว่าผู้ป่วยกังวลกับการวาดของตนเองมาก มันไม่เหมือนกับสิ่งที่หนูคิดว่าผู้ป่วยจะระบายความรู้สึกออกมาทางภาพวาด จากเหตุการณ์นี้ทำให้หนูรู้สึกแยกกับตัวเองมาก แต่ไม่รู้ว่าพูดอะไรออกไปในตอนนั้น ซึ่งมันดูอึดอัดมาก สุดท้ายอาจารย์มาช่วยให้ความรู้สึกอึดอัดมันคลี่คลายลง โดยให้ผู้ป่วยเป็นผู้บอกเล่าจินตนาการของภาพที่อยากจะสื่อออกมา และให้นักศึกษา (เพื่อนที่มีความสามารถในการวาดภาพ ระบายสี) ได้ช่วยเติมเต็มภาพวาดด้วยวาดและระบายสีเพิ่มตามที่คุณคิดว่าดี ซึ่งหลังจากทำเช่นนี้ ผู้ป่วยดูมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น หนูรู้สึกดีใจมากที่อย่างน้อยกิจกรรมที่ทำไปก็ยังมีคุณค่าต่อผู้ป่วยและต่อตัวหนูด้วย แม้ว่าเริ่มต้นจะผิดพลาดไปบ้างหลังจากการทำกิจกรรม หนูได้กลับมาทบทวนตัวเอง หนูพบว่าหนูขาดคุณสมบัติการเอาใจใส่ผู้อื่นอย่างแท้จริง ในกรณีนี้หนูทราบว่า ผู้ป่วยไม่ชอบวาดรูปตั้งแต่แรก แต่หนูก็เอาแต่โน้มน้าวให้เขาวาดให้ได้ ตอนนั้นหนูคงคิดถึงแต่ตัวเองว่าต้องมีกิจกรรมร่วมกับผู้ป่วยจนลืมใส่ใจความรู้สึกของผู้ป่วย ซึ่งจากเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ หนูจะมีแนวทางพัฒนาตนเองด้วยการคิดถึงใจผู้อื่นมากขึ้น เมื่อหนูไปให้การดูแลผู้ป่วย หนูจะใส่ใจความรู้สึกผู้ป่วยมากขึ้น จัดกิจกรรมการพยาบาลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง”

จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยสะกิดเงินต่อการการได้รับการพยาบาลจากนักศึกษาพยาบาลพบว่าผู้ป่วยทุกคนมีความประทับใจในนักศึกษาทุกคน โดยประเด็นส่วนใหญ่ที่ผู้ป่วย

พูดถึงนักศึกษาคือ การแสดงออกถึงการไม่รังเกียจภาพลักษณ์ของผู้ป่วย การแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ การช่วยทำแผลด้วยความเต็มใจและนุ่มนวล การพูดคุยที่เป็นกันเอง และการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย

“ขอบคุณที่มีนักศึกษาพยาบาลเข้ามาดูแล ทำให้หายเหงา ชอบกิจกรรมที่เขาทำให้ มันให้กำลังใจดีมาก”

“ตอนแรกที่รู้ว่าจะมีนักศึกษามาดูแล ก็แอบกังวลนะ กลัวเขาจะรังเกียจเรา เราเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับพยาบาลมาก่อน เราถูกพยาบาลดุ บอกให้ไปนั่งที่เก้าอี้มุมไกลๆ หน้าตาเขาก็ดูไม่ชอบเรา ตอนนั้นเรารู้สึกแย่มาก แต่ไม่กล้าพูดอะไร ตัวเรานั้นก็ดูน่ารังเกียจจริง ๆ ผื่นเต็มตัว แต่ในใจมันก็เสียใจมากนะ เราไม่ได้อยากเป็นแบบนี้ แต่นักศึกษาที่มาดูแลเราต่างกับพยาบาลคนนั้นมากๆ นักศึกษาใส่ใจเรา พูดคุยกับเราดีมาก กล้าจับตัวเรา ให้เราทำเป้าหมายชีวิต เราว่าดีมากนะ อยากให้มีนักศึกษามาอีก และก็อยากให้เขาเป็นแบบนี้ตลอดไป ในโรงพยาบาลจะได้มีพยาบาลที่ใจดีและน่ารักบ้าง”

“ขอบคุณอาจารย์ที่พานักศึกษามา ดูแลฉันนะ ขวนฉันทำสมาธิบำบัด ฉันว่ามันดีมาก เลย ตอนทำสมาธิบำบัดฉันลืมเรื่องคันตามตัวไปเลย ไม่ต้องคอยเกาผื่นสะกิดเงินทั้งวัน”

“รู้สึกมีกำลังใจในการอยู่รักษาตัวที่นี้มากขึ้น หลังได้เข้าทำกลุ่มกิจกรรมกับนักศึกษาและผู้ป่วยคนอื่นๆ มีความสุขขึ้น เริ่มมีเพื่อนที่สนิทด้วยจากการทำกลุ่มด้วยกัน อยากให้นักศึกษามาอีก นักศึกษาน่ารักเป็นกันเอง พูดเพราะใสใจ ดูแลเราดีมาก”

“ชอบที่นักศึกษาเขาใส่ใจสิ่งที่เราพูด เราบอกว่าเราคิดถึงบ้าน เราชอบปลูกต้นไม้ แต่อยู่ที่นี้เราไม่ได้ทำอะไร เขาก็เลยเอาต้นกระบองเพชร เอากระถาง เอาหิน มาชวนเราปลูกกระบองเพชรใส่กระถาง แล้วก็ตกแต่งกระถางกันด้วย เขาบอกเราว่าต้นไม้มันแถมมากเลยนะ มันไม่ยอมแพ้อะไรง่ายๆ เขาขอให้เราสู้เหมือนต้นไม้ต้นนี้ ฟังแล้วรู้สึกดีมาก จากที่ท้อๆ อยากกลับบ้าน เรามีกำลังใจสู้ต่อเลย”

“ผมมีเป้าหมายชีวิตมากขึ้น หลังได้ทำกิจกรรม บันไดสู่ความสำเร็จ ตอนแรกผมไม่ค่อยกล้าคุยกับน้องๆ นักศึกษา กลัวเขาจะรังเกียจโรคที่ผมเป็น แต่เขากลับทำให้ผมรู้สึกสบายใจ เขาไม่มีท่าทางรังเกียจ ทำให้ผมกล้าเล่าปัญหาชีวิตของผมให้เขาฟัง ผมสบายใจขึ้นมาก ผมอยากให้มีพยาบาลที่เหมือนนักศึกษา 2 คนที่เข้ามาดูแลผมให้มากๆ ที่ใส่ใจรับฟังคนไข้ ไม่รังเกียจคนไข้ ให้กำลังใจคนไข้ ผมประทับใจมากๆ ครับ”

การอภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบในงานวิจัยสามารถอภิปรายและสรุปผลได้ 2 ประเด็นคือ

1. องค์ประกอบของการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง คือ การได้เห็นต้นแบบที่ดี

“เป็นผู้ให้ที่ไม่คาดหวังผลตอบแทน ทำด้วยความเต็มใจ” นักศึกษาหลายคนเล่าถึงความประทับใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่จิตอาสาและผู้ป่วยที่ร่วมใจกันทำงานดูแลผู้ป่วยสะกดเงิน ทั้งผู้ป่วยที่เดินทางมารักษาแบบไป-กลับ และพักค้าง โดยความประทับใจที่เกิดขึ้นในใจนักศึกษาคือ ภาพการทำงานด้วยความเต็มใจ อยากช่วยเหลือ มีท่าทางที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีแววตาที่อบอุ่น และมีการกระทำที่นุ่มนวลและอ่อนโยนต่อผู้ป่วยสะกดเงิน โดยการทำงานเหล่านี้เป็นงานจิตอาสาที่ไม่มีค่าตอบแทนใดๆ เลย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักศึกษาได้เรียนรู้และเกิดการเปลี่ยนแปลงในตนเอง โดยนักศึกษาได้หันกลับมามองตนเองว่าที่ผ่านมาตนเองมองการทำงานคือการทำตามหน้าที่ และคิดว่างานพยาบาลเป็นงานที่หนักต้องแลกกับการได้ค่าตอบแทนที่ดี แต่เมื่อนักศึกษาได้เห็นการทำงานที่ทำเพื่อให้อื่นอย่างแท้จริง นักศึกษาได้ลงมือทดสอบความรู้สึกตนเองด้วยการทำงานด้วยหัวใจ ทำด้วยความตั้งใจที่จะเป็นผู้ให้สิ่งที่สะท้อนกลับมาคือ นักศึกษาบอกถึงความสุขที่ได้ช่วยเหลือและดูแลผู้ป่วย รับรู้ถึงหัวใจที่พองโตขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการได้เห็นต้นแบบที่ดีในการทำงาน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด ความรู้สึกจนสามารถให้การดูแลผู้อื่นด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้

2. กระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

2.1 การฟังด้วยหัวใจ “ฟังจนจับความรู้สึกและความต้องการของผู้ป่วยได้” หมายถึงการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep listening) ซึ่งเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่สนับสนุนการเข้าใจความรู้สึกผู้อื่นได้อย่างชัดเจนมาก ซึ่งสอดคล้องกับบทความหลายบทความที่ได้กล่าวไว้ว่า การฟังอย่างลึกซึ้งทำให้เข้าใจความรู้สึกและรับรู้ความต้องการของผู้พูดได้เป็นอย่างดี และผู้ที่ฟังจะบอกเล่าประสบการณ์นี้ได้ จะต้องมีการฟังอย่างลึกซึ้งด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อนักศึกษาได้ใช้หลักการฟังอย่างลึกซึ้งในกระบวนการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด พบว่านักศึกษาหลายคนสามารถสะท้อนหลักการฟังอย่างลึกซึ้งได้เป็นอย่างดี บอกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ โดยนักศึกษามีการรับรู้ความรู้สึกและความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ป่วยได้ สิ่งที่สะท้อนออกมาและเห็นการเปลี่ยนแปลงในตัวนักศึกษาคือ นักศึกษามีความเข้าใจในผู้ป่วยมากยิ่งขึ้น มองเห็นปัญหาผู้ป่วยได้ชัดเจนขึ้น สามารถให้คำปรึกษาและให้การพยาบาลที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละรายได้ดีขึ้น

2.2 การมองเห็นความทุกข์ของผู้อื่น ส่งผลให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ และให้การพยาบาลด้วยหัวใจมากกว่าการทำด้วยหน้าที่ ในประเด็นความสามารถในการมองเห็นความทุกข์ของผู้ป่วย นักศึกษาได้จากการสังเกต และการฟัง เช่น การมองเห็นความเศร้าหมอง ความทุกข์ ที่ผ่านออกมาทางสีหน้าและแววตา หรือแม้แต่น้ำเสียงของผู้ป่วย รวมไปถึงการพูดคุยถึงชีวิตของผู้ป่วยที่ผ่านมา ที่อาศัยหลักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและการแสดงถึงความจริงใจต่อผู้ป่วย ซึ่งในส่วนนี้พบว่า นักศึกษาสามารถสะท้อนคิดออกมาได้ดีผ่านการประชุมปรึกษาทางการพยาบาลและการเขียนสะท้อนคิด รวมถึงในเวลาที่นักศึกษาให้การพยาบาลผู้ป่วยสะกดเงิน ด้วยท่าที่ที่อ่อนโยน มีการสัมผัสที่นุ่มนวลและไม่มีท่าที่รังเกียจผู้ป่วย ซึ่งจากพฤติกรรมเหล่านี้บ่งบอกถึงการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่เกิดจากการเข้าใจความทุกข์ของผู้ป่วย¹²

2.3 การไม่ตัดสินหรือมีอคติกับพฤติกรรมของผู้ป่วย ส่งผลต่อการปฏิบัติการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในหัวข้อนี้พบว่าในช่วงแรกของการเริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพ นักศึกษามักจะมีคำพูดที่ตัดสินผู้ป่วยว่า ผู้ป่วยไม่ยอมคุยด้วย ผู้ป่วยไม่เต็มใจคุย หรือผู้ป่วยไม่ยอมทำกิจกรรมกับนักศึกษา แต่เมื่อนักศึกษาได้ทบทวนหลักการสร้างสัมพันธภาพร่วมกับอาจารย์ประจำกลุ่ม นักศึกษามีการเปลี่ยนแปลงวิธีการเข้าหาหรือพูดคุยกับผู้ป่วย เช่น การเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด การพูดคุยที่แสดงถึงความใส่ใจและห่วงใย การชื่นชมในคุณค่าของผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยเปิดใจคุยกับนักศึกษามากขึ้น และกล้าเล่าปัญหาต่างๆ ที่อยู่ใจให้นักศึกษาฟังด้วยความเต็มใจ ซึ่งนักศึกษาได้สะท้อนมุมมองของตนเองได้ว่า นักศึกษาไม่ควรมื่อคติหรือตัดสินผู้ป่วยไปก่อน ควรหันกลับมาทบทวนสิ่งที่นักศึกษาปฏิบัติต่อผู้ป่วยก่อนว่าเหมาะสมหรือดีแล้วหรือไม่ ซึ่งเมื่อนักศึกษาเปิดใจยอมรับและเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยอย่างแท้จริง นักศึกษาสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น

2.4 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ส่งผลต่อพฤติกรรมพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ หลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา อาจไม่ใช่สิ่งแปลกใหม่ในการเรียนรู้ แต่ถือได้ว่าเป็น

หัวข้อที่ไม่ควรละเลยอย่างยิ่งในการปฏิบัติการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยในหัวข้อนี้ ประเด็นที่นำมาศึกษาและพูดถึงคือการเจ็บป่วยด้วยโรคสะเก็ดเงินที่ไม่ได้คาดคิดไว้ก่อน ไม่ได้เกิดจากพฤติกรรมเสี่ยงที่ไม่ดี แต่กลายเป็นโรคที่คนทั่วไปแสดงออกถึงความกลัว รังเกียจ ไม่อยากเข้าใกล้ เพียงเพราะผื่นแดงที่อาจเห่อเต็มตัว ผู้ป่วยหลายคนจะพูดอยู่เสมอว่า เขาก็ไม่ได้อยากเจ็บป่วยด้วยโรคนี้ แต่จู่ๆ โรคนี้ก็เดินเข้ามาหาเขาเอง คนทั่วไปไม่รู้ก็มักจะคิดว่าเขาเป็นโรคติดต่อ เพราะด้วยประสบการณ์ที่ผู้ป่วยมักจะเจอคือ สายตาของคนที่ยังจำผู้ป่วยไม่กล้านั่งใกล้ผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยส่วนใหญ่บอกว่าไม่อยากออกไปไหน ถ้าไปก็ต้องใส่หมวก ใส่เสื้อผ้าปกปิดร่างกายเต็มที่ ซึ่งนักศึกษาได้สะท้อนออกมาว่าถ้าคนที่เป็นโรคนี้คือเรา เราก็คงรู้สึกแย่ไม่ต่างไปจากผู้ป่วย ดังนั้นสิ่งที่นักศึกษาจะสามารถทำให้ผู้ป่วยรู้สึกดีขึ้นได้ คือการสื่อให้ผู้ป่วยรับรู้ได้ว่านักศึกษาไม่มีความรังเกียจในตัวผู้ป่วย คือการพยาบาลด้วยหัวใจที่เต็มใจทำด้วยความนุ่มนวล และพูดคุยให้กำลังใจผู้ป่วยอยู่เสมอ

2.5 การมองเห็นคุณค่าของการทำงาน และการรับรู้ว่าจะงานที่มีคุณค่าสำหรับผู้อื่น เป็นกำลังใจสำคัญในการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา และอารีย์วรรณ¹³ ที่กล่าวว่า การช่วยเหลือผู้อื่นที่ทุกข์ยาก ช่วยยกระดับจิตวิญญาณของความ เป็นมนุษย์ให้สูงขึ้นด้วย ทำให้มองเห็นคุณค่าของตัวเอง เห็นคุณค่าของชีวิตและคุณค่าของงาน จากที่นักศึกษาได้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์รักษาผู้ป่วยสะเก็ดเงินท่าช้างนั้น ทำให้นักศึกษาได้เห็นคุณค่าของงานที่ทำด้วยใจ การช่วยเหลือกันระหว่างผู้ป่วยกันเอง ได้เห็นจิตอาสา ผู้เสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้ ทำให้นักศึกษาเห็นคุณค่าของการพยาบาลมากยิ่งขึ้น จากมุมมองใหม่นี้ ทำให้นักศึกษามีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมีเป้าหมายการเป็นพยาบาลที่ดีในอนาคต

2.6 การสร้างสรรค์กิจกรรมที่เกิดจากเข้าใจปัญหาของผู้ป่วยนำไปสู่การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในกระบวนการให้คำปรึกษาโดยใช้หลักการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด ในขั้นการค้นหาและแก้ไขปัญหานั้น นักศึกษาต้องค้นหาปัญหาของผู้ป่วย ประเมินความทุกข์กายทุกข์ใจที่ผู้ป่วยกำลังเผชิญ เมื่อประเมินได้แล้ว นักศึกษาจึงจะออกแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย โดยกิจกรรมที่ทำจะต้องสอดคล้องกับปัญหาที่ผู้ป่วยเผชิญอยู่ ซึ่งนักศึกษาได้เรียนรู้ว่า ถ้ากิจกรรมนั้นมีฐานคิดมาจากปัญหาของผู้ป่วย แม้ว่าจะเป็นกิจกรรมที่เล็กน้อย เช่น ปลูกต้นไม้ ก็ทำให้หัวใจ

ของผู้ป่วยชุ่มชื่นขึ้น ลดการคิดถึงบ้านที่จากมานานได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

ในการสอนภาคปฏิบัติเพื่อให้นักศึกษาพยาบาลศาสตร์เกิดการเรียนรู้การทำงานด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ อาจารย์ผู้สอนสามารถนำกระบวนการเรียนรู้จากผลการวิจัยไปใช้ในการตั้งคำถามสะท้อนคิด ในการประชุมปรึกษาทางการพยาบาลก่อนและหลังให้การดูแลผู้ป่วยได้ และสามารถเตรียมนักศึกษาก่อนลงฝึกภาคปฏิบัติในเรื่อง การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น ด้วยกระบวนการฟังอย่างลึกซึ้ง การมองเห็นความทุกข์ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยในด้านขององค์ประกอบการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่การปฏิบัติการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ที่ผลวิจัยพบในเรื่องของต้นแบบนั้น เป็นเพียง 1 องค์ประกอบ จึงควรมีการศึกษาในเชิงลึกมากขึ้นว่ามีองค์ประกอบในด้านอื่นๆ อีกหรือไม่ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ และอาจศึกษาเพิ่มเติมด้วยว่าคุณสมบัติที่สำคัญของต้นแบบในการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้นมีลักษณะอย่างไร

References

1. Intawat J, Bundasak T, Jangasem N. The humanized care paradigm: the chapter of Gilanadhamma camp. The Journal of MCU Peace Studies. 2017;5(2),376-387. (in Thai)
2. Praboromarajchanok Institute. Guideline on Development of the Identity of Graduated Nurses of Praboromarajchanok Institute. Nonthaburi: Yuttarin printing; 2013. (in Thai)
3. Tongprateep T. Spirituality: A dimension of nursing. Bangkok: Kuakarun College of nursing. Medical service Department; 2006. (in Thai)
4. Wasi P. (2552). The humanized hearts of Thai nurses for humanity: The connection of care for covered all of Thailand. Khonkean: Center For Research And Development In Community Health System. Faculty of Nursing, Khon Kaen University; 2009. (in Thai)

5. Merzirow J. Transformative Learning: Theory to practice. New directions for adult and continuing education. 1997;74, 5-12.
6. Merzirow J. Learning as transformation: Critical perspective on a theory in progress. The Jossey-Bass Higher and Adult Education Series. San Francisco: Jossey-Bass; 2000
7. Vatcharavongvan P. Transformative learning and medical teaching. Thammasat Medical Journal. 2014; 14(3),449-459. (in Thai)
8. Prajankett O, Transformative Learning: Nursing Education Perspective. Journal of the Royal Thai Army Nurses. 2014;15(3),179-184. (in Thai)
9. Intana J, Srimahunt K, Chaiyoyingyong R, Meebunmak Y, Kitnopkiat K. Health service: understanding of humanized care. 1sted. Ratchaburi: Boromrajonani College of Nursing Ratchaburi; 2014. (in Thai)
10. Kosolchuenvijit J. Caring: Central of humanistic care. Journal of Boromarajonani College of Nursing, Bangkok. 2013;29(2),134-141. (in Thai)
11. Bisalbutra P. Dermatitis and stress. Moh-Chao-Ban Magazine. 2010; (375):6-7. (in Thai)
12. Boon-Art N. An Effect of Buddhist Psychology-Based Humanized Healthcare Program. Journal of Graduate Studies Review. 2019;15 (1),115-127. (in Thai)
13. Sirisoparuk S, Oumtanee A. Experience of Being a Professional Nurse Providing Humanized Care for Patients. Journal of the Royal Thai Army Nurses. 2014;15(2), 289-297. (in Thai)