

วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2562

แรงงานทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลในการเรียนการสอนบนหอผู้ป่วย

Emotional Labour among Nursing Students in studying on wards

มธุรดา ม่วงมัน¹ สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ์รพีพรรณ วิบูลย์วัฒนกิจ³

Maturada Muangman¹, Supapen Panawattanapisut², Rapeepun Viboonwatthanakitt³

(Received: February 7, 2019 ; Accepted: February 28, 2019)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาแรงงานทางอารมณ์ และวิธีการจัดการทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลในการเรียนการสอนบนหอผู้ป่วย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ทฤษฎีชาติพันธุ์วิธีวิทยา (Ethnomethodology) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลจำนวน 27 คน ถูกเลือกแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) ผลการศึกษาพบว่าแรงงานทางอารมณ์กลายเป็นส่วนหนึ่งของพื้นฐานการเรียนรู้ตามสภาพจริงบนหอผู้ป่วย และเป็นการเรียนรู้ที่กระตุ้นการสะท้อนคิดในด้านการเผชิญปัญหาทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล แรงงานทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลสามารถจำแนกออกเป็น 3 แก่นสาระ คือ แรงงานทางอารมณ์เปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ในการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วย บทบาทของพี่เลี้ยงเปรียบเสมือนกฎแห่งความรู้สึก และแรงงานทางอารมณ์เป็นหนึ่งในกลวิธีเผชิญปัญหา การวิจัยนี้เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล และเป็นมุมมองใหม่ในอันที่นำแนวคิดแรงงานทางอารมณ์ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาล

คำสำคัญ: แรงงานทางอารมณ์, นักศึกษาพยาบาล, การเรียนการสอนบนหอผู้ป่วย

Abstract

This research aimed to examine emotional labour and emotional management methods of nursing students studying in Boromarajonani College of Nursing Sawanpracharak Nakhonsawan while studying in the wards. This qualitative research used ethnomethodological approach. Data were collected by focus groups. 27 nursing students were conducted by purposive sampling. Data were analysed by thematic analysis approach. The findings illustrated that emotional labour became part of authentic learning on the wards and enhanced reflective thinking on the emotional coping of nursing students. For nursing students' emotional labour, 3 themes emerged as part of learning to care, role of mentor as one of feeling rules and coping strategies were identified as the nature of emotional labour. The findings added a deeper understanding of students' perspectives of emotional management and shed new light on the concept of emotional labour in student nurse education.

Keywords: Emotional labour, nursing students, studying in the wards

¹ Ph.D. Nursing Studies อาจารย์วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์นครสวรรค์

² Ph.D. Higher Education, ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์นครสวรรค์

³ พย.ม. การพยาบาลแม่และเด็ก อาจารย์วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์นครสวรรค์

บทนำ

วิชาชีพการพยาบาลเป็นหนึ่งในกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนระบบสาธารณสุขของประเทศไทย ผู้ให้บริการประชาชน และสังคมให้ความคาดหวังต่อพยาบาลในฐานะวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการดูแลชีวิตของผู้ใช้บริการ บุคคลผู้ที่จะสามารถประกอบวิชาชีพการพยาบาลได้จะต้องผ่านการเรียนตามหลักสูตร และมีการประเมินผลตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ซึ่งได้มีการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่จะหล่อหลอมให้ผู้เรียนพัฒนาศักยภาพทั้งด้านความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ สร้างเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและต่อผู้ร่วมงาน พยาบาลต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่องค์กรทางวิชาชีพ เช่น สภาการพยาบาล และสมาคมพยาบาลได้กำหนดไว้ และยังคงดำรงไว้ซึ่งมาตรฐาน จรรยาบรรณ และบรรทัดฐานของวิชาชีพตามกฎหมาย⁽¹⁾ พยาบาลจึงต้องมีการปรับตัวและแสดงบทบาทอย่างเหมาะสมตามความคาดหวังของสังคมยุคใหม่ และสถานการณ์ที่หลากหลาย⁽²⁾

นักศึกษาพยาบาลต้องทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจและกำลังสติปัญญาเป็นอย่างมาก เพื่อให้ตนเองได้รับความรู้เพิ่มพูนทักษะความสามารถและประสบการณ์ให้มากที่สุด ในการที่จะสำเร็จการศึกษาในแต่ละชั้นปี สำหรับนักศึกษาพยาบาลผู้ที่มีความสามารถทางสติปัญญาดีเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน ดังเช่นในการเรียนการสอนพยาบาลบนหอผู้ป่วย นักศึกษาพยาบาลนอกจากใช้การฝึกทักษะการพยาบาลและแรงงานทางร่างกายในการเรียนการสอนแล้ว ยังใช้แรงงานทางอารมณ์เพื่อที่จะทำงานสำเร็จ⁽³⁾ มีรายงานวิจัยมากมายที่กล่าวว่าผู้ที่ทำงานภายใต้แรงกดดันทางอารมณ์และไม่สามารถจัดการทางอารมณ์ได้ดี จะส่งผลให้เกิดการเหนื่อยหน่ายการทำงาน ความเครียด ความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ^(4,5,6) การจัดการทางอารมณ์ที่ดีจะส่งผลทำให้การทำงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁽⁷⁾

แรงงานทางอารมณ์ (Emotional labour) เป็นกระบวนการภายในจิตใจที่บุคคลพยายามระงับอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (suppression) โดยใช้วิธีการสร้างจินตนาการถึง

ความรู้สึกที่ต้องการขึ้นภายในจิตใจ (evocation) เพื่อที่จะป้องกันมิให้ตนเองแสดงอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์นั้นออกมา รวมไปถึงการแสดงอารมณ์สีหน้าท่าทางที่ตนเองต้องการออกมาสู่สาธารณะ แรงงานทางอารมณ์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การกระทำภายนอก (Surface acting) เป็นการจัดการกับการแสดงความรู้สึกภายนอกเพื่อให้ภาพที่แสดงออกมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม แต่การแสดงออกลักษณะนี้นับว่าเป็นการแสวงหาเพื่อปกปิดอารมณ์ความรู้สึกภายในที่แท้จริง และ 2) การกระทำภายใน (Deep acting) เป็นความพยายามของบุคคลที่ระงับความรู้สึกที่ไม่พึงปรารถนาของตน และเปลี่ยนความรู้สึกจากภายใน ให้เป็นไปอย่างที่ตนต้องการ โดยสอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อที่จะสามารถแสดงออกอารมณ์ที่คาดหวังสู่ภายนอกได้⁽⁸⁾

ผู้วิจัยสนใจแนวคิดแรงงานทางอารมณ์ในวิชาชีพพยาบาล เนื่องจากเป็นเรื่องที่ทำนายสำหรับพยาบาลไทย ในการเปิดเผยให้เห็นชัดเจนเกี่ยวกับการเกิดแรงงานทางอารมณ์ในการปฏิบัติงานพยาบาล ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาธรรมชาติของแรงงานทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลที่เกิดขึ้นขณะฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย และสามารถระบุกลุ่มแห่งความรู้สึกที่มีอิทธิพลต่อการกระทำแรงงานทางอารมณ์นั้น เพื่อสร้างและผลักดันให้เห็นถึงความสำคัญของแรงงานทางอารมณ์ให้สามารถทัดเทียมกับแรงงานทางกายภาพในการปฏิบัติการพยาบาล รวมทั้งเพื่อเกิดความรู้ความเข้าใจแรงงานทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในบุคลากรทางการพยาบาลมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะการจัดการทางอารมณ์ของผู้เรียน เพื่อให้เกิดสุขภาวะที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงงานทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลในการจัดการเรียนการสอนบนหอผู้ป่วย
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลในการจัดการเรียนการสอนบนหอผู้ป่วย

วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ทฤษฎีชาติพันธุ์วิธีวิทยา (Ethnomethodology) ซึ่งเป็นวิธีการทำความเข้าใจบุคคลในสังคม โดยการวิเคราะห์จากการให้

วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2562

ความหมายที่แท้จริง และการให้เหตุผล ในการดำเนินชีวิต/กิจกรรมในชีวิตประจำวัน ที่บุคคลในสังคมนั้นคุ้นเคยและถูกปลูกฝังในบริบทใดๆ ที่ถูกหล่อหลอมจากประสบการณ์ชีวิต นำไปสู่การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในชีวิตประจำวัน⁽⁹⁾

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย คือนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2-4 ที่มีประสบการณ์การฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2-4 ที่มีประสบการณ์การฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 (ระยะเวลาตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2558-31 กรกฎาคม 2559) ชั้นปี ละ 9 คน จำนวน 27 คน **เกณฑ์การเลือกเข้ามาศึกษา** (inclusion criteria) คือ เข้าร่วมวิจัยด้วยความสมัครใจ อายุมากกว่า 18 ปี กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2-4 มีประสบการณ์การฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยอย่างน้อย 1 สัปดาห์ สื่อสารภาษาไทยได้เข้าใจ และสามารถเซ็นยินยอมการเข้าร่วมงานวิจัยได้ด้วยตนเอง **เกณฑ์การตัดออกจากการศึกษา** (exclusion criteria) คือ ปฏิบัติงาน/ศึกษาในวิทยาลัยแห่งนี้น้อยกว่า 1 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ เพศ ชั้นปีที่ กำลังศึกษา หอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การฝึกปฏิบัติงาน วิชาที่ฝึกปฏิบัติงาน
2. ข้อคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มย่อย ในประเด็นเกี่ยวกับประสบการณ์การเกิดแรงงานทางอารมณ์ และการจัดการทางอารมณ์ในขณะที่ฝึกปฏิบัติงาน บนหอผู้ป่วย

ความเชื่อถือของงานวิจัย

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data source triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่งโดยใช้คำถามแบบเดียวกัน
2. วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยสมาชิก (Member check) โดยการสรุปใจความสำคัญจากการถอดถ้อยคำมา ให้กลุ่มตัวอย่างตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งถ้ามีข้อความใดแก้ไขหรือคลุมเครือ จะมีการทวนสอบเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างและผู้วิจัย^(10,11)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จังหวัดนครสวรรค์เลขที่ นว 0032/257

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และอธิบายรายละเอียดของการวิจัย ให้กลุ่มตัวอย่างทราบ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัยได้ตลอดเวลาซึ่งจะไม่ส่งผลใดๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเก็บเป็นความลับ จะนำเสนอในภาพรวมและนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ให้กลุ่มตัวอย่างลงลายมือชื่อยินยอมเข้าร่วมงานวิจัยในการสนทนากลุ่มย่อยในแต่ละชั้นปีละ 1 ครั้ง มีการบันทึกภาคสนาม (Field notes) ซึ่งจะถูกบันทึกทันทีหลังจากเสร็จสิ้นการสนทนากลุ่มย่อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) โดยการถอดถ้อยคำออกมาเป็นข้อความ อ่านเพื่อทำความเข้าใจแต่ละข้อความอย่างน้อย 2 ครั้งโดยมีการอ่านบันทึกภาคสนาม ฟังการบันทึกเสียง จากนั้นจับประเด็นสำคัญตั้งเป็นดัชนี จัดระบบให้รหัสของแต่ละประเด็นจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ ติความ และให้ความหมายของแต่ละหมวดหมู่ สร้างข้อสรุปจากดัชนีหมวดหมู่และความหมายทั้งหมดออกมาเป็นแก่นสาระ (Braun and Clarke, 2006)

สรุปและอภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน ทุกคนเป็นเพศหญิง และสถานภาพโสดอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 19-23 ปี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 2, 3, 4 ชั้นปีละ 9 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ฝึกปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยสูติกรรมหลังคลอดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย และศัลยกรรมหญิง หอผู้ป่วยละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน มีผลการเรียนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51-3.00 คิดเป็นร้อยละ 51.85 ผลการศึกษาพบว่าแรงงานทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลสามารถจำแนกออกเป็น 3 แก่นสาระ ได้แก่

1. แรงงานทางอารมณ์เปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ในการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลา ประสบการณ์ในการฝึกงานบนหอผู้ป่วยแตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ นอกจากการใช้ความรู้ความสามารถในด้านการพยาบาลและแรงงานทางร่างกายทุกคนล้วนมีประสบการณ์ที่ต้องเผชิญกับความยากลำบากทางอารมณ์ (Emotional difficulties) ในขณะที่ฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยที่แตกต่างกัน ดังตัวอย่างด้านล่าง

รู้ว่าที่ไม่ได้เป็นอย่างนี้ทุกคน มีน้อยคนที่คิด นี่เป็นครั้งแรกที่ร้องไห้ เพราะเขียนรายงาน ไปให้พี่คนหนึ่งตรวจ เราคงเขียนไม่ถูกต้อง พี่ขึ้นเสียง เราพยายามอธิบายแต่ที่ไม่ฟังเลยรู้สึกแย่มาก คับข้องใจมาก ไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น (นักศึกษา 1)

ตอนขึ้นฝึกงานครั้งแรก ไม่รู้จะเอาตัวเองไปวางไว้ตรงไหน รู้สึกแย่ (นักศึกษา 2)

รู้สึกโกรธนะ เมื่อถูกต่อว่าแรงๆ (นักศึกษา 4)

เวลาที่ขึ้นเสียงไล่ รู้สึกแย่ เสียใจ คิดว่าทำไมพี่ต้องทำอย่างนี้ (นักศึกษา 6)

บางครั้งไม่เข้าใจพฤติกรรมของอาจารย์ที่กำกับงานก็เหนื่อย รู้สึกโมโห เคยตั้งใจว่าจะทำงานให้ดี ทำตัวให้ดี พอโดนดุก็รู้สึกแย่วันวันเลย (นักศึกษา 11)

บางครั้งที่เอาอารมณ์มาลงที่นักศึกษา ไม่นึกถึงความรู้สึกของนักศึกษาเลย (นักศึกษา 13)

ขึ้นวอร์ดเก็บประสบการณ์และไม่ได้เคส เพราะทำผิดขั้นตอน พี่เขาที่พูดและทำท่าทางเหวี่ยงไล่ รู้สึกอยากร้องไห้ แย่มาก แต่พอมีพี่บางคนมาพูดดีด้วย พี่พยาบาลมาพูดปลอบใจ ก็ร้องไห้ออกมา รู้สึกโกรธตัวเองเพราะไม่ได้ตั้งใจ (นักศึกษา 14)

สังเกตว่าผู้ป่วยและญาติบางคนมองนักศึกษาแบบไม่ไว้วางใจ รู้สึกโทษตัวเอง (นักศึกษา 18)

จากข้อความข้างต้นพบว่านักศึกษาพยาบาลทุกชั้นปี มีความกดดันทางอารมณ์อย่างมากในระหว่างฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย โดยเฉพาะนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 ที่ขึ้นฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยเป็นครั้งแรก สอดคล้องกับการศึกษา

ที่พบว่าในการมีประสบการณ์เป็นครั้งแรกย่อมส่งผลให้เกิดความเครียด บุคคลต้องอาศัยการปรับตัวและความสามารถในการเผชิญความเครียดเพื่อที่จะสามารถทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข⁽¹²⁾ จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนในทุกชั้นปีมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และเกิดความยากลำบากทางอารมณ์ความรู้สึก ได้แก่ รู้สึกเสียใจ รู้สึกเศร้า รู้สึกคับข้องใจ รู้สึกโกรธ รู้สึกเครียด รู้สึกด้อยคุณค่า รู้สึกไม่เข้าใจ เป็นต้น ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเหล่านี้ผนวกเป็นส่วนหนึ่งในประสบการณ์ชีวิตที่เกิดขึ้นพร้อมกับประสบการณ์ในการฝึกทักษะทางการพยาบาล

นอกจากนี้สิ่งแวดล้อมบนหอผู้ป่วยทั้งอาจารย์นศพยาบาลพี่เลี้ยง บุคลากรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ผู้ป่วยและญาติล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าในขณะที่ฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย นักศึกษาพยาบาลจำเป็นต้องแสดงออกถึงบุคลิกภาพ การให้การพยาบาล รวมทั้งการแสดงสีหน้าท่าทางให้สอดคล้องเหมาะสมกับวิชาชีพพยาบาลที่ตนเองกำลังก้าวเข้าสู่ นั่น ซึ่งบางครั้งการแสดงออกนั้นๆ อาจไม่สอดคล้องต่อความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง จึงส่งผลให้บางครั้งต้องมีการปกปิดและซ่อนเร้นอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เหล่านี้ส่งผลให้เกิดแรงงานทางอารมณ์ขึ้น (Smith and Gray, 2001) อย่างไรก็ตามสถานการณ์ที่สร้างความกดดันที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วยนั้นเป็นสิ่งที่คาดเดาและหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นเมื่อนักศึกษาพยาบาลเข้าใจอารมณ์ของตนเอง เข้าใจและรู้เท่าทันการเกิดสภาวะแรงงานทางอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งเมื่อสามารถจัดการทางอารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งกันระหว่างอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับอารมณ์ที่ควรจะแสดงออกของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. บทบาทของพี่เลี้ยงเปรียบเสมือนกฎแห่งความรู้สึก

กฎแห่งความรู้สึก (Feeling rules) เป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งในสององค์ประกอบของแนวคิดแรงงานทางอารมณ์ (Emotional labour) กฎนี้เปรียบเสมือนหลักการหรือแนวทาง ให้แต่ละบุคคลได้เกิดความเข้าใจในตนเองว่าควรเกิดความรู้สึกใด หรือไม่ควรเกิดอารมณ์ความรู้สึกใด รวมไปถึง

วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2562

ถึงการแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกเหล่านั้นในสถานการณ์ที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่ในสังคม โดยกฎแห่งความรู้สึกนี้ในสังคมหนึ่งๆ ก็จะต้องมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม กฎระเบียบข้อบังคับ ของสังคมนั้นๆ ด้วย ความสอดคล้องเหมาะสมเหล่านี้สามารถเทียบเคียงได้จากความเหมาะสมทางคลินิก ความเหมาะสมทางศีลธรรมและความเหมาะสมทางสังคม⁽¹³⁾ ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าบุคคลหนึ่งๆ ซึ่งใช้ชีวิตอยู่ในสังคม ย่อมถูกคาดหวังจากสังคมนั้นๆ ให้แสดงการกระทำ สีนัยท่าทาง ซึ่งสามารถสื่อไปถึงอารมณ์ความรู้สึกในขณะนั้น โดยให้เป็นที่ยอมรับ และมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ใดๆ ที่บุคคลนั้นเผชิญอยู่เช่นกัน

จากผลการศึกษาพบว่านักศึกษาพยาบาล เมื่อฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยย่อมอยู่ภายใต้กฎแห่งความรู้สึกนี้ โดยในขณะที่ฝึกงาน นักศึกษาพยาบาลต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยพยาบาล โรงพยาบาลที่ตนเองฝึกงาน ซึ่งถือว่าเป็นกฎแห่งความรู้สึกแล้ว สภาพแวดล้อมบนหอผู้ป่วยสามารถนับได้ว่าเป็นหนึ่งในกฎแห่งความรู้สึกที่สำคัญเช่นกัน ดังคำกล่าวดังนี้

ยอมรับว่าแต่ละคนไม่เหมือนกัน รู้สึกว่าไม่มีสิทธิ์ตอบโต้ที่บนวอร์ดเพราะอยู่ในฐานะนักศึกษา รู้ว่าเลี้ยงไปก็ไม่มีประโยชน์ แต่ก็กลัวว่าคนไหนพูดได้ก็จะพูด ถ้าคนไหนพูดไม่ได้ก็จะไม่พูด (นักศึกษา 7)

จะได้เผลอหลุดหรือไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่เท่านั้น ไม่รู้ว่าที่เผลอหรือวินยังงี้ก็ต้องอดทน ไม่เช่นนั้นไม่ได้เผลอ เผลวต้องมาขึ้นนอกเวลาอีก (นักศึกษา 8)

คิดไปในทางที่ดีว่าเขาหวังดี ที่เขาให้ทำอะไรอย่างไร ก็ทำตาม แต่ต้องไม่ผิดหลักการ (นักศึกษา 23)

ที่บนวอร์ดจะว่าอย่างไรก็ต้องเป็นไปแบบนั้น ถ้าที่เขาโกรธขึ้นมาเดี๋ยวเขาอาจจะไม่ใส่ใจเรา ยิ่งถ้ามองเราเป็นอากาศอย่างนี้จะยิ่งแย่กว่าถ้าต้องมาฝึกงานในบรรยากาศแบบนี้ (นักศึกษา 25)

ข้อมูลที่ได้กลุ่มตัวอย่างข้างต้นพบว่า พยาบาลที่เลี้ยงเป็นหนึ่งในกฎแห่งความรู้สึกที่สำคัญของแรงงานทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ของ

นักศึกษาพยาบาลที่อยู่ระหว่างการฝึกงานบนหอผู้ป่วย พยาบาลที่เลี้ยงเป็นผู้มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาล โดยพยาบาลที่เลี้ยงมีบทบาทเป็นทั้งผู้สอนผู้กระตุ้น เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งการปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาล รวมไปถึงการใช้ชีวิต⁽¹⁴⁾ กล่าวได้ว่า พยาบาลที่เลี้ยงมีส่วนอย่างมากในการหล่อหลอม และชี้นำความคิด การกระทำ รวมไปถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ควรจะแสดงออกมา ของนักศึกษาพยาบาลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยและนักศึกษาเองก็มีความตระหนักด้วยว่าพยาบาลที่เลี้ยงมีความสำคัญ และมีอิทธิพลในทั้งด้านการปฏิบัติการพยาบาล และส่งผลถึงการจัดการทางอารมณ์ เมื่อนักศึกษาจะแสดงอารมณ์ความรู้สึกใดออกมาจะต้องคำนึงถึง บทบาท สีนัยท่าทาง ความรู้สึกและอารมณ์ของพยาบาลที่เลี้ยงที่เปรียบเสมือนกฎแห่งความรู้สึกนั่นเอง

3. แรงงานทางอารมณ์เป็นหนึ่งในกลวิธีเผชิญปัญหา

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนล้วนแต่มีประสบการณ์ด้านอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นขณะฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย และมีวิธีการจัดการทางอารมณ์หลากหลายเฉพาะตัว เมื่อพบกับความยากลำบากทางอารมณ์ความรู้สึก ที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ตามสถานการณ์ดังตัวอย่าง

เมื่อโดนดุ จะใช้การคิดบวก บอกตัวเองว่าไม่เป็นไร คิดหาเหตุผลต่างๆ มาช่วยอธิบายเรื่องที่เกิดขึ้น แล้วจะสบายใจไปเอง (นักศึกษา 2)

ใช้วิธีการนั่งรับ และนำคำพูดที่โดนนั้นมาเป็นแรงผลักดันตัวเองเองให้ดีขึ้น (นักศึกษา 5)

เสียใจ อยากร้องไห้แต่ร้องไม่ได้ เลยใช้วิธีเล่าให้เพื่อนฟัง (นักศึกษา 10)

ระบายความรู้สึกไปกับการเขียน ไม่ต้องรอให้อารมณ์ดีก่อนแล้วค่อยเขียน แต่ถ้าเก็บอารมณ์ไม่อยู่จริงๆ ก็หลบไปที่ไหนสักแห่งบนวอร์ดใช้เวลาสงบจิตใจ (นักศึกษา 11)

ทำได้แค่อึดไม่รู้ว่าทำไง เก็บความรู้สึกไว้ และหาวิธีแก้ไขด้วยตนเอง (นักศึกษา 13)

เวลาเครียดก็ได้แต่ถอนใจ พอได้ไปเล่าให้เพื่อน ฟังแล้วจะรู้สึกดีขึ้น รู้ว่าต้องหลีกเลี่ยงในสิ่งที่เป็นตัวการที่จะ กระตุ้นความรู้สึกแย่เหล่านั้น (นักศึกษา 15)

นอกจากที่ได้ยกตัวอย่างข้างต้นยังมีวิธีการอีก มากมายที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก ที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นระหว่างฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ในสถานการณ์ต่างๆ ได้แก่ ปลดปล่อยให้หายเอง คิดไปเรื่อยเปื่อย โดยไม่คิดกับสิ่งนั้นๆ ไม่คิดมาก คิดบวก คิดให้เหตุผล ระบาย ให้คนใกล้ชิดฟัง ปลีกวิเวกโดยอยู่เฉยๆ เมื่อออกไปพบใครคน อื่นก็ทำหน้าให้ปกติที่สุด หายใจเข้าออกลึกๆ ถอนใจเอือก ใหญ่ดีขึ้นในตอนนั้นเอง พุดให้กำลังใจตนเอง นอนหลับเมื่อ ตื่นขึ้นมาแล้วจะรู้สึกดีขึ้น ฟังเพลง สั่งตัวเองให้ลืมเรื่องที่ไม่ สบายใจ ไปสังสรรค์กับเพื่อน ไม่รับฟังเรื่องไม่ดีของผู้อื่นมา เพิ่มเติม หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ไม่ดีให้ห่างที่สุด เป็นต้น

จะเห็นได้ว่านักศึกษาพยาบาลใช้แรงงานทางอารมณ์ ในการเผชิญความไม่สมดุลของอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ขณะขึ้นฝึกปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้กระบวนการจัดการทาง อารมณ์ (Emotional labour process) และเทคนิคการจัดการทาง อารมณ์มาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของ ตนเองให้สมดุล และแสดงออกด้วยสีหน้าท่าทางที่เหมาะสม ขณะปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างใช้การกระทำ ภายนอก (Surface acting) การกระทำนี้ซึ่งคล้ายกับการสวม หน้ากากที่แสดงออกถึงการที่ตนเองมีอารมณ์เป็นปกติอยู่ เสมอ แม้ว่าภายในจิตใจจะมีความขัดแย้งกับอารมณ์ ความรู้สึกที่แสดงออกมาก็ตาม ได้แก่ การแสดงสีหน้านิ่งเฉย การไม่ตอบโต้หรือตอบโต้โดยการยิ้มเมื่อโดนตำหนิ การปลีก วิเวก การนิ่งเฉย การทำสีหน้าท่าทางหน้าให้ปกติที่สุด เป็น ต้น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้การกระทำภายใน (Deep acting) โดยการปรับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองจาก ภายในสู่ภายนอกให้เป็นปกติ แล้วจึงแสดงอารมณ์ความรู้สึก ที่เหมาะสมกับกาลเทศะออกมา ได้แก่ การใช้เทคนิคทาง ความคิด (Cognitive technique) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนความคิด และมุมมองต่อเรื่องนั้นๆ ให้เป็นเรื่องหรือความรู้สึกที่พึง ประสงค์เช่น ปลดปล่อยให้หายเอง คิดไปเรื่อยเปื่อยโดยไม่คิดกับ

สิ่งนั้นๆ ไม่คิดมาก คิดบวก คิดให้เหตุผล การใช้เทคนิคทาง ร่างกาย (Bodily technique) เป็นการเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึก ทางกายภาพ เช่น หายใจเข้าออกลึกๆ ถอนใจเอือกใหญ่ดีขึ้น ในตอนนั้นเอง การใช้เทคนิคทางการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง (Expressive technique) โดยการ เปลี่ยนอารมณ์ ความรู้สึกจากภายในสู่การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง ภายนอกเช่น การสั่งตัวเองให้ลืมเรื่องที่ไม่สบายใจการพุดให้ กำลังใจตนเอง (8,15,16)

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจด้านการ จัดการทางอารมณ์และเป็นมุมมองใหม่สำหรับการจัดการ เรียนการสอนสำหรับนักศึกษาพยาบาล ซึ่งจะประโยชน์ ต่อนักศึกษาพยาบาล พยาบาลพี่เลี้ยง และอาจารย์พยาบาลใน อันที่จะเข้าใจแนวคิดแรงงานทางอารมณ์และสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในคลินิกสำหรับ นักศึกษาพยาบาล ซึ่งการทำความเข้าใจอารมณ์แรงงานของ นักศึกษาพยาบาลสามารถนำไปสู่การเรียนรู้ที่มีความหมาย และการพัฒนาวิชาชีพพยาบาลต่อไป ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริม การเกิดทักษะการจัดการทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล
2. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียน การสอนภาคปฏิบัติที่เอื้อต่อการเสริมสร้างสุขภาวะทาง อารมณ์ สามารถปฏิบัติงานและจัดการเรียนการสอนอย่างมี ประสิทธิภาพได้มาตรฐาน
3. เป็นการตอบสนองปรัชญาด้านความเอื้ออาทร และ หัวใจความเป็นมนุษย์ทั้งในด้านผู้สอนและผู้เรียน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความ ร่วมมืออย่างดีในการตอบคำถามและเสนอความคิดเห็นที่เป็น ประโยชน์อย่างยิ่ง ขอขอบคุณผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล บรรณราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์นครสวรรค์ และ คณะกรรมการทุกท่าน ที่พิจารณาให้ทุนสนับสนุนในการทำ วิจัยครั้งนี้

วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2562

เอกสารอ้างอิง

12. กุณนที นวลสุวรรณ และคณะ. “ความเครียดและวิธีการเผชิญความเครียดของพลทหารใหม่”. วารสารพยาบาลทหารบก. 13(2) : 72-81, 2555.
14. จุฑารัตน์ บัณฑิตาสิน และคณะ. “การปฏิบัติบทบาทพยาบาลพี่เลี้ยงของพยาบาลวิชาชีพในแหล่งฝึกปฏิบัติงานของวิทยาลัยพยาบาล”. วารสารพยาบาลทหารบก. 16(3) : 32-46, 2558.
2. บุญใจ ศรีสถิตยัณรากุล. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ, 2550.
1. สุพิศ กิตติรัชดา และวารี วนิชปัญจพล. การบริหารการพยาบาลสู่คุณภาพ การนิเทศการพยาบาล. สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นนทบุรี, 2551.
- Braun V and Clarke V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**. 3(2) : 77-101, 2006.
4. Chang CP and Chiu JM. Flight attendants’ emotional labour and exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. **Journal of Service Science and Management**. 2(4) : 305-311, 2009.
15. Dickson-Swift et al. Researching sensitive topics: qualitative research as emotion work. **Qualitative Research**. 9(1) : 61-79, 2009.
9. Garfinkel H. **Studies in Ethnomethodology**. Prentice-Hall New Jersey, 1967.
16. Groth M et al. Customer reactions to emotional labour: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. **Academy of Management Journal**. 5 : 958-974, 2009.
- Hochschild AR. Emotion work, feeling rules, and social-structure. **American Journal of Sociology**. 85(3) : 551-575, 1979.
13. Hochschild AR. **The Commercialization of Intimate Life**. University of California Press California, 2003.
8. Hochschild AR. The sociology of emotion as a way of seeing. In Bendelow G, Williams SJ, editors. **Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues**. Routledge London : 3-15, 1998.
- Judge TA et al. Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. **Personnel Psychology**. 62 : 57-88, 2009.
10. Lincoln YS and Guba EG. **Naturalistic Inquiry**. SAGE Publications London, 1985.
7. Philipp A and Schüpbach H. Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers. **Journal of Occupational Health Psychology**. 15(4) : 494-504, 2010.
11. Polit DF and Beck CT. **Essentials of Nursing Research: Appraising Evidence for Nursing Practice**. 7th ed. Lippincott Williams&Wilkins London, 2010.
5. Rantanen M et al. Do individual coping strategies help or harm in the work-family conflict situation? Examining coping as a moderator between work-family conflict and well-being. **International Journal of Stress Management**. 18(1) : 24-48, 2011.
6. Sliter M et al. How rude! emotionallabour as a mediator between customer incivility and employee outcomes. **Journal of Occupational Health Psychology**. 15(4) : 468-481, 2010.
3. Smith P and Gray B. Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: role of link lecturers and mentors in a time of change. **Nurse Education Today**. 21(3) : 230-237, 2001.