



ความสุภาพ และมารยาทสังคม
ของนักศึกษาพยาบาลสู่ความสำเร็จในการทำงาน

Civility and Social Etiquette in Nursing Students Leading to Successful in Workplace

สุพิศ รุ่งเรืองศรี ค.ม.*
อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม ค.ม.**

Supit Roongruangsri M.Ed.*
Udomrat Sngounsiritham M.Ed.**

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และความก้าวหน้าทางการสื่อสารมีผลกระทบต่อความสุภาพ และมารยาทสังคมของบุคคลทั่วไป ซึ่งมีความสำคัญต่อการพยาบาลเนื่องจากการทำงานของพยาบาลเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดจากพฤติกรรมที่สุภาพ และมีมารยาทสังคมที่ดี นักศึกษาพยาบาลจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ฝึกฝน และพยายามปรับตัวขณะเรียนในสถาบันการศึกษาพยาบาล ซึ่งนับว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาแหล่งสุดท้ายที่ผลิตบุคคลออกไปประกอบอาชีพรับใช้สังคม ความท้าทายต่อความสำเร็จในการสร้างพยาบาลวิชาชีพที่มีความสุภาพ และมารยาทสังคมที่ดีงาม คือ การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้สอน และความพยายามเรียนรู้ และปรับตัวของผู้เรียน เป็นสำคัญ

คำสำคัญ: ความสุภาพ มารยาทสังคม นักศึกษาพยาบาล

Abstract

Social change and advanced communication technology impact on civility and social etiquette of people. It is important to nursing since nursing practice is directly related to human relation building resulting from good civility and proper social etiquette. It is essential for student nurses to learn, practice and adapt themselves while they study in nursing schools. The great challenges for success in producing professional nurses who have good civility and proper social etiquette are being a role model of faculty members and learners' attempts and adaptation.

Key words: Civility, Social Etiquette, Nursing Students

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
* Assistant Professor, Faculty of Nursing, Chiang Mai University
** รองศาสตราจารย์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
** Associate Professor, Retired Person, Chiang Mai University



บทนำ

มนุษย์ทั่วไปสามารถเลือกแสดง “ความสุภาพ และมารยาทสังคม” ได้ตามที่ต้องการ แต่สำหรับพยาบาลวิชาชีพทุกคนจะต้องแสดงความสุภาพ และมารยาทสังคมที่ดีต่อบุคคลทั่วไป ทั้งที่เป็นผู้รับบริการ และบุคคลอื่น ทั้งนี้เนื่องจากข้อบังคับเชิงจริยธรรมที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณพยาบาลของไทย ฉบับที่สอง พ.ศ. 2546 ข้อ 1, 3, 7 กำหนดให้พยาบาลสร้างสิ่งแวดล้อมเชิงจริยธรรมโดยใช้วัฒนธรรมของความสุภาพ และมารยาทสังคมอันดี ในการปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเมตตา และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมทุกอย่างของพยาบาลจะต้องปราศจากการข่มเหงรังแก การรบกวน การทำให้กลัว การครอบงำ การคุกคามหรือความรุนแรงต่างๆ อันเป็นสิ่งที่บุคคลทั่วไปไม่ยอมรับ (Clark, 2015) นอกจากนี้ความสุภาพ และมารยาทสังคมยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ เพื่อให้พยาบาลเข้าใจความต้องการที่แท้จริง และสามารถตอบสนองได้ตรงตามเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น ความรู้เกี่ยวกับความสุภาพ และมารยาทสังคมจะเป็นหลักยึดในการแสดงพฤติกรรมของพยาบาล เมื่อต้องเผชิญปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ความสุภาพ และมารยาทสังคมยังช่วยให้พยาบาลวางตัวได้เหมาะสม ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีม ซึ่งต่างต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และแสดงออกได้อย่างสอดคล้องกัน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน

ด้วยความสำคัญดังกล่าวนี้ จึงเป็นความรับผิดชอบของสถาบันการศึกษาพยาบาล และอาจารย์พยาบาลทุกคน ที่จะต้องช่วยกันสอนให้นักศึกษาสามารถปรับตัวตามหลักจริยธรรมวิชาชีพ โดยมีการแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่สุภาพ และมีมารยาทสังคมที่ดี เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการเตรียมคนเพื่อไปประกอบอาชีพรับใช้สังคมโดยตรง นอกจากนี้ยังถือว่าเป็นความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ในวิชาชีพการพยาบาล ที่สามารถเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างการศึกษาพยาบาล กับการบริการพยาบาล ในการสร้างพยาบาลวิชาชีพที่มี

ความสุภาพ และมารยาทสังคมที่ดีออกไปทำงานในหน่วยงานต่างๆ ของสังคม

ความหมาย

ความสุภาพ (Civility) หมายถึง กิริยามารยาทที่แสดงออกด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน และเรียบร้อย ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น ในทางกลับกัน ความไม่สุภาพ หมายถึง คำพูดหรือการแสดงกิริยาจากที่หยาบคาย และไม่ให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลจนถึงการแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวรุนแรงต่อผู้อื่น (Connelly, 2009)

นักวิชาการให้ความหมาย ความสุภาพ แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับพื้นฐานสาขาวิชา และมุมมองของตนเอง ซึ่ง Clark (2012) ได้ทำการวิเคราะห์งานวิจัยที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2000-2008 พบว่า มีงานวิจัยเกี่ยวกับ ความสุภาพ จำนวน 49 รายการ ใน 9 สาขาวิชา มีเพียง 32 รายการเท่านั้นที่อธิบายความหมายของคำว่าความสุภาพ ส่วนใหญ่อยู่ในสาขาวิชาการเมืองการปกครอง สื่อสารมวลชน และปรัชญา ส่วนด้านการศึกษา และสังคมศาสตร์มีการนำมาใช้บ้าง แต่ที่พบมีการใช้ค่อนข้างน้อย คือ สาขาการพยาบาล และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่ให้คำอธิบายว่าความสุภาพ คือ การให้ความเคารพในความเป็นบุคคล และกระทำต่อผู้อื่นด้วยพฤติกรรมที่ให้ความเคารพในศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ และการให้เกียรติผู้อื่น

ดังนั้นความสุภาพจึงเกี่ยวข้องกับการให้ความเคารพผู้อื่น ความเอื้ออาทร การคำนึงถึงผู้อื่น ความสุภาพเรียบร้อย ความอ่อนน้อมถ่อมตน กฎทองในการดำรงชีวิต การเคารพความรู้สึกของผู้อื่น ความถูกต้องดีงาม ความสุภาพอ่อนน้อม การเคารพความคิดเห็นผู้อื่น ความมีวุฒิภาวะของบุคคล ความเมตตาอารี กิริยามารยาท ความยุติธรรม ความสามารถควบคุมตนเอง การปรับตัวเข้าหากัน ความมีมารยาทที่ดี ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความจริงใจต่อกัน การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์ ความรู้จักตนเอง ความมีไหวพริบ ความอดกลั้น ความสงสารเห็นใจ ความอดทน มารยาทสังคม การหลีกเลี่ยงให้ผู้อื่น การเห็นใจผู้อื่น



ความเข้าใจผู้อื่น ความเหมาะสม การช่วยเหลือสังคม ความเท่าเทียมกัน มิตรภาพ ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกัน และกัน การยอมรับฟังกัน การเห็นด้วย การเคารพกฎระเบียบ ความเป็นพลเมืองที่ดี และการรักสันติ (Connelly, 2009)

มารยาทสังคม (Social Etiquette) หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย การกระทำตามสมควรแก่กาลเทศะ และหลักจริยธรรมพื้นฐานของคำเหล่านี้จะเกี่ยวกับ “คุณธรรมความดี” ของคนที่ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม หรือเป็นการกระทำที่ช่วยให้เป็นที่รักใคร่ของคนโดยทั่วไป จึงเป็นพฤติกรรมที่แสดงต่อกันของสมาชิกในสังคมตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงสังคมใหญ่ในระดับโลก และเป็นสิ่งที่ได้ตกลงร่วมกันว่าทุกคนจะปฏิบัติต่อกันด้วยความมีคุณธรรมเพื่อให้สังคมเกิดสันติสุข จึงถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติของแต่ละบุคคลที่ต้องกระทำร่วมกัน แม้ว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย จะชอบหรือไม่ก็ตาม (Pagana, 2015 a)

ประวัติที่มาของความสุภาพ และมารยาทสังคม

ความสุภาพ และมารยาทสังคม ได้รับการกล่าวถึงในสังคมของสหรัฐอเมริกาตั้งแต่เริ่มการก่อตั้งประเทศตามที่ประธานาธิบดี จอร์จ วอชิงตัน กำหนดไว้เป็นกฎกติกาในการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมว่า ประชาชนที่อยู่ร่วมกันจะต้องประพฤติ และสื่อสารต่อกันด้วยความสุภาพ และให้เกียรติซึ่งกัน และกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับหลักการสำคัญ 2 ประการ คือ หลักการทางคุณธรรมความดี (moral principle) และหลักการทางกิริยามารยาท (manners) ที่แสดงออกต่อกัน อาทิ ห้ามเก็บเห็บ เหา หมัด ไร ออกจากศีรษะของตนต่อหน้าผู้อื่น (Peck, 2002) ความสุภาพ และมารยาทสังคม จึงมีความหมายกว้าง ดังนี้

1. การแสดงพฤติกรรมในที่สาธารณะซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้ความเคารพผู้อื่น
2. การดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกับสังคมพหุนิยม (pluralistic society)
3. ลักษณะบุคลิกภาพที่อยู่บนพื้นฐานการให้ความเคารพในความรู้สึก และสิทธิของผู้อื่น
4. การยอมรับพฤติกรรมของทุกคนที่อยู่ร่วมกัน

ด้วยความไว้วางใจ และเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน

5. ผลรวมความเสียสละของทุกคนร่วมกันเพื่อช่วยให้การดำเนินชีวิตในสังคมนั้นเกิดความราบรื่น

ความสุภาพ และมารยาทสังคมจำเป็นอย่างยิ่งต่อการอยู่อาศัยร่วมกันเป็นหมู่เหล่าในแต่ละสังคม จึงจำเป็นต้องกำหนดไว้เป็นบรรทัดฐานของสังคมนั้น (social norms) เพื่อให้สมาชิกทุกคนต้องปฏิบัติต่อกันด้วยคุณธรรมความดีตามที่ได้ตกลงร่วมกันไว้ โดยเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล และพยายามปรับปรุงตนเองให้เข้าสู่บรรทัดฐานนั้นมากที่สุด ซึ่งอาจต้องยอมสูญเสียความอิสระส่วนตัวบ้างเล็กน้อย เพื่อให้สามารถสร้างความสงบสุขของส่วนรวมได้สำเร็จ ดังนั้นการทำให้บรรทัดฐานของสังคมนั้นชัดเจนเสียก่อนจึงเป็นเรื่องจำเป็น ซึ่งจะช่วยให้ข้อสงสัยว่าทำไมต้องทำเช่นนั้นด้วย ในขณะที่บางคนไม่ทำก็ได้ จึงอาจต้องใช้การควบคุม และบังคับร่วมด้วยเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และต้องดำเนินการอย่างจริงจังในสังคมอุดมศึกษา

การสอนความสุภาพ และมารยาทสังคมในอุดมศึกษา

สังคมของมหาวิทยาลัยถูกมองว่าเป็นส่วนจำลองของสังคมใหญ่ทั้งหมด แต่การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยยังพบอยู่เนืองๆ ว่ามีนักศึกษาแสดงความเป็นสุภาพ และขาดมารยาทสังคมที่ติดมาต่ออาจารย์ เช่น การพูทกลับในชั้นเรียน ใช้คำพูดหยาบคาย เข้าห้องเรียนสาย และออกก่อนเวลา รับประทานอาหารในห้องเรียน ใช้โทรศัพท์ และคอมพิวเตอร์ส่วนตัวขณะที่อาจารย์สอน ไม่ให้ความร่วมมือในการเรียน โจมตีด้วยถ้อยคำที่รุนแรง นินทาว่าร้ายลับหลัง ขู่ว่าร้ายหรือต่อสู้ด้วยกำลัง รวมทั้งการขู่อาฆาต และทำร้ายร่างกาย ฯลฯ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ควรได้รับการแก้ไขด้วยวิธีที่นุ่มนวล และสร้างสรรค์ อันจะเกิดประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยตรง และนำไปใช้ได้เมื่อสำเร็จการศึกษาออกไปทำงาน (Clark & Springer, 2007; Clark, 2014 a)

ความสุภาพ และมารยาทสังคมเป็นพฤติกรรมที่เรียนรู้ได้ สังคมของมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งสุดท้ายที่จะปลูกฝังให้นักศึกษาเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสุภาพ และ

มารยาทสังคมให้เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ เพราะสังคมของมหาวิทยาลัยมีนักศึกษาส่วนใหญ่กำลังจะเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ (Clark, 2008; Clark & Cardoni, 2010) ทำให้การเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยจะฝังใจนักศึกษาเป็นเวลานาน ดังที่ นวพร เรืองสกุล (2558) กล่าวถึงประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่สอนให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับความสุภาพ และมารยาทสังคม เช่น

1. ความตรงต่อเวลา โดยฝึกให้นักศึกษาต้องเข้าห้องเรียนก่อนเวลาเพราะอาจารย์ไม่เคยมาสาย นักศึกษาส่งงานให้อาจารย์ตรงตามวันที่ยื่นหมาย และคะแนนสอบจะประกาศตรงเวลาเสมอ

2. การวางแผนงาน นักศึกษาต้องรับผิดชอบวางแผนการเรียนตลอดหลักสูตรของตนเองล่วงหน้าเป็นปี และทั้งสี่ปี โดยรักษาแผนการเรียนนี้อย่างเคร่งครัดภายในกรอบกว้างๆ และมีอาจารย์คอยให้คำแนะนำปรึกษาอยู่ห่างๆ

3. การมีจิตอาสา ในฐานะอาสาสมัครของมหาวิทยาลัยที่ให้โอกาสนักศึกษาฝึกช่วยเหลือชุมชนทั้งที่เป็นชุมชนเมือง และชุมชนที่อยู่ในสลัม ทำให้มีประสบการณ์การทำงานกับคนทุกระดับเพิ่มมากขึ้น

4. การยอมรับ และให้เกียรติผู้อื่น โดยมหาวิทยาลัยรับย้านักศึกษาจากต่างคณะหรือต่างมหาวิทยาลัย และจัดการเรียนการสอนให้มีการเรียนร่วมกันหลายสาขาวิชา เพื่อฝึกให้นักศึกษารู้จักคนแปลกหน้าที่เป็นเพื่อนต่างวิชาชีพมากขึ้น ทำให้เข้าใจได้ว่าต่างก็มีเหตุผล และความชอบส่วนตัวที่แตกต่างกันแต่ก็ยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน จึงเรียนร่วมกันด้วยดี

5. ความอดทนในการทำงานที่อาจารย์คอยผลักดันให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำงานหนักทั้งงานในการเรียน และกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย ทำให้นักศึกษาต้องร่วมมือร่วมแรงกันทุ่มเททำงานเหล่านั้นให้สำเร็จตามที่อาจารย์มุ่งหวัง ซึ่งทำให้นักศึกษาผ่านประสบการณ์งานหนักเหล่านั้นไปด้วยดี เมื่อสำเร็จมาทำงานจริงจึงรู้สึกว่ามีงานไม่เจ๋งหนักเท่ากับตอนเรียนมหาวิทยาลัยอีกแล้ว

6. การเคารพตนเอง ด้วยการที่มหาวิทยาลัยดูแลนักศึกษาแบบผู้เป็นปัญญาชน ที่ให้ความไว้วางใจนักศึกษาด้วยระบบเกียรติยศ ให้ทุกคนรับผิดชอบงาน

ของตนเองโดยไม่ลอกกัน การสอบไล่ประจำเทอมไม่เคยมีอาจารย์มานั่งเฝ้าหน้าห้องสอบ ผู้ที่ละเมิดความไว้วางใจนี้ จะไม่สามารถอยู่ในสังคมอุดมศึกษาแห่งนี้ได้ จึงต้องถูกคัดชื่อออกไป

7. สิทธิ และหน้าที่ของบุคคลในสังคม มีการฝึกนักศึกษาให้เป็นผู้ใหญ่ที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตตนเอง และชีวิตผู้อื่นในฐานะพลเมืองของสังคมที่อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม

การเรียนรู้ความสุภาพ และมารยาทสังคมในมหาวิทยาลัย จึงเกิดจากการกำหนดบรรทัดฐานที่ชัดเจนร่วมกับได้เห็นแบบอย่างที่ดีจากอาจารย์ และการได้มีโอกาสประพฤติปฏิบัติในสิ่งเหล่านี้ ประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยจึงมีค่ายิ่งในการปลูกฝังความสุภาพ และมารยาทสังคม เพื่อให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาออกไปเป็นพลเมืองดีรับใช้สังคม ดังนั้นทั้งอาจารย์ และนักศึกษาจึงควรได้เรียนรู้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับความสุภาพ และมารยาทสังคม เพื่อการเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ของตนเองต่อไป

วิธีการสอนความสุภาพ และมารยาทสังคมในอุดมศึกษา

การสอนมีหลายวิธี เช่น การสอนให้รับรู้โดยตรง การยกตัวอย่างให้เรียนรู้ การสร้างความสนใจใฝ่รู้ และการลงโทษให้เห็น โดยเน้นการฝึกปฏิบัติให้เห็นจริงเพื่อสร้างความคุ้นเคยจนเป็นอุปนิสัยที่ถาวร

ความจำเป็นที่ต้องสอนเมื่อนักศึกษาเริ่มเรียนปีแรกในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การสัมมนานักศึกษาหรือกิจกรรมอื่นๆ ระหว่างภาคการศึกษาแรก เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้มีความชัดเจนในการกำหนดคุณค่า และความคาดหวังของตนเองให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานของมหาวิทยาลัย และเรียนรู้การดำรงชีวิตในสังคมมหาวิทยาลัย เป็นการช่วยให้นักศึกษาร่างหลักการของคุณความดีในชีวิต โดยการพัฒนาตนเองตั้งแต่การสร้างคุณภาพที่พึงมีต่อคนทั่วไปจนกระทั่งมีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้นเมื่อเป็นผู้ใหญ่เต็มที่ (Connelly, 2009; Clark, 2014 b) อย่างไรก็ตามอาจารย์ยังคงเป็นกุญแจสำคัญที่จะสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา



ในการสอนนักศึกษา อาจารย์ และนักศึกษาคควรทำข้อตกลงร่วมกันว่า ความสุภาพ และมารยาทสังคมในการเรียนการสอนแต่ละเรื่องจะต้องทำอย่างไร ทั้งในด้านอาจารย์ และด้านนักศึกษา เช่น งดนอนครวออกไปทำให้สดชื่นก่อนค่อยเข้ามาใหม่ การเข้า และออกจากห้องเรียนควรทำความเคารพเป็นท่านั้น มาเข้าห้องเรียนสายควรนั่งข้างหลังที่ไม่รบกวนผู้อื่น มีระยะการออกก่อนเวลาควรแจ้งผู้สอนล่วงหน้า และนั่งติดทางออก ต้องการใช้โทรศัพท์ส่วนตัวควรออกไปพูดในที่เฉพาะ ฯลฯ ทั้งนี้โดยยึดถือแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ยอมรับความรู้ความสามารถของนักศึกษาด้วยการให้เกียรติในความเป็นบุคคลเสมอกัน
2. เคารพในการตัดสินใจเลือกวิธีแสวงหาความรู้ตามความรับผิดชอบของแต่ละคน
3. ชื่นชมในความซื่อสัตย์ และการแบ่งปันความรู้ของนักศึกษาแก่ผู้อื่น
4. ให้เกียรติในการกล่าวอ้างถึงเจ้าของผลงานของความรู้ที่เกิดขึ้น
5. กระตุ้นให้เกิดการอภิปรายที่เหมาะสมอย่างอิสระ ด้วยการฟังอย่างตั้งใจ และมีความอดทนต่อลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล
6. ศึกษาประเด็นที่ขัดแย้งด้วยความเป็นธรรมก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นนั้น
7. ยึดถือความยุติธรรมเป็นหลักในการประเมินหรือตัดสินความคิดเห็นหรือผลงานของผู้อื่น
8. ปราศจากความลำเอียงต่อภูมิหลังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม สังคม การเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ เพศ อายุ และความพิการ
9. หลีกเลี่ยงความไม่เป็นธรรมทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น ความเคยชิน การลำเอียง ความมีใจแคบ การเลือกปฏิบัติ และการขู่ให้กลัว ในทุกขั้นตอนของกระบวนการเรียนการสอน
10. กระตุ้นให้ทุกคนร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนแทนที่จะส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันกัน
11. ทำให้ชั้นเรียนปราศจากการพูดหรือการแสดงปฏิกิริยาใดๆ ที่รบกวนการเรียนรู้ของผู้อื่น

12. สร้างความชัดเจนเกี่ยวกับความคาดหวังของชั้นเรียน นโยบาย วิธีการ และระเบียบที่ทุกคนต้องปฏิบัติร่วมกัน

13. ส่งเสริมการสร้างสังคมการเรียนรู้ในชั้นเรียนที่อบอุ่น เอื้ออาทร และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน

ดังนั้นจึงเป็นความรับผิดชอบหลักของสถาบันการศึกษาพยาบาล ที่อาจารย์จะต้องช่วยกันอบรม และสอดแทรกหลักจริยธรรมเหล่านี้ในการสอนทุกรายวิชา เพื่อกล่อมเกลานักศึกษาให้สามารถปรับตัวสอดคล้องกับคุณลักษณะของวิชาชีพ โดยอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี และมีมารยาทที่พึงมาตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ในสถาบัน เพื่อให้เกิดจริยธรรมของความสุภาพ (Clark, 2015) ในขณะเดียวกันก็ต้องคอยระวัง และงดเว้นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ และมารยาทที่ไม่พึงประสงค์ หากเกิดขึ้นในวิชาที่ตนรับผิดชอบต้องอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจ และเห็นความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นตามมา ด้วยการแสดงพฤติกรรมที่นุ่มนวล และปรารถนาดีอย่างจริงใจ ภายใต้ขอบเขตของบรรทัดฐานสถาบันโดยยึดเอาความสุภาพเป็นแกนกลาง ทั้งนี้เพื่อเตรียมนักศึกษาให้มีความปลอดภัยในการทำงาน และประสบความสำเร็จในวิชาชีพต่อไป

ความสุภาพ และมารยาทสังคมกับการพยาบาล

เนื่องด้วยการทำงานของพยาบาลอยู่ภายใต้ข้อบังคับจรรยาบรรณพยาบาล ดังนั้นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ และขาดมารยาทสังคมที่พึงมาจึงเป็นสิ่งที่ต้องมีการควบคุมตามกฎหมายวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ การเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลจึงเกิดจากการสอน และการเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในสถาบันการศึกษาพยาบาล และในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย และผู้ร่วมงานอื่นๆ ในสถานที่ทำงาน เนื่องจากในการบริการสุขภาพนั้นทุกคนจะยึดถือความเอื้ออาทร (caring) ซึ่งเกิดจากการให้ความเคารพผู้อื่นด้วยความเห็นอกเห็นใจเป็นสำคัญ แต่หากพยาบาลมีพฤติกรรมที่ไม่สุภาพก็จะทำให้เกิดความเสียหายขึ้นได้โดยง่าย วิตกกังวล และเพิ่มความมั่นใจในตนเองได้เป็นอย่างมาก การเตรียมตัวก่อนเข้ารับการสัมภาษณ์สิ่งที่ต้องทำ คือ การศึกษาหาข้อมูลที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

และตำแหน่งงานที่จะรับให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ คาคการณ์คำถามที่อาจถูกถาม และข้อคมคำตอบมาล่วงหน้าเพื่อให้มีความรู้ในลักษณะสัมภาษณ์โดยไม่ต้องคิดหาคำตอบอยู่นาน และให้ความสนใจติดตามผลการสอบอย่างใกล้ชิดจะเป็นสิ่งที่ช่วยได้มาก แต่อย่างไรก็ตาม การใช้ความสุภาพ และมารยาทสังคมที่ถูกต้องในเรื่องทักษะพื้นฐานในการทักทายเมื่อแรกพบ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วยการเป็นผู้ฟังที่ดี และตอบคำถามอย่างสุภาพรวมทั้งการสบสายตาด้วยบุคคลที่เหมาะสม ทั้งในการแต่งกาย และพฤติกรรมการแสดงออก ที่จะทำให้ผู้สัมภาษณ์มองเห็นได้ว่าผู้รับการสัมภาษณ์เป็นบุคคลที่มีความเป็นผู้ใหญ่ที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และได้รับการเตรียมมาอย่างดี

5. การรับประทานอาหารในงานเลี้ยง ความสุภาพ และมารยาทสังคมช่วยให้พยาบาลมีความเป็นผู้ใหญ่ ในการสัมภาษณ์งานของหน่วยงานหลายแห่งนิยมดูมารยาทในการรับประทานอาหารด้วย โดยเฉพาะในตำแหน่งงานที่สูง และมีค่าตอบแทนที่ดี เพราะจะต้องรับผิดชอบงานระดับที่สูงด้วย ดังนั้นหน่วยงานต่างๆจึงให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติทางด้านสังคมของบุคคลร่วมด้วย อาทิเช่น มารยาทในการเข้าสังคม และการต้อนรับแขก การเป็นตัวแทนของหน่วยงานเข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์ที่สำคัญของหน่วยงานภายนอก หรือการเข้าร่วมพิธีการที่สำคัญต่างๆ ที่ต้องมีการรับประทานอาหารแบบพิธีการเต็มรูปแบบ สิ่งเหล่านี้เป็นความสุภาพ และมารยาทสังคมที่ต้องเรียนรู้ และเตรียมการมาก่อน เนื่องจากมิใช่เป็นพฤติกรรมปกติประจำวันที่คุ้นเคย มิฉะนั้นจะทำให้เกิดความเครียดในการวางตัว และเกิดความสับสนในการปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมงานเลี้ยงนั้นได้ เนื่องจากอาหาร และอุปกรณ์เครื่องใช้ในการรับประทานอาหารพิเศษนี้มีอยู่เป็นจำนวนมาก และบุคคลผู้ร่วมโต๊ะอาหารก็อาจเป็นผู้แปลกหน้าที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน

6. การเข้าร่วมกลุ่มสังสรรค์ในการทำงานของทุกหน่วยงานย่อมมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ภายในกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อกระชับความสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีความเข้มแข็ง กระตุ้นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดในเชิงธุรกิจ และถ่ายทอดคุณลักษณะ

ที่ดีของการเป็นผู้นำ ในขณะเดียวกันก็สร้างโอกาสในการประเมิณบุคลากรเพื่อแสวงหาผู้ที่เหมาะสมในการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งไปพร้อมกัน ความสุภาพ และมารยาทที่พึงระมัดระวัง คือ สิ่งที่เป็นพื้นฐานทั่วไป เช่น ความตรงต่อเวลา การแนะนำตนเองต่อผู้อื่น การจัดเตรียมของเครื่องใช้ การเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อมาร่วมอภิปราย แสดงความคิดเห็นต่อกลุ่ม การแสดงความคิดเห็นด้วยภาษาที่สุภาพอย่างบุคคลมีอาชีพทั้งภาษาพูด และภาษากาย

ความท้าทายต่อผู้สอน และผู้เรียน

แม้ว่าในวิชาชีพการพยาบาลจะได้มีการศึกษาเพื่อเตรียมตัวพยาบาลให้มีความพร้อมในด้านการเป็นผู้นำ การบริหารงาน และการประกอบวิชาชีพแล้วก็ตาม แต่ในเรื่องความสุภาพ และมารยาทสังคมอาจเป็นเรื่องที่หลงลืมไปในการทำให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างสถาบันการศึกษาพยาบาล และฝ่ายบริการพยาบาลที่จะช่วยกันดูแล และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษาพยาบาล

นอกจากนี้ควรมีการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในวิชาชีพ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องสื่อสารกับบุคคลที่ไม่เป็นมิตร การให้ และการรับข้อวิพากษ์เชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น เพื่อเตรียมความสุภาพ และมารยาทสังคมของนักศึกษาในการเปลี่ยนผ่านจากความเป็นผู้เยาว์ไปสู่ความเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์ เพื่อให้สามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ (Lux, Hutcheson & Peden, 2014)

ความสุภาพ และมารยาทสังคมสำหรับพยาบาลจึงเป็นความท้าทายของบุคคลที่เกี่ยวข้องที่สำคัญได้แก่อาจารย์ และพยาบาลวิชาชีพบนหอผู้ป่วยในฐานะผู้สอน และนักศึกษาพยาบาลในฐานะผู้เรียน ที่จะให้เห็นว่าผู้สอนได้กระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี และผู้เรียนได้พยายามปรับตัวอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ความเป็นวิชาชีพของการพยาบาลก้าวหน้าต่อไป

บทสรุป

ความสุภาพ และมารยาทสังคมมีความสำคัญสำหรับการศึกษาในมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะปลูกฝัง และ



สร้างอุปนิสัยของนักศึกษาให้สำเร็จไปเป็นพลเมืองที่ดีมี
อารยะธรรม และประสบความสำเร็จในการทำงานอาชีพ
ต่อไป แม้ว่าการทำงานของพยาบาลจะอยู่ภายใต้ข้อ
บังคับจรรยาบรรณพยาบาล แต่ความสุภาพและมารยาท
สังคมเป็นสิ่งที่ต้องฝึกฝนอบรมพร้อมตัวอย่างที่ดี ตั้งแต่
นักศึกษาเริ่มต้นเรียนในมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามนัก

วิชาการต่างยืนยันว่าความสุภาพ และมารยาทสังคมเป็น
สิ่งที่เรียนรู้ได้ จึงนับเป็นความท้าทายสำหรับอาจารย์
พยาบาล และพยาบาลวิชาชีพในฝ่ายบริการพยาบาล ที่
จะร่วมกันอบรมสั่งสอน และเป็นแบบอย่างที่ดีให้
นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ และรับเอาเป็นพฤติกรรม
จริยธรรมของตนเองในการประกอบวิชาชีพการพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

- นวพร เรืองสกุล. (2558). ประสบการณ์ในมหาวิทยาลัย. *วารสารสกุลไทยรายสัปดาห์*. 62(3186), 69.
- Clark, C., & Springer, P. (2007). Thoughts on incivility: Student and faculty perceptions of uncivil behavior in nursing education. *Nursing Education Perspectives*. 28(2), 93-97.
- Clark, C., (2008). Student perspectives on faculty incivility in nursing education: An application of the concept of rankism. *Nursing Outlook*. 56(1), 4-8.
- Clark, C. & Cardoni, C. (2010). What students can do to promote civility. *Reflections on Nursing Leadership*, 36(2), By Sigma Theta Tau International. Retrieved January 22, 2015 from <http://www.nursingsociety.org/>
- Clark, C. (2012). Civility: A concept analysis. *The Journal of Theory Construction & Testing*. 12(1), 9.
- Clark, C. (2014 a). Civility can be learned!. *Reflections on Nursing Leadership*, 39(3), By Sigma Theta Tau International. Retrieved October 25, 2015 from <http://www.nursingsociety.org/>
- Clark, C. (2014 b). Students, Jedi Knights and the promise of civility. *Reflections on Nursing Leadership*, 38(4), By Sigma Theta Tau International. Retrieved August 5, 2015 from <http://www.nursingsociety.org/>
- Clark, C. (2015). Civility, an ethical imperative. *Reflections on Nursing Leadership*, 41(3), By Sigma Theta Tau International. Retrieved February 15, 2015 from <http://www.nursingsociety.org/>
- Connelly, R. (2009). Introducing a culture of civility in first-year college classes. *The Journal of General Education*, 58(1), 47-64.
- Luparell, S. (2004). Faculty encounters with uncivil nursing students: An overview. *Journal of Professional Nursing*. 20(1), 59-67.
- Lux, K.M., Hutcheson, J.B. & Peden, A. R. (2014). Ending disruptive behaviors: Staff nurse recommendations to nurse educators. *Nurse Education in Practice*, 14, 37-42.
- Pagana, K. (2015 a). I'm not Emily Post, but I do know a thing or two about etiquette!. *Reflections on Nursing Leadership*. 41(3), By Sigma Theta Tau International. Retrieved March 22, 2015 from <http://www.nursingsociety.org/>
- Pagana, K. (2015 b). *The nurse's etiquette advantage*. (2nd Ed). Indianapolis, IN: Sigma Theta Tau International.
- Peck, D. (2002). Civility: A contemporary context for a meaningful historical concept. *Sociological Inquiry*, 72(3), 358-375.