

## การพัฒนาศักยภาพบุคคลากร : การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

สุรีย์ ธรรมิกบวร \*

การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น หากจะกล่าวโดยแท้แล้ว สิ่งนี้ได้ปรากฏในศาสตร์การพยาบาลมาเป็นเวลานาน ตั้งแต่ยุคของมิสฟลอเรนซ์ นิงดิงเกล ซึ่งถือว่าท่านเป็นต้นแบบของการพยาบาลทั่วโลก ท่านได้ให้การพยาบาลโดยแสดงความเอื้ออาทร เอาใจใส่ มีใจเพียงปฏิบัติเพราะเป็นหน้าที่เท่านั้น การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นการพยาบาลที่มาจากฐานคิดที่เชื่อว่ามนุษย์เป็นองค์รวม มุ่งเน้นการพยาบาลองค์รวม ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม และเป็นกัลยาณมิตร ให้การพยาบาลด้วยความเอื้ออาทร ด้วยความรักและเมตตา สิ่งที่ทำทนายพยาบาลทุกท่านที่ปรารถนาจะให้การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในภาวะที่มีความขาดแคลนด้านบุคคลากร จะสามารถทำให้เกิดขึ้นได้หรือไม่ มีเรื่องเล่าจากผู้รับบริการท่านหนึ่งว่า รู้สึกแปลกใจที่พยาบาลมาใส่สารน้ำโดยมิได้ถามตนว่าถนัดใช้แขนด้านใด ทำให้ตนมีความลำบากในการใช้แขนข้างที่ถนัด จากเรื่องเล่าดังกล่าวจะเห็นได้ว่า หากเราใส่ใจความเอื้ออาทรคำนึงถึงวิถีชีวิตของผู้ป่วย โดยการไต่ถาม ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้ก็ถือว่าเกิดการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์แล้ว

ผู้เขียนเชื่อว่าการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเขียนกำหนดเป็นข้อ ๆ ให้ปฏิบัติ หรือสั่งการให้ปฏิบัติได้ แต่เป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความต้องการปฏิบัติ และศักยภาพของแต่ละคน ทั้งนี้เพราะมนุษย์มีความแตกต่าง และเป็นองค์รวม การปฏิบัติ กิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งอาจเหมาะสมในบริบทนั้น ๆ แต่อาจไม่เหมาะสมกับอีกบริบทหนึ่ง เช่น หากการมอบเค้กของขวัญวันเกิดผู้สูงอายุเหมาะสมกับบริบทหนึ่ง แต่ในอีกบริบทการจัดให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสร่วมรับประทานอาหารพร้อมกับครอบครัวขณะพักรักษาในโรงพยาบาลมีความเหมาะสมมากกว่า ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะพยาบาลคือเครื่องมือสำคัญในการพยาบาล

### ศักยภาพที่จำเป็นต่อการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

ศักยภาพของการพยาบาลที่จำเป็นสำหรับการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ผู้เขียนมีข้อเสนอจากการใช้มุมมองจากกรอบแนวคิดศักยภาพมนุษย์ของดอสซี่และคีแกน (Dossy & Keegan, 2003) เป็นแนวทางร่วมกับทฤษฎีวิเคราะห์คุณลักษณะของการพยาบาลองค์รวมเป็นแนวทาง มีรายละเอียดดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความเข้าใจปรัชญาองค์รวม เพราะมนุษย์เป็นองค์รวม ความเป็นองค์รวมมิได้หมายถึง การรวมกันของส่วนต่าง ๆ เพราะความเป็นองค์รวมนั้นเป็นสิ่งที่มากกว่าผลรวมของส่วนย่อย
2. มีความเชื่อแนวคิดสุขภาพองค์รวมและให้การพยาบาลตามแนวคิดสุขภาพองค์รวมหมายถึงการพยาบาลที่ครอบคลุมทุกมิติของมนุษย์ทั้งสุขภาพด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้อาณัติและความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาองค์รวม และแนวคิดสุขภาพองค์รวมซึ่งในที่นี้ขอทำความเข้าใจว่าการพยาบาลองค์รวมเป็นการพยาบาลที่ตระหนักในความเป็นองค์รวมของมนุษย์ นั่นคือปัญหาที่ปรากฏทางกาย อาจมีไข้เพียงสาเหตุที่เกิดจากทางกายเท่านั้นแต่อาจมีสาเหตุจากอารมณ์ ความรู้สึกที่ถ้อยห่มดหวัง ดังกรณีตัวอย่าง ผู้ป่วยวัย

\*พยาบาลวิชาชีพ 8 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี  
 ปรัชญาคุณุภินันท์ สาขาวิชาการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
[SURETRUM@hotmail.com](mailto:SURETRUM@hotmail.com)

โรคที่ขาดยา ไม่ยอมรับการรักษา พยาบาลชุมชนได้สนใจติดตาม แต่ผู้ป่วยยังคงไม่มารับการรักษาเช่นเดิม จนสุดท้ายพยาบาลได้กล่าวด้วยความรู้สึกจากใจว่า “ขอให้คุณคิดว่าหนูเป็นลูกสาวคนหนึ่งที่คุณขอให้พ่อได้รับการรักษาตนเอง...” ซึ่งในขณะที่พูดทั้งคนพูดและคนไข้ต่างร้องไห้ ด้วยความรู้สึกที่มึนเกิดขึ้นภายใน ซึ่งในภายหลังได้ข้อมูลจากกรรขาวาคูตามีลูก 9 คนแต่ไม่มีใครดูแลเอาใจใส่คุณตาเลยจึงทำให้รู้สึกท้อและไม่มีความหวังที่จะต้องอยู่ต่อไป

**3. สามารถตรวจสอบประเมินตนเองเกี่ยวกับสุขภาพของตพารพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้นผู้ให้กรพยาบาลต้องมีความพร้อม กล่าวคือต้องตรวจสอบและดูแลตนเองให้เกิดสุขภาพองค์รวมก่อนจึงจะทำให้มีความพร้อมในการให้กรพยาบาลที่สะท้อนถึงความเอาใจใส่เอื้ออาทร ต่อผู้ป่วย เพราะหากพยาบาลขาดความพร้อมมีความวิตกกังวล ขาดสมาธิในการปฏิบัติงานจะไม่สามารถรับฟังหรือใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้ป่วยได้**

**4. เป็นผู้ที่มีความไวเชิงวัฒนธรรมและเพศภาวะการเรียนรู้และฝึกฝนตนเองให้มีความไวทางวัฒนธรรม และการคำนึงถึงเพศภาวะจะทำให้พยาบาลมีกรอบในการมองที่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลได้อย่างชัดเจน และให้กรพยาบาลได้สอดคล้องกับบริบทของผู้ป่วย**

**5. เป็นผู้มีศิลปะในการปฏิบัติงาน ศิลปะการพยาบาลหมายถึงการปฏิบัติที่ต้องแสดงออกถึงฝีมืออันยอดเยี่ยมซึ่งได้มาจากกรใช้สติปัญญาพิจารณาไตร่ตรองอย่างละเอียดรอบคอบ และปฏิบัติด้วยจิตวิญญาณที่มีความรัก มีเมตตา กรุณา (สุริย์ ธรรมิกบรร, 2541) การปฏิบัติที่มีศิลปะการพยาบาลจะทำให้เกิดความกลมกลืน งดงามเมื่อปฏิบัติเพราะผู้ปฏิบัติจะใส่ใจต่อความสอดคล้อง วิถีชีวิตของผู้ป่วย**

**6. มีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้ให้พยาบาลควรมีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ทั้งของตนเอง และผู้อื่น เพื่อให้สามารถไวต่อการรับรู้ อันจะนำมาซึ่งการประเมินและการวางแผนการพยาบาลที่เหมาะสมได้**

**7. มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพสัมพันธ์ที่ระหว่งผู้ป่วยและพยาบาล และระหว่งพยาบาลกับทีมสหสาขาวิชาเป็นสิ่งที่จำเป็นเนื่องจากการพยาบาลที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์นั้นต้องการ ความร่วมมือของผู้ป่วยและของทีม สหสาขาวิชา ทั้งนี้เพราะการพยาบาลองค์รวมมิได้จำกัดอยู่เพียง การดูแลสุขภาพด้านร่างกาย แต่รวมถึงทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต**

**8. มีความสามารถในการสื่อสารโดยเฉพาะทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งเพราะการสื่อสารที่ดีจะสามารถสร้างความเข้าใจ และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้เพียงพอ ครบถ้วน ถูกต้อง ทำให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจ และปฏิบัติได้ถูกต้อง การสื่อสารที่ดีในที่นี้คือการสื่อสารที่สามารถสื่อสารได้ทั้งเนื้อหา ความรู้สึก ได้ตรง ผู้ที่จะสื่อสารได้ดีต้องมีความสามารถในการฟังอย่างลึกซึ้ง ฟังอย่างไม่ตัดสิน เคารพผู้พูด ให้เกียรติและรับฟังอย่างตั้งใจ (Bohm,D, 1996) การฟังเป็นทักษะที่ต้องมีการพัฒนาให้มากยิ่งขึ้นเพราะพยาบาลส่วนใหญ่จะถนัดในการพูด สั่งสอนมากกว่าการฟัง**

**9. มีความสามารถในการคิดเป็นระบบความสามารถในการคิดเป็นระบบจะช่วยให้พยาบาลมองเห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่มาเกี่ยวข้องกับสุขภาพของผู้ป่วย มองทุกอย่างเชื่อมโยง ไม่มองอะไรที่ดิ่งเดี่ยวอย่างเดียว(มกราพันธ์ จุฑาเรศก, 2551) การมองอะไรที่ไม่ครอบคลุมจะทำให้ขาดความเข้าใจที่ถูกต้อง**

**10. มีศักยภาพในการคิดสร้างสรรค์ การคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถที่จำเป็น ในการคิดพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อการพยาบาลที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์ ดังเช่นการจัดให้มีกิจกรรมการพยาบาลที่ตอบสนองสุข**

ภาวะทางจิตวิญญาณของผู้ป่วยสูงอายุ โดยการนิมนต์พระมาบิณฑบาตที่หอผู้ป่วย การจัดกิจกรรมสมาธิก่อนปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเตรียมตนเองให้พร้อมในการปฏิบัติงานเป็นต้น

**11. มีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ**การคิดอย่างมีวิจารณญาณจะช่วยให้พยาบาลคิดใคร่ครวญรอบด้านอย่างลึกซึ้ง มีกระบวนการสืบค้นข้อมูล และรับฟังเพียงพอต่อการคิดจึงจะสามารถตัดสินใจวินิจฉัยและวางแผนการพยาบาลได้เหมาะสม

**12. มีความสามารถในการสร้างความสุขจากการมีจิตอาสา**ทั้งนี้การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น ผลตอบแทนมิใช่วัตถุสิ่งของใด แต่เป็นความสุขจากการเป็นผู้ให้ ดังนั้นหากบุคคลวางความคิดตนเองไม่ถูกต้องจะทำให้รู้สึกท้อแท้ได้ เมื่อผลตอบแทนไม่ใช่เงินทองตามที่คาดหวัง แต่ผลตอบแทนจะเป็นความสุขจากการเห็นรอยยิ้มของผู้ป่วยและญาติ



ภาพที่ 1 กรอบคิดการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

#### การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อให้มีความสามารถเพียงพอต่อการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรได้ใคร่ครวญและร่วมกันพัฒนาแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดศักยภาพดังกล่าว

สิ่งแรกที่ควรพัฒนาคือการส่งเสริมให้พยาบาลได้สัมผัสความรู้สึกที่ดี สร้างความรัก ความเมตตาให้เกิดขึ้น โดยการจัดกิจกรรมให้ได้รับประสบการณ์ตรง เช่นการจัดกลุ่มบอกเล่าเรื่องราวความดีซึ่งกันและกัน การได้รับความยากลำบากของผู้ป่วย โดยการพูดคุยและรับฟังอย่างตั้งใจ การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมมิตรภาพที่ดีระหว่างทีมที่ร่วมทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้การพัฒนาศักยภาพต่าง ๆ เป็นไปได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพราะเมื่อบุคคลมีความปรารถนา จะนำมาซึ่งความพร้อมในการเรียนรู้

การพัฒนาผู้เรียนให้มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ คิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ การฝึกฝนทักษะการฟังที่ลึกซึ้ง การเรียนรู้แนวความคิดพยาบาลองค์รวม เรียนรู้ปรัชญาองค์รวม สามารถเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อน โดยจัดกิจกรรมสุนทรียสนทนาเพื่อถอดบทเรียนร่วมกันสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน สุนทรียสนทนาเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดพลังของการคิดร่วมกัน เนื่องจากเป็นกระบวนการสนทนาที่ทุกคนตั้งใจรับฟังกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติ กิจกรรมนี้ต้องทำสม่ำเสมอจึงจะส่งผลดี ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

การมอบหมายให้ผู้เรียนสนทนาอย่างลึกซึ้งกับผู้ป่วยจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเมตตา ตระหนักในความยากลำบากของผู้ป่วย ดังเช่นผู้เขียนได้มอบหมายให้นักศึกษาสัมภาษณ์ผู้ป่วย 1 ราย โดยใช้เวลา 1 ชั่วโมงพบว่านักศึกษาและผู้ป่วยต่างมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการรักษาพยาบาลเช่นผู้สูงอายุรายหนึ่งเป็นเบาหวานมา 1 ปีมีภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำ ต้องเข้ารับการรักษาติดต่อกัน 3 ครั้ง จากการประเมินความรู้ในการดูแลตนเองพบว่าผู้ป่วยสามารถตอบได้ชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพราะผู้ป่วยเคยผ่าตัดนิ้วและปฏิบัติตามที่พยาบาลแนะนำพบว่าได้ผลดีจึงเชื่อมั่นและในการดูแลตนเองเมื่อป่วยเป็นเบาหวานผู้ป่วยจึงเคร่งครัดเช่นเดิม แต่ข้อที่ผิดพลาดคือผู้ป่วยกลัวไม่กล้ากินน้ำตาลเพราะคิดว่าเป็นของต้องห้าม ดังนั้นเมื่อเกิดภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำผู้ป่วยจึงมีอาการรุนแรงต้องเข้ารับการรักษาเสมอ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในความแตกต่างของแต่ละคนนั้นพยาบาลต้องประเมินการรับรู้และความเข้าใจของผู้ป่วยเสมอ

## สรุป

การพยาบาลด้วยหัวใจที่มีความเป็นมนุษย์ จะเกิดขึ้นได้นั้น สิ่งสำคัญคือการพัฒนาศักยภาพพยาบาล เพราะการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้นเป็นสิ่งที่เกิดจากบุคคล ไม่มีผู้ใดสามารถกำหนดให้ใครปฏิบัติได้ การจะทำให้เกิดขึ้นได้นั้นพยาบาลต้องให้ความสำคัญกับศิลปะการพยาบาลให้มากยิ่งขึ้น เพราะมนุษย์เป็นองค์รวมมิใช่กลไกใด ๆ ที่จะสามารถกำหนดคาดการณ์ได้ และการใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น การเกิดขึ้นของการพยาบาลที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์นั้นไม่มีสิ่งใดที่เป็นการเพิ่มภาระจากงานเดิม แต่ในทางตรงข้าม หากมีการปฏิบัติมากยิ่งขึ้นจะส่งผลต่อการลดลงของภาระงาน เพราะผู้ป่วยหรือผู้รับบริการจะมีสุขภาพ และเกิดสัมพันธภาพที่ดี มีความเอื้ออาทรต่อกันระหว่าง พยาบาลและผู้ป่วย

## เอกสารอ้างอิง

มกราพันธ์ จุฑารสภ, (2551). การคิดอย่างเป็นระบบ. โครงการสวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก กรุงเทพฯ; ธนาพรส.

วิศิษฐ์ วัจนัญญา . (2548). สุนทรียสนทนา. กรุงเทพฯ: บริษัทเคทีซีไทย .

สุรีย์ ธรรมิกบวร .(2541). การพยาบาลองค์รวมกับศิลปะการพยาบาล . วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

การพยาบาล, (1) 13, หน้า 16-20.

Capra, F. (1996). **The web of life A new synthesis of mind and matter**. London: Flamingo.

Bohm, D. (1996). **On dialogue**. London: Routledge.

Dossey, B.M and Babara,M. 2003. **Holistic nursing practice**. In B.M. Dossey, L. Keegan and C.E. Guzzetta (Eds) *Holistic Nursing a handbook for practice*. 3<sup>rd</sup> edition. Boston: Jones and Bartlett publishers