

สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการให้บริการสุขภาพแรงงานข้ามชาติ

INTERCULTURAL COMMUNICATION COMPETENCE IN HEALTH CARE SERVICES FOR MIGRANT WORKERS

นฤมล วงษ์เคื่อน 5336100 LCCD/M

ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์, ประ.ค., ลีรินทร์ พิบูลย์ภาณุวัชร, น.ค.,
นันทิยา ดวงภูมิเมศ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของผู้ให้บริการสุขภาพคือ พยาบาลและล่ามในการให้บริการสุขภาพแก่แรงงานข้ามชาติ โดยศึกษาในแผนกชั๊กประวัติ ของคลินิกแรงงานต่างด้าวในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในการศึกษา โดยพยาบาลและล่ามประจำแผนกเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ในระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2556

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในแผนกบริการชั๊กประวัติในคลินิกแรงงานข้ามชาติจำแนกได้ 2 ประเภท คือ 1) การสื่อสารผ่านล่าม คือ การสื่อสารระหว่างพยาบาลและแรงงานข้ามชาติ โดยผ่านล่ามของโรงพยาบาลและที่ไม่ใช่ล่ามของโรงพยาบาล และ 2) การสื่อสารไม่ผ่านล่าม คือ การสื่อสารโดยตรงระหว่างพยาบาลและแรงงานข้ามชาติ สำหรับสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นพบว่า พยาบาลไม่มีความรู้เกี่ยวกับประเทศพม่า วัฒนธรรม และภาษามอญ/พม่ามากนัก การสื่อสารจึงจำเป็นต้องผ่านล่ามเป็นหลัก แต่ในกรณีที่การสื่อสารไม่มีประเด็นซับซ้อน พยาบาลสามารถใช้ความรู้ทางภาษาที่พอมีอยู่บ้างจากประสบการณ์การทำงานร่วมกับอวัจนภาษาใช้ในการสื่อสารโดยตรงกับแรงงานข้ามชาติได้ นอกจากนี้พยาบาลยังมีสมรรถนะที่เอื้อต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อันได้แก่ การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีและทัศนคติต่อแรงงานข้ามชาติที่ค่อนข้างไปทางบวก ส่วนสมรรถนะของล่ามในฐานะตัวกลางในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นพบว่า ล่ามได้ใช้สมรรถนะที่มีอยู่ทั้งความรู้ด้านภาษา (ไทย มอญและพม่า) ความรู้ทางด้านการแพทย์ที่จำเป็นต่อการให้บริการ รวมทั้งบริบททางวัฒนธรรมของไทยที่ได้เรียนรู้ทั้งก่อนและหลังจากการได้รับการอบรมการเป็นล่ามมาใช้ และยังมียุทธวิธีที่สำคัญที่ช่วยให้การสื่อสารสามารถข้ามผ่านข้อจำกัดที่เกิดจากความต่างทางวัฒนธรรมที่เป็นความเชื่อเกี่ยวกับสุขภาพ นอกจากนี้ล่ามยังมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำและมีความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนช่วยคนจากประเทศเดียวกัน ซึ่งเป็นสมรรถนะที่สำคัญต่อการเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นเมื่อสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของพยาบาลมีอยู่ในวงจำกัด ล่ามจึงมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการสื่อสารประเภทนี้ การพัฒนาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการให้บริการสุขภาพจึงควรเสริมสมรรถนะแก่บุคลากรทางการแพทย์เพิ่มขึ้นในด้านวิธีการใช้ล่าม และการเสริมความรู้ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทั้งจากต้นทางและปลายทางของแรงงานข้ามชาติ เพื่อให้การบริการสุขภาพกับกลุ่มคนต่างวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม/ การบริการสุขภาพ/ แรงงานข้ามชาติ

INTERCULTURAL COMMUNICATION COMPETENCE IN HEALTH CARE SERVICES FOR MIGRANT WORKERS

NARUMON WONGDUAN 5336100 LCCD/M

M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: KWANCHIT SASIWONGSAROJ, Ph.D.,
SIRINTORN BHIBULBHANUVAT, Ph.D., NUNTIYA DOUNGPHUMMES, Ph.D.,

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the communication patterns and intercultural communication competence in medical history taking and the intercultural communication competence of the nurses and the interpreters for health care services in a migrant workers clinic at a hospital. A qualitative research design was used for the research methodology. The research instruments used for data collection were non-participant observations and in-depth interviews regarding communication during patient interviews with migrant worker recipients by health care providers that showed intercultural competency and who worked at the migrant workers clinic from October to November, 2013.

The findings of this study showed that there were two patterns of communication: 1) communication through hospital and external interpreters and 2) communication without interpreters whereby the nurses communicate directly with the migrant workers. Regarding intercultural communication, since the nurses lack knowledge about Myanmar and its culture, interpreters were sometimes needed for complicated communication. The nurses used both verbal language and nonverbal language to achieve successful intercultural communications. However, they lacked the necessary language skills. For the interpreters, they were fluent in Thai, Mon, and Burmese languages with regard to the necessary knowledge in health care service field and also were skilled in explaining the health care beliefs of the migrant workers to the nurses. Moreover the interpreters had strong motivation in health care service field and were proud to serve with a positive attitude regarding being an effective intercultural mediator. Considering the limited intercultural communication competence of the nurses, it is necessary to have an interpreter present in the clinic. Knowledge about Myanmar/Mon cultures in relation to health-related living should be given more study of the migrant workers' way of life regarding their origin and destination in order to provide more effective health care services.

KEY WORDS: INTERCULTURAL COMMUNICATION COMPETENCE/ HEALTH
CARE SERVICES/ MIGRANT WORKER

125 pages